ДЖЕК ШАФЕР
И МАРВИН КАРЛИНС
CORNER
OF EYES
X: +5
Y: 8
DUCKING
EDGES
OF LIPS
X45
NUM8
ВКЛЮЧАЕМ
ОБАЯНИЕ
ПО МЕТОДИКЕ СПЕЦСЛУЖБ
HANDS

ДЖЕК ШАФЕР
И МАРВИН КАРЛИНС
/ CORNER
OF EYES
X: +5
Y: 0
/ DUCKING
/ EDGES
OF LIPS
X45
NUMB
ВКЛЮЧАЕМ
ОБАЯНИЕ
ПО МЕТОДИКЕ СПЕЦСЛУЖБ

Марвин Карлинс, Джек Шафер

Включаем обаяние по методике спецслужб

Jack Schafer, Marvin Karlins
The Like Switch:
An Ex-FBI Agent's Guide to Influencing, Attracting, and Winning People Over

Издано с разрешения Touchstone, a Division of Simon & Schuster, Inc. и литературного агентства Andrew Nurnberg

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

© John Schafer, Ph.D. and Marvin Karlins, Ph.D., 2015
© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2015

* * *

Эту книгу хорошо дополняют:

Психология убеждения
Роберт Чалдини, Стив Мартин и Ноа Гольдштейн

Мастерство общения
Пол Макги

Законы влияния
Сьюзан Вайншенк

Искусство влияния
Марк Гоулстон и Джон Уллмен

Я слышу вас насквозь
Марк Гоулстон

Моей жене Элен, одаренной любовью, сильным характером и, сверх того, терпением, позволившим ей сносить мои чудачества в течение тридцати лет нашего брака.

Джек Шафер

Моей жене Эдит и дочери Эмбер. Благодарю вас за то, что вы есть, за то, чего вы достигли, за любовь, обогатившую жизнь многих людей.

Марвин Карлинс

Введение

Как вызвать к себе расположение

Никому бы не пришло в голову расшифровать аббревиатуру ФБР как Федеральное бюро радушия. В этой организации я проработал двадцать лет агентом, специализировавшимся на поведенческом анализе, и за эти годы развил способность быстро оценивать людей, понимать их характеры и вырабатывать стратегию поведения с ними. В мои обязанности входило убеждать людей сотрудничать с ФБР, действуя против их родной страны, или выявлять преступников и склонять их к признанию, иногда не произнося для этого ни единого слова. Как специалист по поведенческому анализу я разработал стратегию, позволяющую вербовать шпионов и делать друзей из заклятых врагов. Другими словами, я приобрел навыки и создал технические приемы, превращавшие недругов Соединенных Штатов Америки в друзей и добровольных шпионов в пользу моей страны. Короче говоря, передо мной стояла задача завоевывать симпатии людей.

Случай с Владимиром (я изменил имена и личностные характеристики упоминаемых в книге людей и иногда создавал какой-то характер из нескольких, чтобы сделать примеры более наглядными) превосходно показывает, в чем суть дела. Владимир нелегально прибыл в США с целью шпионажа. Его поймали при попытке завладеть секретными документами министерства обороны. Мне как специальному агенту ФБР было поручено работать с ним. На первом же допросе он заявил, что не станет со мной разговаривать ни при каких обстоятельствах. Для того чтобы преодолеть сопротивление арестованного, я начал с того,

что на допросах просто садился напротив него и принимался читать газету. Я читал в течение довольно долгого времени, затем сворачивал газету, клал на стол и, ни слова не говоря, выходил из кабинета. День за днем, неделя за неделей я приходил на допрос, читал газету, оставлял ее на столе и уходил, а Владимир с безучастным видом сидел напротив, прикованный наручниками к столу.

Наконец он не выдержал и спросил, зачем я каждый день его навещаю. Я не спеша свернул газету и сказал, что хочу с ним поговорить, а затем снова закрылся газетой и продолжил чтение, не обращая ни малейшего внимания на Владимира. Прошло несколько минут, и он произнес: «Я хочу говорить». Положив газету на стол, я спросил: «Владимир, вы уверены в этом? Во время нашей первой встречи вы заявили, что не будете со мной разговаривать». Владимир ответил: «Я готов говорить, но не о своей шпионской деятельности». Я согласился на его условие, но добавил: «Но вы сообщите мне, когда будете готовы побеседовать о своей работе, не так ли?» Он кивнул.

В течение следующего месяца мы разговаривали о чем угодно, кроме шпионской деятельности. Потом, в один прекрасный день, Владимир вдруг произнес: «Я готов рассказать о том, чем занимался». Он начал излагать свои мысли свободно и откровенно не потому, что его к этому вынудили силой, а потому, что я понравился ему и он стал считать меня своим другом.

Техника допроса, которую я применил в работе с Владимиром, может показаться бессмысленной. Но на самом деле я тщательно спланировал свои действия, чтобы добиться от арестованного желания признаться и сотрудничать с ФБР. В этой книге я раскрою свой секрет и объясню, как завоевал расположение Владимира, и как, используя ту же технику, вы сможете вызвать симпатию практически у любого человека на какое-то время или на всю жизнь. Я смогу это сделать, потому

что, как оказалось, навыки общения, выработанные мной с целью обретения дружбы потенциальных агентов и их вербовки, можно столь же эффективно применять для установления дружеских отношений дома, на работе и в любых других местах и ситуациях коммуникации.

Должен признаться, вначале я не понимал, что можно использовать мои профессиональные навыки в повседневной жизни. Такая возможность привлекла мое внимание только в самом конце моей карьеры в ФБР. В то время я преподавал молодым офицерам разведки способы вербовки агентов. Однажды, перед началом нового семестра, я приехал на работу за полчаса до занятий, чтобы подготовить классную комнату. К моему удивлению, в классе уже находились два курсанта. Я не узнал их. Они сидели, как примерные ученики, в первом ряду, положив руки на стол. Такое поведение курсантов меня немало удивило: они редко являлись на занятия в такую рань. Я поинтересовался, что случилось, кто они и почему пришли так рано.

– Вы помните Тима из предыдущей группы? – спросил один из курсантов.

– Да, – ответил я.

– Пару недель назад мы были с Тимом в баре. Он рассказал нам о ваших лекциях по оказанию влияния и построению доверительных отношений.

– И что?.. – спросил я, все еще не понимая, куда он клонит.

– Тим похвастался, что на занятиях научился тому, как подцепить любую девушку.

– Мы, конечно, ему не поверили, – добавил второй курсант.

– И решили его испытать, – продолжил первый. – Мы выбрали первую попавшуюся женщину, которая сидела в баре, и предложили Тиму без единого слова пригласить ее сесть за наш столик, чтобы выпить.

– И что же он сделал? – поинтересовался я.

– Он принял вызов, – воскликнул курсант. – Мы решили, что он сошел с ума и слишком много на себя берет. Но через сорок пять минут женщина и в самом деле подошла к нашему столику и спросила, нельзя ли ей посидеть в нашей компании. Мы не верили своим глазам, но все произошло именно так.

Я испытующе посмотрел на них.

– Вы узнали, как он это сделал?

– Нет! – воскликнул один из них, а потом они в унисон признались: – Мы пришли научиться!

Вначале я почувствовал недоумение и напомнил им о нашей профессии. Я сказал, что цель занятий – обучение курсантов навыкам работы в разведке, а не воспитание мастеров пикапа. Но после недолгого раздумья меня вдруг, к моему собственному удивлению, осенило. Поразмыслив о чудачестве Тима, я понял, что методы для вербовки шпионов можно применять и для победы в любовных играх. Мало того, в более широком смысле эту технику можно использовать во всех случаях, когда требуется завоевать расположение человека практически в любом межличностном взаимодействии. Это озарение стало исходным пунктом работы над этой книгой и определило ее содержание.

После увольнения из ФБР я продолжил работу над докторской диссертацией по психологии и начал преподавать в университете. Именно в это время я облек плотью свой замысел, написав книгу, призванную помогать людям устанавливать успешные межличностные отношения дома, на работе и во всех местах, где такие отношения необходимы. Например:

- продавцы-новички могут использовать эти методы для привлечения новых клиентов;
- опытные продавцы тоже извлекут пользу из книги, научившись поддерживать и развивать уже существующие отношения, а также, естественно, привлекать новых покупателей;

• все наемные работники, от менеджеров с Уолл-стрит до ресторанных официантов, могут использовать предложенные тактики для более эффективного взаимодействия с руководством, коллегами, подчиненными и клиентами;

• родители могут применить новые знания для исправления, поддержания и укрепления отношений с детьми;

• потребители научатся получать лучшее обслуживание, заключать более выгодные сделки и привлекать к себе благосклонное внимание со стороны обслуживающего персонала;

• и, естественно, люди, желающие установить дружеские или романтические отношения, смогут воспользоваться предложенными методиками по развитию навыков для преодоления трудностей в этом нелегком деле (которое становится все более сложным в цифровую эпоху).

Эта книга предназначена для всех, кто хочет найти новых друзей или укрепить уже существующие отношения, сделать более приятными случайные встречи, а также получать больше чаевых и бонусов.

Как справиться с вызовами дружбы

Люди – существа общественные. Человеческий вид запрограммирован на поиск друзей. Это стремление уходит корнями в наше далекое первобытное прошлое, когда единство давало лучшие шансы занять верхние места в пищевой цепочке, когда мы вышли из пещер и начали бороться за выживание во враждебном и беспощадном мире. Если вы думаете, что в то время поиск друзей был приятным и легким делом, то, к сожалению, ошибаетесь. Сегодня результаты многих социологических опросов и исследований показывают, что в мире растет число людей, чувствующих себя одинокими и неспособными даже завязать знакомство, не говоря уже о том,

чтобы построить осмысленные, глубокие и длительные отношения. Проблема усугубляется повсеместным внедрением в нашу жизнь социальных сетей, которые еще больше изолируют людей друг от друга, препятствуют установлению доверительных личных отношений.

Вступать в контакт с людьми, особенно незнакомыми, всегда трудно. Более того, эти контакты связаны с неприятными и даже пугающими переживаниями. При этом не имеет значения, мужчина вы или женщина. В любом случае вы испытываете страх: страх перед смущением, страх перед отказом, страх обидеть и задеть чужие чувства, страх произвести плохое впечатление и даже страх перед возможной манипуляцией и беззастенчивым использованием вас другим человеком.

К счастью, установление отношений не обязательно ведет к катастрофе. Если вы хотите, вопреки трудностям, подружиться или просто улучшить уже существующие отношения с кем-либо, мужайтесь. Вы не одиноки, и ваше положение отнюдь не безнадежно. Я написал эту книгу специально для того, чтобы уменьшить вашу тревогу в связи с поддержанием взаимоотношений на работе и дома, с любимыми людьми или необходимостью вступать в новые отношения с незнакомцами. Описанные в ней методы основаны на передовых научных данных, поэтому дадут вам шанс научиться нравиться людям, не произнося при этом ни слова. В этой книге вы найдете разные советы по применению невербальных сигналов, с помощью которых так же, как и с помощью слов, сможете мгновенно добиваться расположения любого человека. Впрочем, в конце концов вам все же придется заговорить. Слова превращают чувство симпатии в дружбу, а порой и в долгие отношения длиной в жизнь.

Плодотворные личные отношения, без сомнения, доступны вам. Это не вопрос случайности или везения. Дружеские, доверительные отношения устанавливаются

благодаря применению испытанного научного знания и проверенных методов взаимодействия с окружающими.

Итак, сейчас от безусловной способности заводить друзей вас отделяют всего три шага.

1. Вы должны проникнуться искренним желанием овладеть методами и приемами, описанными в книге, и не пожалеть на это труда. Эти методы напоминают электрические инструменты, которыми пользуются строительные рабочие. Вся хитрость состоит в том, чтобы позволить инструменту работать. Например, в ранней молодости я пилил деревянные заготовки ручной ножовкой. Однажды отец разрешил мне взять недавно купленную им циркулярную пилу. Я принялся работать, нажимая на нее так же, как и на ручную пилу. Увидев это, отец похлопал меня по плечу и сказал, чтобы я не давил так сильно и позволил пиле спокойно и хорошо выполнить свою работу. Техники, описанные в книге, требуют точно такого же здравого подхода. Применяя их, будьте спокойны, оставайтесь самими собой и предоставьте им работать за вас. Вы будете немало удивлены результатом.

2. Вы должны постоянно применять новые знания для взаимодействия с людьми, окружающими вас в повседневной жизни. То, что вам известен наилучший способ каких-либо действий, хорошо только в тех случаях, когда вы используете его на практике. *Помните, что знание без практического применения – мертвое знание.*

3. Подкрепляйте усвоенный материал постоянной практикой. Навык дружбы подобен любому навыку. Чем чаще вы им пользуетесь, тем лучше у вас получается. Чем реже вы применяете свое умение, тем скорее его утратите. Сделав эти три шага, вы поймете, что заводить друзей для вас стало таким же привычным и незаметным делом, как дышать.

Умение вызывать симпатию доступно, оно перед вами. Для того чтобы овладеть этим искусством, просто используйте

информацию, изложенную в книге, и следите, как будет расти ваш LQ (likability quotient), или коэффициент симпатичности.

1. Формула дружбы

Я поняла, что люди забудут, о чем вы говорили, и забудут, что вы делали, но они никогда не забудут, что вы заставили их чувствовать.

Майя Ангелу[1]

Операция «Чайка»

Кодовое имя этого человека – Чайка. Он был высокопоставленным иностранным дипломатом. Если бы нам удалось его завербовать, это стало бы большим и ценным приобретением для Соединенных Штатов Америки.

Однако нам предстояло решить один сложный вопрос: как убедить человека отказаться от преданности родной стране? Для этого надо было каким-то образом подружиться с Чайкой и сделать ему предложение, от которого невозможно отказаться. Чтобы справиться с таким заданием, требовались терпение, тщательный сбор информации обо всех сторонах жизни этого человека и установление дружеских отношений между ним и американцем, которому Чайка стал бы доверять.

По нашим данным, его несколько раз обошли с повышением по службе, и, кроме того, нашим сотрудникам удалось подслушать, как Чайка говорил жене, что ему нравится жизнь в Америке и он с удовольствием вышел бы в отставку и поселился в США, если бы это было возможно. К тому же Чайка был озабочен тем, что на родине ему полагалась маленькая пенсия. Вооружившись этими сведениями, аналитики службы безопасности предположили, что дипломата удастся склонить

на нашу сторону, если предложить ему достаточную финансовую компенсацию.

Теперь предстояло установить тесные отношения с Чайкой, не напугав его перспективой грубой вербовки, – а это сложная задача. Оперативному сотруднику ФБР Чарльзу поручили наладить контакт с Чайкой, постепенно сблизиться с ним и довести доверительность отношений до такой степени, когда можно будет сделать ему конкретное предложение. Так хорошее вино доводят до необходимой зрелости, чтобы потом наслаждаться его букетом. Агента предупредили, что, если он проявит излишнюю поспешность, Чайка, скорее всего, насторожится и станет избегать контактов. Для начала агенту следовало придерживаться тактики установления дружеских отношений. Первым делом Чарльзу надо было понравиться Чайке, не произнеся при этом ни единого слова. Вторым шагом стало бы выражение возникшей симпатии словами с намеком на длительную дружбу.

Подготовка к первой, важнейшей встрече Чарльза с Чайкой продолжалась несколько месяцев. Наружное наблюдение установило, что один раз в неделю объект выходил из здания посольства и направлялся за покупками в расположенный в паре кварталов от посольства продуктовый магазин. Чарльз получил инструкцию регулярно попадаться Чайке на глаза в разных местах маршрута. Агента предупредили, чтобы он не приближался к Чайке, дабы не вызывать подозрений, а просто попадался ему на глаза: был, так сказать, «здесь», чтобы иностранный дипломат замечал его каждый раз.

Будучи и сам офицером разведки, Чайка очень скоро заметил агента ФБР, который, надо признать, и не стремился к конспирации. Поскольку Чарльз не делал попыток приблизиться к Чайке или заговорить с ним, тот не чувствовал никакой угрозы. Он просто привык к тому, что американец время от времени попадается ему на глаза.

Прошло несколько недель, и однажды, оказавшись в очередной раз поблизости от американца, Чайка посмотрел ему в глаза. В ответ Чарльз кивнул головой, давая понять, что заметил этот жест, но большего интереса не проявил и не сделал попытки установить вербальный контакт.

Прошло еще несколько недель, и только после этого Чарльз стал интенсивнее контактировать с Чайкой на невербальном уровне*: чаще смотреть ему в глаза, вскидывать брови, наклонять голову и немного выставлять вперед подбородок*. Человеческий мозг интерпретирует эти жесты как «дружеские сигналы».

Следующий шаг в сближении с Чайкой Чарльз сделал еще через два месяца. Он вошел за ним в магазин, но держался на почтительном расстоянии. Теперь при каждом очередном посещении магазина дипломатом Чарльз следовал за ним, по-прежнему соблюдая дистанцию, хотя несколько раз и прошел мимо Чайки в проходах супермаркета. При этом агент стал еще чаще смотреть в глаза своему объекту. Чарльз заметил, что дипломат всегда покупал в магазине банку горошка. Выждав еще несколько недель, Чарльз направился вслед за Чайкой к полке с горошком и, когда тот потянулся за банкой, улыбнувшись, тоже снял с полки банку горошка и обратился к Чайке: «Добрый день, меня зовут Чарльз, я специальный агент ФБР». Тот улыбнулся в ответ и произнес: «Я почему-то так и думал». После этой безобидной встречи и знакомства между Чарльзом и Чайкой установилась крепкая дружба. В конце концов Чайка согласился снабжать своего друга из ФБР ценной информацией.

Случайному наблюдателю многомесячное топтание агента Чарльза на месте могло бы показаться излишне затянутым и непонятным, но тот не случайно так долго выжидал. На самом деле стратегия вербовки была тщательно продумана и отработана, как виртуозная психологическая операция, цель

которой заключалась в установлении дружеских отношений между двумя людьми, которые сами по себе никогда не только не подружились бы, но и не познакомились.

Как специалист аналитического центра ФБР я вместе со своими коллегами принимал участие в разработке сценария вербовки Чайки нашим оперативным сотрудником. Целью было заставить Чайку привыкнуть к присутствию Чарльза и сделать так, чтобы первое знакомство переросло в дружбу – если, конечно, агенту удастся произвести хорошее впечатление на объект вербовки. Задача осложнялась тем, что Чайка и сам был опытным офицером разведки и мог с подозрением отнестись к любой попытке постороннего человека познакомиться с ним. Тогда в дальнейшем он стал бы любой ценой избегать подозрительного незнакомца.

Для того чтобы Чарльз мог успешно реализовать наш план, требовалось создать такие условия, чтобы иностранному дипломату было психологически комфортно общаться с американским агентом. Поэтому Чарльзу пришлось предпринять несколько специфических действий, что он и выполнил с больш*и*м успехом. Эти шаги ничем не отличаются от тех, которые должен сделать любой человек, желающий установить с кем-то краткосрочные или длительные дружеские отношения.

Воспользовавшись случаем с Чайкой как примером, мы сейчас исследуем, что привело Чарльза к успеху в вербовке. В данном случае агент ФБР использовал *формулу дружбы*.

Формула дружбы

Формула дружбы состоит из четырех основных составляющих: близости, частоты, длительности и интенсивности. Эти четыре переменные можно записать в виде

следующего нехитрого математического уравнения:

Дружба = близость + частота + длительность + интенсивность

Близость – это дистанция между вами и другим человеком, а также ваше регулярное появление в поле его зрения. В случае с Чайкой Чарльз не просто подошел к нему и представился. Такое поведение, наоборот, только оттолкнуло бы иностранца. Особенности ситуации требовали более осторожного и взвешенного подхода. Надо было дать Чайке возможность привыкнуть к Чарльзу и не воспринимать его как угрозу. Для достижения этой цели был использован фактор *близости*. Близость – незаменимая составляющая всех межличностных отношений. Одно только нахождение в поле зрения объекта вербовки критически важно для установления личных отношений. Близость пробуждает в объекте симпатию к вам и вызывает взаимное притяжение. В результате людей начинает тянуть друг к другу, даже если они не обмениваются словами.

Главное условие для создания близости – находиться в безопасной обстановке. Если человек чувствует угрозу от чрезмерно навязчивого и слишком близкого присутствия другого человека, то он настораживается и старается улизнуть, избегая дальнейшего сближения. В сценарии установления контакта с Чайкой Чарльз сохранял достаточную дистанцию для того, чтобы тот не воспринимал его как источник опасности и не включилась реакция борьбы или бегства[2].

Частота означает число контактов, в которые вы вступаете с другим человеком за единицу времени, а длительность – продолжительность каждого контакта. По прошествии времени Чарльз добавил воздействие второго и третьего фактора дружбы – *частоту* и *длительность*. Он проделывал это, чаще попадаясь дипломату на глаза во время его походов в магазин (частота). Через несколько месяцев Чарльз

включил компонент длительности, начав проводить больше времени с Чайкой всякий раз, когда попадал в поле его зрения – например провожал его в магазин, увеличивая продолжительность каждого контакта.

Интенсивность – это способность максимально удовлетворить психологические и (или) физические потребности другого человека посредством вербального или невербального поведения. Последняя составляющая формулы дружбы, интенсивность, была добавлена постепенно, по мере того как Чайка привыкал к присутствию Чарльза и осознал видимое нежелание агента ФБР сразу идти на прямой контакт. В данном случае интенсивность выразилась в факторе *любопытства*. Когда в привычном окружении появляется новый стимул (в нашем примере в окружении Чайки появился незнакомец), мозг определяет, представляет этот стимул настоящую угрозу или мнимую. Если он идентифицирует ее как настоящую угрозу, то человек постарается устранить или нейтрализовать ее, включится реакция борьбы или бегства. Если, напротив, новый стимул не воспринимается как угроза, то он становится объектом любопытства и человек стремится узнать, кто это такой? Зачем он здесь? Могу ли я использовать его для своей выгоды?

Находясь на безопасном расстоянии, Чарльз вызвал у Чайки любопытство, которое побудило его узнать, кто такой этот человек и чего он хочет.

Позже Чайка признался, что с первого взгляда распознал в Чарльзе агента ФБР. Правда это или нет, но Чайка уловил дружеские сигналы, которые посылал ему фэбээровец. И его любопытство лишь возросло после того, как он узнал, что Чарльз в самом деле работает в ФБР. Определенно, иностранный дипломат понимал, что его хотят завербовать, но он желал знать, с какой целью и по какой цене. Поскольку Чайка был недоволен своим карьерным ростом и беспокоился из-за скорого выхода на пенсию, он, несомненно, проигрывал в уме разные сценарии

взаимодействия с Чарльзом, включая и шпионскую деятельность в пользу США.

Решение стать шпионом не принимают за один день. Потенциальному кандидату требуется время, чтобы рационально обосновать свою тактику и оправдать отказ от преданности своему государству. Стратегия вербовки предусматривала время на то, чтобы взошли семена предательства. Воображение Чайки само поставляло материал для созревания этой мысли. К тому же этот период он потратил на то, чтобы убедить жену присоединиться к нему. Когда Чарльз наконец непосредственно обратился к Чайке, дипломат уже не рассматривал агента ФБР как угрозу, наоборот, он видел в нем символ надежды – надежды на лучшую жизнь в будущем.

После того как Чайка уже решил дать согласие работать на ФБР, ему пришлось еще некоторое время ждать, пока Чарльз наконец обратится к нему. Позже он признавался Чарльзу, что этот период был самым мучительным. Любопытство достигло апогея. Почему американец не делает следующий шаг? Действительно, когда Чарльз представился Чайке в магазине, тот спросил: «Почему вы так долго ждали?»

Частота и длительность

Такая переменная формулы дружбы, как длительность, обладает уникальным свойством: чем больше времени вы находитесь рядом с человеком, тем большее влияние он оказывает на ваши мысли и поступки. Наставники, которые проводят много времени со своими подопечными, очень позитивно на них влияют. Люди, имеющие дурные привычки и наклонности, оказывают негативное влияние на окружающих. Лучший пример эффективности в данном случае – это отношения родителей и детей. Чем больше времени родители уделяют детям,

тем сильнее они на них влияют. Если родители пренебрегают этой обязанностью, то дети начинают больше общаться с друзьями, поддаваясь их влиянию; а ведь такие приятели могут быть членами какой-нибудь местной преступной группировки. Эти люди оказывают на ребенка больше влияния просто потому, что проводят с ним больше времени.

Длительность находится в обратно пропорциональной зависимости от частоты. Если вы часто встречаетесь с другом, то ваши встречи становятся короче. Напротив, если вы встречаетесь редко, то продолжительность каждой встречи значительно возрастает. Например, вы видитесь с другом ежедневно, но недолго, потому что поддерживаете регулярные контакты в зависимости от наступления новых событий. Однако если вы встречаетесь дважды в год, то длительность вашей встречи будет намного дольше. Вспомните, как вы обедали в ресторане с другом, которого давно не видели. Наверняка просидели за столом несколько часов, ловя каждое слово рассказа о происшедших в его жизни событиях. Продолжительность обеда с другом сокращается при условии регулярных встреч. Напротив, в любовных отношениях очень высоки как частота, так и длительность, поскольку пары, особенно недавно образовавшиеся, хотят проводить друг с другом как можно больше времени. Очень велика также и интенсивность таких отношений.

Самостоятельная оценка отношений

Вспомните, как возникли ваши теперешние отношения или отношения, которые сегодня остались в прошлом. Наверняка вы убедитесь, что они развивались согласно закономерностям формулы дружбы. Эту формулу можно использовать для определения того, что вам нужно исправить. Например,

супружеская пара, прожившая в браке несколько лет, понимает, что отношения портятся, но не знает, как спасти положение. Его можно попытаться самостоятельно оценить, если разобраться в состоянии каждой составляющей формулы дружбы. Первое условие, подлежащее проверке, – это близость. Находятся ли супруги рядом постоянно, или они, собственно говоря, живут раздельно, лишь изредка встречаясь в одной квартире? Второе по значимости условие – частота. Часто ли супруги проводят время вместе? Третье условие – длительность. Сколько внимания супруги уделяют друг другу, когда видятся? И четвертое – интенсивность. Это цемент, надежно скрепляющий семью. У супругов может быть все: близость, частота и длительность, но без интенсивности. Примером такой супружеской пары могут быть муж и жена, которые все время сидят дома, смотрят вместе телевизор, но не испытывают никаких эмоций от общения друг с другом. Такие отношения улучшатся, если внести в них интенсивность. Например, супруги могут пойти в ресторан и устроить себе романтическое свидание, чтобы освежить чувства, которые они испытывали друг к другу во время первых встреч. Можно также на несколько часов в день выключать телевизор и разговаривать, чтобы оживить угасающие отношения.

Число комбинаций четырех составляющих дружбы практически бесконечно и зависит от стиля общения между супругами. Во многих случаях один из партнеров все время находится в деловых поездках и очень редко бывает дома. Отсутствие близости плохо влияет на отношения, потому что приводит, как правило, к уменьшению частоты, длительности и интенсивности, но его можно преодолеть с помощью современных технологий. Частоту, длительность и интенсивность можно поддерживать посредством электронной почты, чата, общения в "Скайпе" и социальных сетях.

Зная основные переменные дружбы, вы научитесь оценивать

имеющиеся отношения и развивать новые, осознанно регулируя четыре базовых элемента. Для того чтобы попрактиковаться в самостоятельной оценке отношений, изучите с этой точки зрения отношения, в которых вы сейчас находитесь, и посмотрите, как на них влияет каждая из четырех составляющих формулы. Если вы хотите укрепить отношения, подумайте, как откорректировать формулу дружбы, чтобы добиться желаемого результата.

Кроме того, вы можете избавиться от нежелательных контактов, если станете постепенно сокращать каждый из основных элементов формулы дружбы. Такой мягкий, постепенный подход позволит прекратить отношения, не причинив боли партнеру, поскольку это не будет похоже на внезапный разрыв. В большинстве случаев человек сам придет к выводу, что старые отношения нежизнеспособны, и начнет строить новые.

Вербовка шпионов с помощью нейтрального партнера

Представьте себе, что вы ученый, имеющий допуск к секретам государственной важности и работающий по контракту с министерством обороны. Совершенно неожиданно вам звонят из китайского посольства и предлагают приехать в Китай, чтобы прочитать лекцию по теме, не относящейся к секретным разработкам. Китайское правительство готово оплатить все расходы. Вы сообщаете о звонке в службу безопасности, и вам отвечают, что вы можете принять приглашение китайской стороны при условии, что не станете разглашать секретную информацию. Вы звоните в посольство и принимаете приглашение. Чиновник посольства предлагает вам приехать за неделю до лекции, чтобы посмотреть достопримечательности.

Вы соглашаетесь. Еще бы, такая возможность – побывать в Китае – выпадает нечасто.

В аэропорту встречающий вас представитель китайского правительства сообщает, что будет вашим гидом и переводчиком во время всей поездки. Каждое утро, встречаясь с ним в отеле, вы вместе завтракаете. Каждый день вы вместе осматриваете достопримечательности. Переводчик организует обеды и ужины, а также устраивает вечерние мероприятия. Он ведет себя очень дружелюбно, рассказывает о своей семье и общественных нагрузках. Вы отвечаете ему тем же: рассказываете о своей семье – ничего существенного, – называете имена жены и детей, дни их рождения, годовщину вашей свадьбы и праздники, которые отмечаете вместе. Время летит незаметно, и с каждым днем вы с удивлением убеждаетесь, что у вас с этим человеком очень много общего, невзирая на большие культурные различия.

Наступает день лекции. Зал набит до отказа. Ваше выступление производит фурор. После него к вам подходит один из слушателей и говорит, что его очень интересует тема ваших исследований. Говорит он и об их невероятном новаторстве. Слушатель задает вам несколько вопросов, касающихся его работы в смежной области. Отвечая, вы должны раскрыть довольно щекотливую информацию, хоть она и не является, строго говоря, секретной. Вы с воодушевлением отвечаете на вопрос и пускаетесь в долгие объяснения, приближаясь к опасной черте.

В аэропорту во время ожидания рейса в США китайский переводчик говорит, что ваша лекция имела громадный успех и китайское правительство рассчитывает пригласить вас в будущем году прочитать еще одну. Поскольку лекционный зал был слишком мал, чтобы вместить всех желающих, в следующий раз вам предоставят концертный зал. (Он упоминает об этой возможности, чтобы, по-видимому, польстить себе, а это самая мощная по воздействию разновидность лести; о ней мы еще

поговорим ниже). Да, кстати, в следующий раз вы сможете взять с собой жену: все расходы будут оплачены.

Как офицеру контрразведки ФБР мне часто поручали опрашивать ученых, побывавших за границей, чтобы узнать, проявляли ли к ним интерес офицеры иностранных спецслужб в целях получения секретной информации. Многие из них рассказывали мне точь-в-точь такую историю, как приведеная выше. Все ученые говорили, что китайцы были невероятно гостеприимны и никогда не проявляли интереса к секретным данным. Никакой нечестной игры. Дело закрыто.

Меня встревожило лишь упоминание о том, что у ученого оказалось много общего с переводчиком. Учитывая, что между ними была большая культурная разница, это мнимое сходство возбудило мое любопытство. Я понимал, что поиск «точек соприкосновения» – самый быстрый способ достичь взаимопонимания. (Техника установления точек соприкосновения, призванная ускорить взаимопонимание, будет подробно описана в главе 2).

Для более точной оценки визитов ученых в Китай с точки зрения возможности вербовки я применил формулу дружбы. Определенно, имела место близость. Частота была небольшой, так как ученые посещают Китай всего один раз в год. Для завязывания личных отношений при низкой частоте требуется больша́я длительность. Так и было. Один и тот же переводчик каждое утро встречал ученого в вестибюле отеля и проводил с ним весь день с утра и до вечера. Судя по темам, которые они обсуждали, интенсивность их отношений тоже была весьма высока. До меня наконец дошло, что ученых вербовали, хотя они об этом не подозревали, как и я до момента прозрения.

Ученые так же, как и я, не замечали никаких попыток их завербовать. Китайцы, осознанно или нет, использовали формулу дружбы, которая естественным образом способствует установлению дружеских отношений. Так как это естественный

процесс, мозг не включает защитные механизмы и не осознает, что это и есть попытка вербовки. С того времени я, опрашивая ученых, применял формулу дружбы, чтобы выяснить, имели ли место попытки иностранных спецслужб завербовать ученого или нет. Я нарочно просил ученых описать близость, частоту, длительность и интенсивность встреч со всеми людьми, с которыми они сталкивались во время поездки. Кроме того, перед поездками я инструктировал их о тонкостях методов вербовки, которыми пользуются китайцы для похищения наших секретов.

Формула дружбы

До конца книги мы будем строить все дальнейшие приемы на основе формулы дружбы. Независимо от того, какого типа дружба для вас желательна (короткая, длительная, ненавязчивая или интенсивная), она всегда будет находиться под влиянием *близости, частоты, длительности* и *интенсивности*. Думайте о формуле как о настоящем фундаменте, на котором строится дом. Дома имеют самые разнообразные формы, как и дружба, но конструкция фундамента, как правило, всегда одинакова.

Применение формулы дружбы в повседневной жизни

С Филиппом, сыном моего близкого друга, я познакомился в местном кафе. Незадолго до нашей встречи он окончил колледж в родном городке и приехал в Лос-Анджелес, где нашел свою первую работу. Он был одинок и очень хотел завести новых друзей. Всю жизнь он прожил в маленьком городке и, внезапно оказавшись в мегаполисе, понял, что найти здесь друзей – задача не из легких.

Я посоветовал ему регулярно ходить в бар неподалеку от дома и, входя в зал, посылать присутствующим дружеские сигналы, подчеркивая тем самым, что он не представляет для них угрозы (что это за дружеские сигналы, я опишу в следующей главе), а потом занимать какое-нибудь место – неважно, у стойки или в зале.

Ежедневные визиты в бар позволят поддерживать близость, а кроме того, установить нужную частоту и длительность. С каждым посещением можно будет наращивать интенсивность (последнее слагаемое формулы дружбы), для чего стоит с улыбкой поглядывать на других завсегдатаев, каждый раз продлевая время зрительного контакта и одновременно улыбаясь. Кроме того, Филиппу надо было вызвать любопытство посетителей бара к себе. Он признался мне, что страстный коллекционер поделок из мрамора. Я посоветовал ему всегда приносить в бар увеличительное стекло и пакет мраморных статуэток, выставлять их на стол и сосредоточенно разглядывать через увеличительное стекло. Этим занятием он наверняка возбудит любопытство. И еще ему следовало завести дружеские отношения с барменом и официантами, ибо они станут его посланцами и помогут наладить контакты с другими членами сообщества завсегдатаев. Поскольку бармен и официанты по долгу службы будут вступать с Филиппом в непосредственный контакт, другие посетители станут спрашивать у них, кто такой этот новичок. На их вопрос бармен и официанты дадут благоприятные ответы и тем самым создадут первичный фильтр, сквозь который посетители будут смотреть на Филиппа. (Первичные фильтры мы обсудим в следующей главе).

Через несколько недель Филипп позвонил мне и сказал, что я был на сто процентов прав. Придя в бар в первый раз, он заказал выпивку, извлек из пакета статуэтки и принялся разглядывать их через увеличительное стекло. Спустя пару минут, обслужив Филиппа, бармен поинтересовался, чем он занимается. Филипп

кратко рассказал бармену о своей коллекции и объяснил, чем статуэтки отличаются друг от друга. После нескольких визитов они с барменом были уже довольно близкими приятелями.

Филипп понравился бармену, и он представил своего нового знакомого кое-кому из посетителей, которых тоже заинтересовало его необычное увлечение. Статуэтки послужили затравкой для разговора и облегчили переход к другим темам.

Формула дружбы кажется волшебной, хотя здесь нет никакого волшебства. Просто в ней, как в зеркале, отражается обычный способ завязывания отношений. Знание же основных элементов развития дружеских отношений облегчает этот процесс.

Как формула дружбы повлияла на Владимира

Вы помните, что Владимир вначале поклялся, что не будет со мной разговаривать? Первое, что мне надо было сделать в этом случае, – установить *близость*. Каждый день я садился напротив него в комнате для допросов и читал газету, не произнося ни слова и не обращая на него ни малейшего внимания. Мое молчаливое поведение создало близость и, что очень важно, не вызывало у Владимира ощущения угрозы. Как только он удостоверился, что я не представляю для него опасности, в нем проснулось любопытство. Почему агент приходит каждый день? Что у него на уме? Почему он ничего не говорит? Мои ежедневные визиты и безмолвное чтение послужили наживкой для любопытства Владимира. Охваченный этим чувством, он наконец нарушил молчание и обратился ко мне, чтобы установить контакт. Говорить со мной перестало быть моей идеей; теперь инициатива исходила от него. Даже тогда я не стал сразу с ним разговаривать, а, наоборот, напомнил

Владимиру об «обете молчания». В дополнение к формуле дружбы здесь сыграли свою роль еще два психологических принципа, которые мы обсудим позже: принцип экономии и принцип противодействия. Оказывается, строгость ограничения усиливает желание от него избавиться.

Иными словами, я не сразу и без видимой охоты согласился на предложение Владимира, что лишь подстегнуло его любопытство и создало мотивацию для разговора. После того как он открылся, то есть пустил меня в свое личное и психологическое пространство, я смог использовать методики установления доверительных отношений (которые будут рассмотрены в следующих главах), чтобы довести его до готовности делиться со мной ценной разведывательной информацией.

Для того чтобы эффективно использовать формулу дружбы, вам надо помнить, какие именно отношения вы собираетесь завязать и сколько времени вам потребуется для этого провести с интересующим вас человеком. Естественно, формула дружбы не сыграет значимой роли, если вы хотите понравиться тому, с кем собираетесь увидеться один раз или встречаться очень редко. Допустим, вы приехали в Кливленд на однодневную конференцию, встретили там красивую женщину (или красивого мужчину) и решили провести с ней (с ним) вечер. Вы посылаете потенциальному партнеру дружеский сигнал, но он в ответ ощетинивается и включает защиту. Надо понимать, что у вас с ним ничего не получится – во всяком случае, сегодня. Однако если вы переедете в Кливленд, то, возможно, сможете завоевать его, используя для установления отношений близость, частоту, длительность и интенсивность согласно формуле дружбы.

Континуум шкалы друг – враг

Когда два человека встречаются в первый раз (предположим, они ничего не знают друг о друге), они *незнакомцы*. Представьте, что вы идете по улице города, где никого не знаете, и мимо вас равнодушно проходят люди, спешащие по своим делам. Или вообразите, что сидите в баре или другом общественном месте в окружении десятков совершенно незнакомых людей. В этом случае вы находитесь в зоне континуума, обозначенной на шкале словом «незнакомец». Вы незнакомец для окружающих, а они – незнакомцы для вас.

По большей части взаимодействие людей происходит именно в этой зоне континуума – в области «незнакомец». Каждый день, занимаясь повседневными делами, мы едва замечаем, как нам приходится вступать в сотни или даже тысячи контактов. Правда, иногда незнакомец делает что-то, заставляющее обратить на него внимание; мы осознаем присутствие этого человека, хотя подчас причина ускользает от нашего сознания. Действительно, сначала мы зачастую не можем понять, почему кто-то вдруг завладел нашим вниманием.

Итак, что именно выделяет из общей массы незнакомца и вызывает наш интерес? За неимением лучшего определения можно сказать, что мозг выбрал этого человека, сканируя территорию, попавшую в поле его зрения. Ученые открыли, что, пока мы занимаемся обыденными делами, органы чувств непрерывно посылают информацию об окружающем мире в мозг, где непрерывно обрабатываются поступающие данные, чтобы, помимо всего прочего, установить, как отнестись к тому, что появилось в поле нашего зрения: проигнорировать, попытаться установить контакт или отойти подальше. Этот процесс совершается автоматически, потому что мозг самой природой запрограммирован на такие действия. Дело в том,

что мозг интерпретирует специфическое вербальное и невербальное поведение либо как дружелюбное, либо как нейтральное, либо как враждебное.

Функцию сканирования территории можно описать с помощью аналогии. Допустим, женщина прогуливается взад-вперед по океанскому пляжу. У нее в руках металлоискатель, которым она прощупывает песок на своем пути. До поры до времени ее прогулка ничем не прерывается, потому что металлоискатель молчит. Однако всякий раз, когда прибор начинает издавать звуковой сигнал, женщина останавливается и раскапывает песок, ища металлический предмет. Возможно, она обнаружит там сокровище, скажем дорогие часы или ценную монету. Или найдет какой-нибудь хлам – старую канистру или консервную банку. Если кладоискательнице не повезет, она может натолкнуться на старую противопехотную мину, ждущую своего часа. Мозг во многом похож на металлоискатель. Он постоянно исследует окружающую обстановку в поисках сигналов, испускаемых предметами, которые надо подобрать, проигнорировать, а в некоторых случаях и избежать. Психологи, изучающие человеческое поведение, потратили десятки лет на то, чтобы открыть, систематизировать и описать типы поведения, которые интерпретируются мозгом как враждебные или дружелюбные. Узнав о них больше, вы сможете использовать эти сведения для того, чтобы завоевать дружбу или, наоборот, держать на расстоянии людей, общаться с которыми у вас нет никакого желания.

Сигналы: «сдается напрокат», «сдается в аренду» и «не продается»

Одна из моих курсанток на занятии доложила, что начала коллекционировать невербальные сигналы, посылаемые

посетителями в баре, расположенном неподалеку от ее дома. Она заметила, что мужчины, пришедшие в бар с женщинами, которых они, безусловно, любят, посылают окружающим иные сигналы, нежели те, кто, тоже находясь в баре вместе с подругой, тайно ищут новые отношения. Курсантка особо отметила, что чувствовала невербальные сигналы враждебности, подаваемые некоторыми женатыми мужчинами, которые стремились избежать ненужного внимания к себе. Другие же мужчины, тоже женатые, подавали иные, дружелюбные сигналы, поскольку искали новые отношения. Она также заметила, что их сигналы были более завуалированными, чем дружелюбные сигналы свободных мужчин.

Сердитый городской взгляд

Вы когда-нибудь задавали себе вопрос: почему один человек обладает даром привлекать к себе людей, производить на них хорошее впечатление, а другой, столь же привлекательный и успешный, этим магнетическим даром не наделен? Часто такое случается из-за подсознательно посылаемых сигналов враждебности.

Другая моя студентка привела мне соответствующий (к сожалению, неприятный) пример из своей жизни. Однажды она обмолвилась, что ей не удается завести друзей в колледже, где я преподаю. По ее словам, ей часто говорили о том, что она производит впечатление холодной, высокомерной и неприступной. Когда же люди узнавали ее ближе, трудности общения исчезали и она легко устанавливала близкие, дружеские отношения.

Во время нашего разговора выяснилось, что она росла в тяжелых условиях в неблагополучном районе Атланты, где ей приходилось постоянно носить маску полной непробиваемости.

Я сказал девушке, что ей не нужно менять навыки общения, но стоит поменять выражение лица, которое она демонстрирует окружающим. В колледже она продолжала смотреть на людей «сердитым городским взглядом». Этот недостаток типичен для тех, кто вырос в неблагополучных районах или даже просто в больших городах. Этот взгляд посылает всем встречным ясный сигнал о том, что вы враг, а не друг. Это предостережение: не подходи ко мне! Хищники редко атакуют людей с таким сердитым взглядом, и в неблагополучных районах он необходим для выживания. Как только студентка сознательным усилием воли заставила себя посылать людям более дружелюбные сигналы, ей стало легче контактировать с другими студентами.

Сердитый городской взгляд

Скажите честно, захочется ли вам знакомиться с изображенным на фотографии человеком с сердитым, злобным взглядом? Заметьте, однако, что многие люди, носящие маску враждебности, делают это совершенно неосознанно. Они сами не понимают, что своим видом отпугивают окружающих. Именно

поэтому так важно понимать, что представляют собой вербальные и невербальные дружелюбные сигналы.

Когда стоит посылать сигналы враждебности

Бездомные почти всегда попрошайничают, особенно в крупных городах, но пристают они отнюдь не к каждому. Обычно они выбирают людей, которые, по их мнению, точно дадут им денег, и начинают их преследовать. Откуда попрошайки знают, у кого доброе сердце, а у кого нет? Все очень просто: они улавливают невербальные дружелюбные и враждебные сигналы. Если объект идет на зрительный контакт, то шансы получить подаяние увеличиваются. Если человек улыбается, шансы становятся еще выше. Если же на лице объекта читается сострадание, то он даст денег почти наверняка.

Если вас постоянно атакуют попрошайки и нищие, это значит, что вы непроизвольно посылаете им сигнал о том, что готовы к личному контакту. Без личного контакта шансов на получение подаяния просто нет. Нищие прекрасно это знают и обращаются к тем, кто, скорее всего, сжалится и вознаградит их усилия. Таким образом, в этих ситуациях сердитый городской взгляд пойдет вам на пользу.

Однажды, будучи подростком, я оказался в незнакомом квартале, который, как выяснилось, считался очень опасным. Я чувствовал себя рыбой, выброшенной на берег. Какой-то старик, поняв, что мне явно не по себе, решил меня спасти. Он дал мне непрошеный, но очень полезный совет насчет того, как без проблем выбраться из этого района: «Иди так, словно спешишь по важному делу. Широко шагай и размахивай руками. Если с тобой кто-нибудь заговорит, отвечай так, как будто тебе есть что сказать. Если ты сумеешь это сделать, на тебя не будут

смотреть, как на потенциальную жертву, и, скорее всего, никто тебя не обидит». Это был очень хороший совет тогда, хорошим он остается и по сей день.

Ваше невербальное (что вы делаете) и вербальное (что вы говорите) поведение дает четкую информацию окружающим. Человек, целеустремленно идущий по улице, наверняка имеет цель. Для потенциального «хищника» он выглядит как здоровая, сильная и быстрая антилопа, которая не является легкой добычей, скажем, для львицы, преследующей стадо антилоп в африканской саванне.

Каллену Хайтауэру[3] приписывают следующую меткую фразу: «Друзей заводят среди незнакомцев». Всякий раз, когда вы впервые встречаетесь с человеком, он для вас незнакомец, поэтому в момент контакта занимает место в середине континуума друг – враг. Если вы примените невербальные и вербальные сигналы, описанные в этой книге, то сможете превратить его в друга.

Человеческий стандарт

Представьте себе, что по пути домой с работы вы вдруг замечаете, что у вас на хвосте висит незнакомый автомобиль. Ваш мозг, который в поисках опасности постоянно и непрерывно обрабатывает поступающую от органов чувств информацию, немедленно предупреждает об угрозе. Водитель автомобиля делает что-то неправильное. Чужая машина нарушила неписаные правила, перейдя черту, отделяющую безопасную дистанцию от опасной, и теперь угрожает вашему благополучию. Любопытно, что вы автоматически следили за движением позади своего автомобиля, сами того не осознавая, до тех пор, пока чужая машина не вторглась в ваше личное пространство. Вы заметили автомобиль только после того, как он нарушил

допустимые границы.

То, что верно в отношении правил уличного движения, верно и в отношении установления дружбы. Мозг непрерывно анализирует вербальные и невербальные сигналы, посылаемые окружающими. До тех пор пока они оцениваются как безопасные, вы реагируете на них неосознанно, поскольку ничто не вызывает у вас подозрения или ощущения угрозы. Описанные в этой книге методы эффективны по той же самой причине: рекомендованное ими поведение находится в пределах допустимого. Даже если вы *думаете*, что люди обращают внимание на то, что вы делаете, на самом деле вы не привлекаете их внимания, потому что их мозг интерпретирует ваше поведение как обычное и не придает ему никакого значения, как и автомобилю, едущему сзади на безопасном расстоянии.

В следующих главах книги подробно рассматриваются сигналы дружелюбия и враждебности. Все они вписываются в рамки обычного человеческого поведения, и их можно использовать для укрепления отношений. Каждый человек обладает врожденной способностью пользоваться этими сигналами; в общем-то все мы, сами того не ведая, пользуемся ими всю жизнь. К сожалению, многие люди не понимают некоторых сигналов или не знают, как эффективно их применять. Это тем более верно в наши дни, когда из-за технологического прогресса притупилась способность человека к развитию эмоционального интеллекта[4].

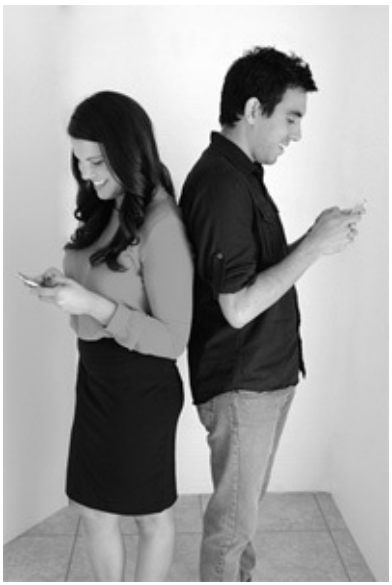
Как заводить друзей в мире текстовых сообщений

Однажды я предложил двум студентам эксперимент: им нужно было зайти в преподавательскую комнату перед лекцией, сесть на стулья лицом друг к другу и о чем-нибудь

поговорить в течение пяти минут. Студенты помрачнели. Они выглядели растерянными, не знали, о чем говорить. Я сказал им, что беседовать они могут о чем угодно. Но они так и не смогли придумать тему для разговора! Они просто сидели и молча смотрели друг на друга. Тогда я предложил им развернуть стулья, сесть друг к другу спиной и писать сообщения. Удивительно, но дело сразу пошло на лад. Молодые люди без всяких проблем строчили друг другу сообщения в течение всех заданных пяти минут.

Здесь-то и надо искать корень всех зол. До наступления эпохи видеоигр и мобильной связи дети учились непосредственному общению на игровых площадках. Они с раннего детства узнавали о том, как заводить друзей, как разрешать конфликты и преодолевать личностные разногласия. В песочнице дети обучались социальным навыкам. Попутно они учились читать и посылать невербальные сигналы, пусть даже и неосознанно.

В современном мире клавиатур и сенсоров никто уже не играет в мячик, как было принято у поколения, взрослевшего до появления мобильных телефонов. Сейчас дети сидят дома, играют в видеоигры и пишут друг другу сообщения. Конечно, они организованно занимаются спортом и ходят на разные общественные мероприятия, но личное общение очень сократилось в высокотехнологичном мире, что, безусловно, плохо. Дело не в том, что дети цифровой эпохи не способны к обретению социальных навыков и чтению невербальных и вербальных сигналов; у них просто нет возможности практиковать и оттачивать эти умения, чтобы вступать в полноценное личное общение.



Наглядная демонстрация того, что разговор дается молодым людям труднее, чем обмен текстовыми сообщениями

Обратите внимание на верхнюю фотографию. Вы видите, что изображенные на ней молодые люди посылают друг другу

сигналы абсолютной незаинтересованности, что мешает им начать разговор. Мужчина сунул руки в карманы и повернул голову в сторону. Женщина опустила голову и смотрит в пол. Мы не видим ни наклонов головы, ни улыбок, ни позитивных жестов, ни попыток подражать друг другу. На нижней фотографии присутствуют легкость и непринужденность поз и заинтересованность в обмене сообщениями.

Моя книга написана для того, чтобы вы научились мобилизовывать свои лучшие качества, когда речь заходит об установлении дружеских связей и успешных отношений, в реальной жизни, а не только в виртуальном пространстве.

2. Как привлечь к себе внимание прежде, чем будет произнесено первое слово

У вас не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление.
Уилл Роджерс

Возможно, в детстве вам посчастливилось летними вечерами наблюдать природное световое шоу. Может, вы брали с собой банку с завинчивающейся крышкой и пытались ловить и сажать туда живые огоньки, которые то вспыхивали, то гасли в сумерках, словно фонарики, несомые ласковым летним ветерком.

Светлячки – одни из самых волшебных земных созданий. Нам с вами абсолютно не важно знать, как светятся эти насекомые, – для этого надо быть биологом и физиком. Нас интересует, *зачем* они светятся. Оказывается, это происходит по целому ряду причин. Одни ученые считают, что свечение отпугивает хищников, предупреждая о горьком вкусе и непригодности насекомых в пищу. Каким образом хищники приходят к такому заключению (хотя лягушки поедают светлячков), ученые не объясняют. Другие подчеркивают, что светлячки светятся по-разному, что помогает им опознавать представителей своего вида и спариваться с ними, так как тип свечения определяет и половую принадлежность особи. Нас же интересует то, что светлячки используют свет как сигнал к спариванию. И в этом свете «мерцание» приобретает совершенно иное значение. Оказывается, у самцов мерцание создает определенный узор, притягивающий самок. Если вам

необходим стимул, чтобы завязать разговор, то вам будет интересно замечание ученого Марка Брауна, который пришел к такому выводу: чем с большей частотой мерцает самец и чем мощнее вспышки, тем сильнее он привлекает самок двух разных видов светлячков.

Светлячки и друзья

На поведение светлячков я сослался для сравнения, ведь я хочу помочь вам стать более привлекательными для окружающих и научиться вызывать расположение к себе таким образом, чтобы в вас видели потенциального друга. Обычно люди вначале *видят* и только потом *слышат* вас, поэтому невербальные сигналы способны сильно повлиять на мнение о вас. Особенно это верно при первой встрече с незнакомым человеком, который ничего о вас не знает. Подобно светлячку, вы можете послать ему сигнал дружбы, чтобы побудить к общению или, наоборот, враждебности, чтобы отделаться от него. А можно вообще «выключить свет» и оставаться незаметным.

Помните: в любой ситуации, когда двое или больше незнакомцев оказываются в поле зрения друг друга, один из них наверняка наблюдает за другими. То, что он увидит, будет истолковано в понятиях «друг» или «враг». Поскольку в большинстве случаев объект наблюдения ведет себя нейтрально, мозг наблюдателя не рассматривает его ни как угрозу безопасности, ни как потенциального друга и просто исключает из рассмотрения. Вспомните, как ловят такси на улицах Нью-Йорка. Мимо человека, стоящего на обочине, проезжают десятки автомобилей. Но он смотрит только на фонарь, укрепленный на крыше машины. Если фонарь выключен, ее игнорируют, а если включен, человек поднимает руку и тормозит авто.

Уверен, вы сами не раз в компании молодых людей

(или девушек) посещали бары, ночные клубы или другие подобные места, чтобы познакомиться с представителями противоположного пола. Вы замечали, что одни люди сразу привлекают к себе внимание, а другие остаются незаметными? Иногда это обусловлено различиями во внешней привлекательности или атрибутах богатства. Но не реже, а, возможно, и чаще, все дело в том, что пользующийся всеобщим вниманием человек излучает сигналы дружелюбия, что смещает его положение на континууме из полюса «незнакомец» к полюсу «друг» и повышает шансы на общение.

Помните: наш мозг непрерывно сканирует окружение, сортируя дружелюбные и враждебные сигналы. Люди, излучающие сигналы враждебности, рассматриваются как угрожающие, поэтому их избегают. Напротив, те, кто посылает дружелюбные сигналы, считаются не опасными, а, наоборот, достойными внимания и общения. Когда вы в первый раз встречаетесь с кем-то, постарайтесь послать адекватный невербальный сигнал, который позволит увидеть вас в позитивном, а не в нейтральном и уж тем более негативном свете.

«Большая тройка» сигналов дружелюбия

Что же это за сигналы дружелюбия, которые вы можете использовать для того, чтобы окружающие отнеслись к вам более благосклонно и вы сумели заложить фундамент дружбы – на один вечер, а может, и на всю жизнь? Таких сигналов достаточно много, но для наших целей мы выберем три важнейших. Их непременно стоит использовать, если вы хотите, чтобы люди с первого взгляда распознали в вас доброжелательного человека, достойного дружбы. К ним относятся: игра бровями, наклон головы и искренняя, а не фальшивая улыбка (да, мозг человека сразу обнаруживает

подделку!)

Игра бровями

Игра бровями означает их быстрое (мгновенное) вскидывание, длящееся около одной шестой доли секунды, – это первый, основной и главный дружелюбный сигнал. Когда люди, приближаясь, вскидывают брови, они тем самым показывают, что не представляют друг для друга угрозы. Наш мозг распознает этот сигнал на расстоянии около полутора метров. Получив его, мы посылаем партнеру ответный невербальный сигнал о том, что нас можно не бояться и не избегать, потому что у нас нет враждебных намерений. Большинство людей даже не осознают этого жеста, поскольку он почти всегда выполняется машинально и неосознанно. Попробуйте сами понаблюдать за людьми, встречающимися в первый раз в жизни, и, если возможно, за развитием их общения. Если люди приветствуют друг друга на работе или общественном мероприятии, то наряду с игрой бровями они используют и словесное приветствие, например: «Здравствуйте!», «Добрый день!», «Как дела?». При второй встрече приветствие словами может быть опущено, но люди по-прежнему продолжают играть бровями или, если это мужчины, подбородком. Подбородок в такого рода приветствии движется вперед и немного вверх. Когда в следующий раз встретитесь с кем-нибудь, понаблюдайте, что делаете вы, а что – ваш визави. Вы будете поражены тем, каким количеством невербальных сигналов люди обмениваются при встрече. Но еще больше удивитесь тому, что, прожив столько лет, не знали, как много невербальных сигналов всю жизнь посылаете.

Подавать сигнал бровями можно и на более дальнем расстоянии. Если вы заинтересованы в знакомстве с человеком, который находится в противоположном конце полного народу помещения, пошлите ему сигнал. Если в ответ вы получите такой же сигнал, то продолжение знакомства возможно. Если

ответного сигнала не последует, это говорит об отсутствии интереса. Таким образом, игру бровями можно использовать для того, чтобы определить, привлекли ли вы внимание человека, который заинтриговал вас. Отсутствие ответного движения бровями избавит вас от неловкости, а возможно, и назойливости, и покажет, что лучше поискать того, кто ответит взаимным интересом.

В реальной жизни естественная игра бровями не выглядит так преувеличенно, потому что движение осуществляется очень быстро

Если вам все же очень хочется познакомиться с человеком, который не ответил на ваш сигнал, то, прежде чем подойти к нему, попробуйте использовать (или подсмотреть у него)

другие дружелюбные сигналы.

Дружелюбная игра бровями предусматривает *короткий* зрительный контакт, в особенности если вы не знакомы с человеком или он ваш случайный знакомый. Длительный зрительный контакт предполагает сильную эмоцию – знак либо расположения, либо вражды. Это может быть настолько неприятно, что обычно мы избегаем контакта дольше одной-двух секунд. В толпе незнакомцев зрительный контакт длится лишь долю секунды, а большинство людей и вовсе остерегаются встречи с кем-либо глазами.

Не всякая игра бровями считается дружелюбным сигналом. Пример неестественной игры бровями приведен на фотографиях ниже. Неестественная игра бровями проявляется в задержке фазы подъема бровей. В лучшем случае это будет воспринято как знак недружелюбия, а в худшем – вызовет страх и неприязнь. Неестественно вскинутые брови посылают враждебный сигнал и, так же как и сердитый городской взгляд, не располагают к общению и установлению дружеских отношений.

Неестественная игра бровями

Наклон головы

Наклон головы вправо или влево расценивается как жест, не представляющий угрозы. Такой наклон подставляет под удар одну из сонных артерий, расположенных на боковых поверхностях шеи с обеих сторон. Сонные артерии снабжают кислородом головной мозг. Разрыв даже одной из них в течение нескольких минут приводит к смерти. Люди, чувствующие угрозу, инстинктивно прячут сонные артерии, втягивая голову в плечи, а открывают шею при встрече с человеком, от которого ничего страшного не ожидают.

Наклон головы – очень дружелюбный сигнал. Люди, склоняющие при общении голову набок, кажутся друг другу гораздо привлекательнее и заслуживающими доверия. Мужчину, который подходит к женщине, слегка наклонив голову вправо или влево, она сочтет более интересным и красивым, чем есть на самом деле. Точно так же и мужчины считают более привлекательными женщин, склоняющих голову в сторону при разговоре. Более того, люди, которые, беседуя, наклоняют

голову к собеседнику, кажутся более дружелюбными, честными и добрыми по сравнению с теми, кто во время беседы держит голову прямо.

Наклон головы в сторону

Женщины склоняют голову в сторону чаще, чем мужчины. Мужчины же чаще общаются, держа голову прямо, чтобы подчеркнуть свое превосходство. В деловых отношениях такой жест дает некоторые преимущества, но в неформальном общении эту позу могут истолковать неверно. Подходя к женщине в ночном клубе или баре, мужчине следует немного наклонить голову в сторону (даже если придется сделать над собой сознательное усилие), иначе она воспримет его как хищника или охотника за легкой добычей. Возможно, вы лихой парень и у вас самые добрые намерения, но положение головы может заставить женщину принять оборонительную позицию, и тогда установить контакт с ней станет трудно, а то и вовсе нереально.

Видимо, склоненная набок голова – это универсальный для царства животных жест дружелюбных намерений

Улыбка

Улыбка – мощный сигнал дружелюбия. Улыбающееся лицо кажется более привлекательным, симпатичным, менее высокомерным. Улыбка подразумевает уверенность, довольство и энтузиазм и, самое главное, свидетельствует о признании

равенства с собеседником. Она говорит о дружеских чувствах, повышает притягательность человека и, кроме того, приводит собеседника в хорошее настроение и доброе расположение духа. По большей части люди улыбаются приятным для них людям и не улыбаются тем, кто им несимпатичен.

Улыбка заставляет мозг вырабатывать эндорфины, а эти гормоны способствуют хорошему самочувствию. Когда мы улыбаемся кому-нибудь, им трудно не улыбнуться в ответ. Ответная улыбка улучшает самочувствие и настроение человека, а, как вы узнаете из следующей главы, если вы поднимаете кому-нибудь настроение, то он почти неизбежно проникается к вам симпатией.

Единственная сложность заключается в том, чтобы улыбнуться искренне. И ученые, и просто наблюдательные любители давно заметили, что улыбки бывают разные: есть подлинные, искренние улыбки, а есть фальшивые, или выдавленные. Искренне люди улыбаются, когда действительно хотят пообщаться с незнакомым человеком или с тем, кого хорошо знают и любят. Искусственная, или деланная улыбка полезна в определенных ситуациях, например на работе или официальном мероприятии, когда от нас требуется выказать дружелюбие в отношении одного человека или группы людей.

Если вы хотите понравиться, то ваша улыбка должна быть искренней. Характерны для такой улыбки приподнятые уголки рта, движение скул вверх и появление морщинок вокруг глаз. В отличие от настоящей, деланная улыбка часто получается кривой. У правшей фальшивая улыбка сильнее всего заметна по правой стороне рта, а у левшей, соответственно, по левой.

Можете ли вы сказать, на какой фотографии улыбка искренняя, а на какой фальшивая? Если нет, не отчаивайтесь: на обеих фотографиях девушка улыбается по-настоящему

Фальшивая улыбка, кроме того, лишена синхронности.

Она начинается позже, чем искренняя, и так же неестественно заканчивается. При искренней улыбке щеки приподнимаются, под глазами образуются кожные складки, у наружных углов глаз появляются лучики морщинок; у некоторых людей кончик носа опускается вниз. При фальшивой улыбке углы рта не поднимаются, как не поднимаются и щеки, из-за этого отсутствуют складки и морщинки вокруг глаз – четкие признаки настоящей улыбки. Морщинки вокруг глаз могут быть незаметны у молодых людей с эластичной кожей, но мозг тем не менее всегда отличает подлинную улыбку от фальшивой.

На первой фотографии вы видите ненастоящую, деланную улыбку. На второй фотографии выражение лица нейтральное, а на последней молодой человек улыбается искренне

Целенаправленное использование улыбок

Тип вашей улыбки сильно влияет на то, как вас воспринимают люди, и либо поощряет их к продолжению знакомства и установлению дружеского контакта, либо отталкивает. Женщины чаще мужчин пользуются улыбкой для того, чтобы контролировать темп развития отношений при первом знакомстве. Мужчины более охотно знакомятся с женщинами, которые улыбаются. Искренняя улыбка служит мужчине разрешением подойти и обратиться к женщине. Искусственная улыбка или ее отсутствие означает, что женщина не заинтересована в знакомстве. Женщина также может показать мужчине, что готова к общению, регулируя частоту и силу улыбок, а также посылая другие дружелюбные сигналы.

Для того чтобы научиться имитировать настоящую улыбку, особенно в ситуациях, когда нет никакого желания улыбаться, нужна практика. Присмотритесь к фотографиям в этой книге, представьте себе улыбки, которые видите в повседневной жизни, а потом встаньте перед зеркалом и попрактикуйтесь в искренних и деланных улыбках. На самом деле это не очень трудно. Подумайте о приятных вам людях, которым вы улыбаетесь от всего сердца, и улыбнитесь своему отражению в зеркале. Потом вообразите, что вам надо улыбнуться нежеланному гостю на семейном обеде или неприятному коллеге по работе, и снова улыбнитесь. Практикуйтесь в имитации искренней улыбки до тех пор, пока она не станет получаться автоматически. После этого вы сможете по мере необходимости включать искреннюю улыбку в любой нужный момент.

Зрительный контакт

Зрительный контакт работает вкупе с другими дружелюбными сигналами. Его можно попытаться установить и на расстоянии, поэтому к зрительному контакту так же, как и к другим невербальным сигналам, описанным в этой главе,

стоит прибегать до того, как произнесены первые слова. Подобно другим невербальным сигналам зрительный контакт предназначен для того, чтобы подать другому человеку знак и создать благоприятное впечатление о себе как о человеке, которого надо воспринимать как потенциального друга.

Чтобы послать дружелюбный сигнал с помощью зрительного контакта, выберите в группе интересующего вас человека и посмотрите ему в глаза, но не дольше секунды. Более долгий взгляд, скорее всего, будет воспринят как агрессия, то есть как враждебный сигнал. Как уже было сказано выше, затягивая зрительный контакт, особенно на свидании, вы тем самым вторгаетесь в личное пространство человека. Если у вас нет разрешения на долгий взгляд, то это в лучшем случае будет выглядеть как агрессия, а в худшем – как попытка устрашения. Завершать зрительный контакт следует улыбкой. Если вам совсем не хочется улыбаться, сымитируйте искреннюю улыбку целенаправленно. Для этого не забудьте приподнять уголки рта и собрать морщинки вокруг глаз. Если вам ответили улыбкой, значит, вы сумели вызвать к себе интерес. Если этот человек смотрит вам в глаза, потом ненадолго отводит взгляд, опускает глаза вниз, а затем снова восстанавливает зрительный контакт, можете смело подходить к нему и начинать общаться. Скорее всего, он вас не отвергнет.

Длительный зрительный контакт

Долгий взгляд прямо в глаза – превосходное средство для установления взаимопонимания. Такое поведение не следует путать с бесцеремонной привычкой пялиться на незнакомых людей. Обычно при установлении зрительного контакта вы смотрите в глаза партнеру не дольше секунды, поскольку более долгий взгляд будет воспринят как угроза. Уставившись на незнакомца, вы посылаете ему сигнал враждебности. Однако когда люди знакомы и хорошо друг к другу относятся,

зрительный контакт может продолжаться несколько секунд и дольше. Например, влюбленные часто подолгу смотрят друг другу в глаза. Если вы примените описанную ниже технику, то сможете безопасно использовать длительный зрительный контакт для установления лучшего взаимопонимания с незнакомцем.

После того как установите зрительный контакт, продолжайте еще пару секунд смотреть человеку в глаза, постепенно отворачиваясь от него, но продолжая держать фокус. Увидев, что вы отворачиваетесь, человек подумает, что вы прервали контакт, поэтому взгляд не будет воспринят как бесцеремонное разглядывание. Эта техника позволит вам усилить эмоциональное воздействие дружелюбного сигнала. Будьте осторожны: длительный зрительный контакт нельзя применять для того, чтобы преждевременно сблизиться с малознакомым человеком. Мужчины часто используют эту технику не к месту и портят потенциально возможные отношения.

Расширенные зрачки

Расширенные зрачки говорят о повышенном интересе. Если вы видите симпатичного вам человека, то у вас непроизвольно расширяются зрачки. Чем сильнее симпатия, тем шире зрачок. Конечно, это очень прозрачный намек на то, что вы для кого-то привлекательны, но заметить его в обыденной жизни не всегда легко, следовательно, и ценность этого дружелюбного сигнала очень ограниченна.

Расширение зрачков лучше всего заметно у людей со светлыми глазами. Темноглазые люди часто выглядят необычно потому, что их зрачки кажутся все время расширенными. Клеопатра, одна из красивейших женщин своего времени, пользовалась естественным лекарством атропином (настойкой белладонны), для того чтобы расширять свои зрачки искусственно. Это придавало ей еще больше очарования

и чувственности. Зрачки расширяются и при недостаточно ярком свете, поэтому при оценке этой физиологической реакции надо быть внимательным и осмотрительным.

Как добиться добровольного согласия отправиться за решетку: использование дружелюбных сигналов для поощрения преступника к признанию

Однажды, когда я еще работал в ФБР, мы задержали растлителя малолетних. Об одной его жертве мы знали точно, но подозревали, что их может быть намного больше. Мы считали, что для поиска жертв подозреваемый пользовался компьютером. Мне хотелось немедленно арестовать этого человека, но для того чтобы получить ордер на арест, не хватало улик.

Я решил побеседовать с подозреваемым, чтобы попытаться получить его согласие на ознакомление с содержимым его компьютера. Если у меня и был шанс на успех, то для этого надо было создать во время беседы спокойную доверительную обстановку, а затем, улучив подходящий момент, попросить разрешения на доступ к компьютеру.

Этого человека пригласили для беседы в отделение ФБР. Я сделал это, чтобы он не чувствовал себя безвольной игрушкой в моих руках (он мог сам выбрать стратегию своего поведения) и чтобы показать ему, что беседа – дело сугубо добровольное (он не обязан был принимать приглашение).

Я встретил подозреваемого в дверях кабинета, изобразил игру бровями, склонил голову набок и сымитировал искреннюю улыбку с приподнятыми уголками рта и морщинками вокруг глаз. Улыбаться подозреваемому от души я не мог, потому что он не вызывал у меня ничего, кроме отвращения. Пожав ему руку, я предложил пройти в кабинет. После этого я предложил ему выпить чашку кофе. На то были две причины. Во-первых,

я рассчитывал на действие принципа взаимности. Когда люди что-то получают, пусть даже сущий пустяк, они испытывают инстинктивное желание дать что-нибудь взамен. В обмен на кофе я надеялся получить от него признание. Во-вторых, мне хотелось посмотреть, как и куда он поставит чашку: по этим жестам можно судить о достижении взаимопонимания. (О том, как это делается, рассказывается в следующей главе). Когда я подал этому человеку кофе, он спросил: «Как вы можете обращаться со мной с таким уважением, зная, что я натворил?» Это было уже почти признание, сделанное еще до начала беседы. Я смог установить с ним доверительные отношения, сымитировав дружеские сигналы для создания иллюзии отсутствия угрозы с моей стороны, и сыграл роль человека, которому можно доверить секрет, – секрет, стоивший подозреваемому пожизненного тюремного заключения.

Парадокс ботокса

Когда дело касается сигналов дружелюбия, самые лучшие намерения порой могут обернуться негативными последствиями. Возьмем для примера печальную историю стареющей женщины, которая захотела выглядеть моложе, чтобы сохранить привлекательность для мужа. Она решила с помощью инъекций ботокса избавиться от морщин на щеках и вокруг глаз. Пройдя курс лечения, женщина просто сгорала от нетерпения показаться супругу в новом обличье.

И что же произошло, когда муж увидел свою «новую» жену? Ботокс на пару месяцев парализует определенные мимические мышцы, поэтому женщина потеряла способность играть бровями и по-настоящему улыбаться. Исчезли лучики вокруг глаз, к которым так привык и привязался муж. Женщина стала выглядеть более привлекательной, но, поскольку мужчина перестал получать дружелюбные сигналы, он вообразил,

что жена разлюбила его и улучшила свою внешность ради другого мужчины. Если муж не знает, почему его жена перестала посылать ему дружелюбные сигналы, на которые он продолжает рассчитывать, то результаты усилий стать красивее могут оказаться поистине плачевными!

Прикосновение – дружественный сигнал, но пользоваться им надо с осторожностью

Прикосновение – это мощный, тонкий и очень сложный способ невербального общения. При общении язык прикосновения передает практически неисчерпаемую гамму чувств, например: согласие, любовь, общность взглядов, притяжение, поддержку, подтверждение слов, призыв к вниманию, наставление, поздравление, приветствие, покровительство, намек на желание более интимных отношений.

Примеры безопасных прикосновений. В начале отношений прикосновения следует ограничить областью между локтем и плечом, а также кистью

С точки зрения наших целей отметим, что прикосновение имеет большое значение при попытке установить дружеские отношения. Согласно многочисленным научным исследованиям, даже случайное прикосновение может самым драматическим образом повлиять на восприятие, чувства и отношения к нам другого человека. Опыт показывает, что легкое, мимолетное прикосновение во время общения с незнакомым человеком может произвести немедленный и продолжительный положительный эффект. Вежливая просьба о помощи или совете, подкрепленная легким прикосновением к руке, оказывается и в самом деле более эффективной, чем выраженная только словами. Однако использовать этот метод следует с большой осторожностью. Иногда весьма невинное прикосновение вызывает негативную реакцию, которая проявляется в том, что человек отдергивает руку, отступает на шаг, хмурится, отворачивается или по-иному выражает неудовольствие или тревогу. Все эти признаки указывают на то, что он не настроен видеть в вас потенциального друга.

Если интересующий вас человек не чрезмерно застенчив или сдержан, то негативная реакция на простое прикосновение расскажет об антипатии или недоверии. За исключением традиционного рукопожатия, прикосновение к кисти человека считается более интимным жестом, чем прикосновение к плечу. До кисти обычно дотрагиваются люди, между которыми есть романтические, любовные отношения. В кинофильмах прикосновение часто показывает, какого этапа достигли отношения между людьми: пока еще холодность, этап развития или расцвет. Если вы прикасаетесь к кисти другого человека, а он отдергивает руку (пусть даже слегка), это значит, что он пока не готов к дальнейшему развитию отношений. Этот жест необязательно говорит об отказе от взаимодействия, он лишь означает, что, прежде чем двигаться дальше, вам надо еще потрудиться над формированием взаимопонимания. Принятие

прикосновения свидетельствует о том, что человек уже готов взять вас за руку, а это показатель еще более глубокой близости. Сплетение пальцев с пальцами партнера – самый интимный вид прикосновения.

Безопасно проверить силу новых отношений можно, случайно проведя пальцами по тыльной стороне ладони собеседника. В большинстве случаев люди терпят такой «случайный» жест, даже если вы им не нравитесь, но неосознанно их тело посылает сигнал принятия или отторжения. Внимательно следите за этими невербальными сигналами и ведите себя соответственно.

Изопраксия, или подражание жестам партнера

Изопраксия – причудливый научный термин, обозначающий подражательные невербальные действия, которые облегчают и делают более эффективным процесс установления дружеских отношений. Подражание, или, иными словами, совершение движений, точь-в-точь повторяющих движения собеседника, создает благоприятное впечатление о вас. Если вы впервые встретились с человеком и хотите завоевать его симпатию и дружбу, попробуйте сознательно копировать язык его жестов. Если собеседник скрестил руки на груди, сделайте то же самое. Если он закинул ногу на ногу, повторите за ним этот жест. В некоторых ситуациях, однако, такое подражание нелепо и бесполезно. Женщина в короткой юбке едва ли решится повторить подобный жест. В этом случае достаточно и намека на жест. Например, женщина может скрестить ноги на уровне лодыжек или колен.

Собеседник не будет осознавать, что замечает ваше подражание, поскольку оно вписывается в стандарт человеческого поведения и мозг не воспринимает его как нечто необычное. Однако отсутствие подражательного поведения может расцениваться как сигнал враждебности, и мозг сразу

отметит это. Возможно, человек, жесты которого собеседник не копирует, и сам не сумеет объяснить причину своего дискомфорта, но враждебный сигнал вызовет у него оборонительную реакцию, препятствующую установлению доверительных дружеских отношений.

Изопраксия – подражание жестам собеседника

Умение зеркально отображать жесты собеседника требует определенной практики. К счастью, вы можете тренироваться в этом деле на работе, дома и на любом общественном мероприятии. Участвуя в случайном разговоре с группой коллег или находясь среди знакомых на вечеринке, вы сами заметите, что люди постоянно копируют жесты друг друга. Для того чтобы попрактиковаться в этом, меняйте положение тела или позу. Через какое-то время другие участники разговора непроизвольно ее скопируют. В ходе первых нескольких упражнений такой практики вам будет казаться, что все вокруг прекрасно понимают, что и зачем вы делаете. Уверяю вас, это не так. Просто вы чувствуете, как действует эффект лицедейства (который мы подробно рассмотрим чуть позже в этой главе).

Еще один способ практиковаться в зеркальном отображении жестов – это копировать жесты людей, с которыми вы вступаете в контакт случайно. Потренировавшись несколько раз, вы овладеете этой техникой и сможете использовать ее как дополнительное средство в установлении дружеских отношений.

Наклон в сторону собеседника

Неосознанно люди стремятся приблизиться к тому, кто им нравится, и отдалиться от неприятного субъекта. Когда я служил в ФБР, мне время от времени поручали посещать обеды в иностранных посольствах и дипломатические приемы. Бóльшую часть времени я наблюдал за гостями, стараясь определить, в каких отношениях друг с другом они состоят: я разделял их на развивающиеся и уже установившиеся, а также особо выделял гостей, склонных к установлению отношений со мной.

Обычно во время разговора люди откидывают голову назад, если хотят увеличить дистанцию между собой и собеседником. Такое поведение свидетельствует о том, что отношения развиваются не гладко. То же самое можно предположить, когда видишь, что люди отклоняются друг от друга и туловищем или ставят ноги подальше от нежелательного собеседника. Эти малозаметные невербальные сигналы позволяют определять границу между принятием и отторжением.

Наклон в сторону собеседника означает готовность к дальнейшему развитию отношений. Если беседующие люди склоняются друг к другу, это указывает на то, что позитивные отношения уже установились. Обычно наклон тела в сторону собеседника сочетается с другими дружественными сигналами: улыбками, кивками, наклоном головы в сторону, шепотом и прикосновениями. Все они говорят о еще более тесных отношениях между собеседниками

Я часто использую невербальные сигналы для того, чтобы отслеживать эффективность своих лекций. Заинтересованные студенты сидят за столами, подавшись вперед, склонив голову вправо или влево, и периодически кивают в знак согласия. Студенты, не испытывающие или утратившие интерес к теме лекции, откидываются на спинку стула, водят глазами из стороны в сторону, или, в самых худших случаях, роняют голову назад или вперед, невольно засыпая под мерный звук моих слов.

Такую сосредоточенность на невербальных сигналах можно с пользой применять в бизнесе и на работе. Если вы проводите

презентацию продукта перед группой продавцов, то можете по невербальным сигналам определить, чьи симпатии вы завоевали, кто остался равнодушен, а кто активно не приемлет вашу рекламу.

Сменить позицию – или изменить чужую позицию

Когда я служил в ФБР, мне часто приходилось проводить презентации. Однажды я пытался получить деньги на операцию, которую планировал несколько месяцев. Операция была сложной и дорогостоящей. И мне предстояло на совещании убедить руководство в том, что польза от ее проведения стоит потраченных средств.

Докладывая свои соображения, я следил за невербальными сигналами, которые неосознанно посылали мне сидевшие вокруг стола люди, и сразу выявил тех, кто был на моей стороне. Они сидели, немного подавшись вперед, и время от времени кивали. Выявил я и тех, кто весьма скептически отнесся к пользе операции или затратам на ее проведение. Первым моим побуждением было обратиться к моим сторонникам (то есть проповедовать единоверцам), ведь они поддержали бы меня в случае отказа. Но я устоял перед этим искушением. Не стоило убеждать в своей правоте людей, которые и без того были в ней убеждены. Мне следовало привлечь на свою сторону несогласных.

Я сосредоточил свое внимание на них. Несколько раз я вставал и, обходя стол, будто невзначай останавливался возле моих противников, глядя им прямо в глаза. Я заметил, что очень медленно и понемногу ситуация стала меняться. Те, кто поначалу принял мою идею в штыки, постепенно сменили позу, чуть подавшись вперед и склонив голову в сторону.

После презентации я получил необходимое финансирование

и утверждение операции со стороны начальства. Видите, как наблюдение за невербальными сигналами и понимание их смысла помогли мне в отстаивании своей точки зрения? Мне удалось построить презентацию так, что я сумел завоевать благосклонность людей, изначально со мной не согласных.

Шепот

Разговор шепотом – весьма интимная форма поведения и положительный дружелюбный сигнал. Не каждый получает право безнаказанно шептать человеку на ухо. Если вы видите двух шепчущихся людей, можете быть почти уверены, что они находятся в очень тесных доверительных отношениях друг с другом.

Можно ли брать еду с чужой тарелки?

Представьте себе, что вы сидите в ресторане и спокойно ужинаете. Вдруг к столику подходит совершенно незнакомый человек, достает вилку, подцепляет с вашей тарелки кусок мяса и невозмутимо его съедает. Наверняка вы растеряетесь от подобной наглости, и едва ли у вас возникнет желание пригласить незнакомца разделить с вами трапезу. Теперь вообразите, что в том же ресторане вы ужинаете в кругу своей семьи и ваш сын или сестра лезут к вам в тарелку своей вилкой и «воруют» у вас самый лакомый кусок. Скорее всего, вы отреагируете на это абсолютно не так, как на поведение незнакомца. Разница заключается в том, что с членами семьи вы находитесь в очень близких отношениях, а в семье подобное поведение считается приемлемым. Таким образом, брать еду с чужой тарелки – очень дружелюбный сигнал, и если он допустим, то говорит об очень тесных отношениях между двумя людьми.

Эмоциональные жесты

Интенсивность и выразительность жестов, которыми пользуются люди в повседневной жизни, зависит от принадлежности к определенной культуре, но и в пределах одного общества люди отличаются друг от друга эмоциональностью и склонностью к экспрессии. Одни люди от природы более эмоциональны, чем другие, даже если принадлежат к кругу, где принято вести себя сдержанно. Тем не менее люди, которые нравятся друг другу, склонны прибегать в общении к более экспрессивной жестикуляции. Оживленная жестикуляция свидетельствует об интересе к тому, что говорит собеседник, и фокусирует на нем внимание.

Говорящий может подчеркнуть смысл сказанного энергичным движением руки сверху вниз в конце предложения или выказать откровенность и искренность, показав собеседнику открытые ладони. Экспрессивная жестикуляция придает выразительность вербальной коммуникации и поддерживает взаимный интерес.

Вы можете побуждать говорящего к продолжению рассказа (чем завоюете еще больше симпатии с его стороны) поощрительными движениями головы, кивками, улыбкой, демонстрацией повышенного внимания (например, подаваясь вперед по направлению к собеседнику, склоняя голову набок, выказывая пристальное внимание к тому, что он говорит). Помните, однако, что невербальные сигналы могут предупреждать и о дискомфорте, неодобрении или отсутствии интереса.

Кивки

Один из эффективных способов показать собеседнику, что вам интересно его слушать и вы ждете продолжения, – это кивать головой. Этот жест говорит человеку, что он может продолжать. Двойной кивок предлагает ему ускорить темп

изложения. Несколько кивков подряд или один медленный кивок – это сигнал сделать паузу. Слишком частое кивание заставляет собеседника реагировать. Быстрый кивок посылает говорящему невербальный сигнал о том, что с ответом надо поторопиться, обычно потому что слушатель сам хочет что-то сказать или теряет интерес. Излишне энергичные кивки могут быть восприняты как грубость или стремление завладеть инициативой в разговоре. Этот жест переводит внимание с говорящего на слушателя, что явно нарушает золотое правило дружбы, обсуждением которого мы займемся в следующей главе. При правильном использовании кивки позволяют говорящему полнее и адекватнее изложить свои мысли. Если вы корректно делаете это, то собеседник сочтет вас хорошим слушателем и проникнется к вам симпатией.

Вербальное побуждение

Вербальное побуждение усиливает впечатление от кивков и подталкивает говорящего продолжать свою речь. Побуждают обычно короткими фразами или междометиями, такими как «понятно», «продолжайте», «м-м-м», «угу». Это подсказывает собеседнику, что вы не только слушаете его, но и сразу же оцениваете сказанное и словесно подтверждаете свою оценку.

Сосредоточенное внимание

Ни в коем случае не реагируйте на посторонние сигналы, отвлекающие ваше внимание от собеседника. У него должно сложиться впечатление, что для вас очень важно услышать то, что он говорит. Это впечатление рассеется как дым, если во время разговора вы будете отвечать на звонки по сотовому телефону, заставляя его прерываться и ждать. Если у вас зазвонил телефон, подавите желание ответить на звонок. Конечно,

по неизвестным науке причинам люди испытывают почти непреодолимое стремление сделать это. Но это отнюдь не означает, что вы должны непременно ответить на вызов. Телефонные звонки редко бывают экстренными. Если тот, кто звонит, не оставляет сообщения, значит, никакой срочности на самом деле нет. Если же сообщение оставлено, то вы сможете прослушать его через несколько минут, когда собеседник закончит говорить. Даже в современном суетливом высокотехнологичном мире ответ на телефонный звонок во время разговора считается нарушением правил приличия и признаком неуважения к собеседнику.

Лучше всего достать телефон из кармана или сумочки и переадресовать звонок на голосовую почту, вернуть телефон на место и тотчас снова продолжить слушать. Этим вы покажете собеседнику, что разговор с ним для вас важнее телефонного звонка. Кроме того, произведете на него хорошее впечатление, а значит, быстрее продвинетесь в развитии ваших отношений.

Семь советов официантам: как получать большие чаевые

Завоевать симпатию человека, пусть даже на время единственной встречи, очень полезно. Так вам будет легче улаживать возможные конфликты и рассчитывать на помощь (даже со стороны тех, кто не обязан этого делать). Ну а если вы официант, то завоевание симпатии клиента позволит рассчитывать на более щедрые чаевые. Главное – создать такую атмосферу расположения и доверия, чтобы клиент захотел отблагодарить вас за превосходное обслуживание.

Совет 1 (для официанток): используйте легкое прикосновение

Согласно исследованиям, официантки (но не официанты!), слегка прикасающиеся к плечам, рукам или кистям клиентов

(неважно, мужчин или женщин), получают более щедрые чаевые, чем если они этого не делают. Кстати, мужчина, к которому прикоснулась официантка, выпивает больше спиртного, чем тот, к кому никто не прикасался, а значит, и чаевых дает больше. Прикосновение, если оно правильно истолковано, вызывает расположение и стремление вознаградить официантку.

Но будьте осторожны: неуместное прикосновение приводит к негативным последствиям, если оно воспринимается как заигрывание или покровительственный жест. Само собой, это обязательно скажется на размере чаевых. Официанткам следует проявлять осмотрительность, прикасаясь к мужчинам, пришедшим в ресторан с дамами. Такое поведение может дать повод для ревности.

Совет 2 (для официанток): носите в волосах украшение

Официантки, у которых в волосах есть украшение (например, венок из живых или искусственных цветов, наколка или беретик), получают более щедрые чаевые и от мужчин, и от женщин. Объясняется это, видимо, тем, что украшение в волосах делает официантку привлекательнее и располагает клиентов не скупиться. Интересно отметить, что размер чаевых официантов-мужчин не зависит от внешней привлекательности.

Переходим к самой щекотливой теме. Согласно результатам исследований, красивые официантки получают на чай больше, чем их менее красивые коллеги, независимо от качества обслуживания. Официанткам с пышным бюстом дают более щедрые чаевые, так же как блондинкам и миниатюрным девушкам. Официантки с макияжем получают на чай больше, чем их подруги по цеху без косметики – но только от мужчин. Такова правда жизни, и хватит об этом.

Совет 3 (для официантов обоего пола): представьтесь по имени

Представившиеся по имени официанты имеют больше чаевых. Такой прием позволяет им выглядеть гораздо дружелюбнее и симпатичнее. В среднем официанты, которые представляются клиентам, получают на два доллара больше, чем остальные их коллеги. При этом мало просто назвать свое имя, надо сделать это с широкой улыбкой, говорящей о дружеском расположении и готовности к личному контакту, которые тоже увеличивают сумму чаевых.

Совет 4 (для официантов обоего пола): обменивайтесь любезностями

Когда люди получают что-нибудь от других, им хочется отплатить тем же. Клиенты, получающие от официанта какой-нибудь приятный пустячок, отвечают на это более щедрыми чаевыми. Добиться этого можно разными способами, хотя иногда достаточно написать «Спасибо!» на обратной стороне чека.

Обмен любезностями бывает и более изощренным. Например, перед тем как заказ будет готов, можно подойти к посетителю и сказать, что блюдо было приготовлено недостаточно хорошо для вашего заведения, поэтому вы вернули его на кухню для устранения недостатков. Потом извинитесь за задержку и подайте блюдо, которое как раз будет готово к этому времени. Человек сочтет это любезностью с вашей стороны, хотя ничего подобного, собственно говоря, не было. Тем не менее благодарность вам обеспечена. Этим приемом следует пользоваться с осторожностью, чтобы не дискредитировать ресторан в глазах гостя. Совместить приятное с полезным можно, если вместе с чеком принести клиенту конфетку.

Совет 5 (для официантов обоего пола): повторите вслух заказ

Обычно людям нравятся те, кто похож на них. Когда вы повторяете вслух заказ, клиент подсознательно чувствует, что вы

такой же человек, как и он. Хорошо понимающие друг друга люди в разговоре, как правило, копируют жесты и речь друг друга. Повторяя заказ, вы заставляете клиента проникнуться к вам симпатией, а значит, оставить больше денег на чай.

Совет 6 (для официантов обоего пола): обслуживайте безупречно

Залог высоких чаевых – безупречное обслуживание. Поприветствуйте посетителя ресторана теплой дружеской улыбкой, представьтесь, повторите вслух его заказ, доливайте вино в бокалы, не дожидаясь, пока вас об этом попросят, и периодически справляйтесь, все ли в порядке и не нужно ли чего-нибудь еще. Клиенты попадаются разные, поэтому вам придется научиться быстро разбираться в их характерах. Одни любят, чтобы их баловали, другие требуют минимального обслуживания, а третьи просто хотят, чтобы их оставили в покое и позволили насладиться вкусным блюдом. Чем вернее окажется ваша оценка клиента, тем больше будут чаевые.

Совет 7: руководствуйтесь золотым правилом дружбы

Золотым правилом дружбы (см. главу 3) можно пользоваться в любой ситуации: «Сделай так, чтобы клиент нравился самому себе, и ты понравишься ему». Чем больше посетителю нравится официант, тем больше чаевых он оставит.

Сигналы враждебности

Вспомните, о чем мы говорили в начале главы: свет светлячков может быть как дружественным сигналом для привлечения представителей противоположного пола, так и враждебным сигналом, служащим для отпугивания хищников. То же самое верно и в отношении каждого из нас. Мы все обладаем способностью посылать окружающим как дружелюбные, так и враждебные невербальные сигналы. Очевидно, что в книге, посвященной тому, как вызывать симпатию у окружающих, читатель надеется найти наставление о том, как научиться посылать сигналы дружелюбности и перестать подавать сигналы враждебности. Трудность (которую лучше всех осознают студенты с сердитым городским видом), однако, заключается, в том, что мы не всегда понимаем, что посылаем окружающим враждебные сигналы. Если ваша цель – заставить незнакомых людей увидеть в вас потенциального друга (неважно, для краткого знакомства или долгой дружбы), вам нужно придерживаться тактики светлячков (в том, что касается подачи невербальных сигналов). Иными словами, придется учиться показывать всем ваши намерения и располагать людей. Итак, враждебные сигналы – это то, что вы не хотите ни посылать окружающим, ни получать в ответ, особенно если имеете дело с незнакомцами.

Если вас преследуют трудности в завязывании дружеских отношений, то, возможно, вам стоит присмотреться к своим жестам и выражению лица, чтобы понять, не посылаете ли вы, сами того не желая, враждебные невербальные сигналы. Перечислим их.

Долгий пристальный взгляд

Зрительный контакт наряду с другими дружественными

сигналами может оказать положительное воздействие на обе стороны, если длится не более одной секунды. Как уже было сказано, прямой взгляд в глаза продолжительностью дольше секунды часто воспринимается как проявление агрессии и превращает это средство невербальной коммуникации во враждебный посыл. Человеческий мозг воспринимает такой взгляд как поведение хищника и включает защиту, резко обрывая зрительный контакт.

Оценивающий взгляд

Обычно это взгляд, которым один человек окидывает другого с головы до ног. Такой невербальный сигнал рассматривается как оскорбление, особенно если отношения еще не устоялись или даже не возникли. Это пример навязчивого поведения. Не стоит вести себя подобным образом, пока вы не заслужили права вторгаться в личное пространство другого человека, нарушить которое можно как физически, так и психологически. Вторжение в личное пространство взглядом иногда расценивается как более оскорбительное, нежели даже физическое. В некоторых случаях такое поведение может быть воспринято как угроза и (или) агрессия и вызвать защитную реакцию. Напротив, хорошо знакомый или близкий человек может расценить его как вполне приемлемый комплимент.

«Сканирование» жениха

Задолго до того, как сканирование тела стало необходимым, хотя и малоприятным ритуалом в аэропортах всего мира, оно применялось во всех случаях, когда требовалось оценить интересующего человека, для чего его окидывали оценивающим взглядом с головы до ног. Я применял этот прием всякий раз, когда в дверях появлялся очередной «жених» моей дочери. Открывая дверь, я пристально смотрел в глаза молодому человеку, а затем не спеша окидывал его взглядом – от макушки

до пяток. Осмотр я заканчивал суровым вопросом: «Что вам угодно?» В ответ молодой человек начинал что-то мямлить, заикаясь и запинаясь на каждом слове. Тогда я понимал, что мой сигнал дошел до адресата и был им правильно истолкован. Невербальный сигнал действовал лучше, чем любые словесные угрозы.

Разоблачение

На службе в ФБР мне приходилось инструктировать секретных агентов полиции. Я учил молодых офицеров вести себя так, чтобы избежать разоблачения. Именно такой невербальный сигнал, как взгляд, часто выдает агента. Как уже было сказано, вы должны заслужить право взглядом или физически вторгаться в личное пространство другого человека. Полицейские офицеры по долгу службы имеют право смотреть на предметы и людей так, как не имеют права смотреть другие люди. Случалось ли вам останавливаться перед светофором рядом с полицейским автомобилем? Наверное, вы украдкой заглядывали в машину. Если полицейский офицер, почувствовав ваш интерес, смотрел вам в глаза, то вы, по всей видимости, спешили прервать зрительный контакт и снова обращали внимание на дорогу, но не наоборот. Если полицейский останавливает вашу машину, то, заглядывая в нее, он смотрит вам прямо в глаза, не отводя взгляда. Скорее всего, это сделаете вы в надежде, что ваша остановка обойдется без последствий. Полицейский имеет право смотреть вам в глаза и осматривать машину в силу служебных полномочий. Вы не можете делать то же самое, не рискуя навлечь на себя неприятности.

Право заглядывать в запретные места – вот на чем чаще всего засыпаются секретные агенты полиции. Например, такой агент приходит в бар, где, по сведениям полиции, собираются наркоторговцы, чтобы, согласно заданию, завязать с ними

знакомство и купить наркотики. Когда он входит в бар впервые, то по привычке медленно окидывает взглядом зал в поисках скрытых угроз, затем подходит к стойке и заказывает выпивку. Он чувствует себя вполне комфортно, заглядывая в глаза окружающим и вторгаясь в их личное пространство, поскольку, будучи офицером полиции, считает, что имеет на это полное право. Однако так, увы, не ведут себя обычные люди, которые впервые заходят в бар, особенно пользующийся сомнительной репутацией. Когда кто-либо входит в такой бар, он сразу направляется к стойке и делает заказ, не глядя по сторонам и не пытаясь наладить зрительный контакт. Усевшись за стойкой и получив в руки стакан, человек робко оглядывается, нерешительно изучая обстановку. Напротив, завсегдатаи бара уже получили право вторгаться в личное пространство других гостей, и, входя в зал, озираются в поисках друзей и знакомых. Преступники легко улавливают эти невербальные сигналы, потому что страх перед арестом заставляет их учиться прочитывать сигналы, посылаемые людьми.

Закатывание глаз

Закатывание глаз при виде другого человека считается враждебным знаком, который обрывает и делает невозможным дальнейшее взаимодействие. Этим вы сообщаете человеку, что считаете его поведение глупым или неприемлемым. Если, например, находясь в большой компании, вы слышите, как кто-то, по вашему мнению, говорит глупости, то можете в ответ театрально закатить глаза. Если тот, кого это касается, заметит ваше движение, считайте, что позитивные взаимоотношения в будущем между вами невозможны. Впрочем, имеет значение, знакомы ли вы с этим человеком или нет.

Закатывание глаз

Наблюдение за закатыванием глаз

Наблюдать, как кто-то закатывает или округляет глаза на встречах и совещаниях, – очень увлекательное занятие, которое к тому же помогает понять, как люди относятся к разным высказываниям. Если они не разделяют мнения говорящего, то часто закатывают или округляют глаза, когда выступающий отворачивается или углубляется в свои записи. Этот невербальный сигнал позволяет сразу выявить несогласных.

Если, сказав что-то, вы вдруг увидели, как кто-то закатил глаза, обратите пристальное внимание на этого человека, чтобы впоследствии постараться убедить его в том, что ваше мнение заслуживает внимания. Помните: не стоит тратить силы на убеждение сторонников, которые и без того слушают вас, подавшись вперед, кивая и улыбаясь.

Прищуривание глаз

Этот сигнал не настолько враждебен, как другие,

тем не менее и он может охладить межличностные отношения. Даже если человек прищурился от яркого света, его мимика может быть неверно истолкована.

Нахмуренные брови

Хмурить брови – еще один распространенный сигнал враждебности. За исключением случаев, когда человек напряженно о чем-то размышляет, нахмуренные брови свидетельствуют о неодобрении, неуверенности или гневе.

Нахмуренные брови

Напряжение мимической мускулатуры

Напряжение мышц челюстей, прищуренные глаза и нахмуренные брови – это целый комплекс невербальных сигналов враждебности, который заметен издалека и предупреждает о том, что тот, к кому вы собираетесь подойти, может угрожать вам. Подача таких сигналов затрудняет содержательное общение, особенно с малознакомым

или незнакомым человеком. Напряжение мимической мускулатуры можно истолковать и неверно, потому что часто оно обусловлено чрезмерной нагрузкой на работе или домашними неурядицами. Человек просто не успевает сбросить напряжение, выходя на люди, и тогда новые, а порой и старые друзья, глядя на выражение его лица, на всякий случай настораживаются.

Агрессивная поза

Поза с широко расставленными ногами и руками на бедрах – угрожающая. Широко расставленные ноги опускают ниже центр тяжести тела и обычно говорят о том, что человек приготовился к нападению. Руки, упертые в бока, зрительно расширяют силуэт, эта поза предназначена для демонстрации превосходства и доминирования.

Сигнал атаки

Те, кто готов напасть, обычно демонстрируют такие невербальные сигналы, как сжатые кулаки и расставленные шире плеч ноги, придающие телу больше устойчивости. Данное положение опускает ниже центр тяжести и означает готовность к драке. Широко расставленные ноги и упертые в бока руки говорят о стремлении доминировать. Часто у разгневанного человека раздуваются ноздри (что увеличивает поступление воздуха в легкие) и краснеет лицо. Очевидно, что эти враждебные сигналы настораживают и предупреждают о вероятной опасности. Человек готовится к возможной борьбе или бегству. В любом случае все они не располагают к дружеским отношениям.

Поза готовности к нападению

Оскорбительные жесты

Немало жестов носят вызывающий и оскорбительный характер и свидетельствуют об отказе устанавливать хорошие отношения. Некоторые из таких жестов универсальны, например поднятый вверх средний палец. Весьма сомнительно, что человек, желающий установить дружеские отношения с другим человеком, станет демонстрировать ему этот жест.

Любопытно, что жесты, абсолютно приемлемые в одной культуре, могут означать оскорбление и агрессию в других культурах и обществах. Невербальные сигналы так же, как и слова, в разных культурах воспринимаются по-разному. Если вы заметили, что кто-то негативно отреагировал на, казалось бы, безобидный жест с вашей стороны, подумайте, не оскорбили ли вы этого человека.

Сморщенный нос

Как и другие сигналы враждебности, сморщенный нос

сообщает каждому, кто его видит, о вашем негативном отношении и о том, что к вам не стоит обращаться ни с какими предложениями.

Сморщенный нос

Одежда, аксессуары и другие предметы, надеваемые с одеждой

Старая поговорка гласит: «Что для одного человека пол, для другого – потолок». Это правило можно приложить и к особому невербальному сигналу (или целой совокупности сигналов) – вашему внешнему виду. Предположим, вы идете по улице в кожаной куртке, украшенной черепом и костями, на руках у вас густая татуировка, а на шее ожерелье из колючей проволоки. У тех, кто не знаком с вами лично, возникнет желание немедленно ретироваться. Весь ваш вид подает враждебный сигнал. Если же в таком же наряде вы явитесь на рок-концерт, ваша одежда и аксессуары будут приняты как дружественный сигнал. Следовательно, руководствуясь

здравым смыслом, вам надо решить, как будет воспринят ваш внешний вид в конкретном окружении – как знак дружбы или вражды. Одно то, что кто-то одет не так, как вы, не означает, что вы абсолютно ему неинтересны, однако следует все же помнить поговорку «рыбак рыбака видит издалека», когда речь идет о взаимодействии людей, вкусы которых в одежде и украшениях разительно отличаются.

Однажды мой сын Брэдли, сам того не желая, преподал мне поучительный урок: как можно ошибиться, оценивая людей по одежде. В старших классах средней школы он достиг того этапа, когда подростки стремятся одеваться, как неотразимые мачо. Он тратил на наряды и украшения все деньги, которые зарабатывал после уроков. Как-то раз мы с ним отправились в магазин, где он хотел купить себе бумажник. Сын искал его в самых дорогих бутиках и наконец нашел подходящий экземпляр за 150 долларов. Я был в ужасе. Я достал из кармана и показал свой раскладной бумажник стоимостью 20 долларов (включая налог). «Нет, папа, – заявил мой сын, – такой кошелек мне не подходит. Можно носить дорогие костюмы, но все сразу поймут, что ты нищеброд, если ты достанешь из кармана складной бумажник за двадцать долларов». Мой сын давно уже перерос эти привычки и теперь носит линялые джинсы и поношенные свитера, но преподанный им урок я помню до сих пор.

С тех пор я уделяю больше внимания мелочам. Теперь я присматриваюсь к числу стежков на швах рубашек: чем чаще стежки, тем дороже рубашка. Если человек носит дорогой костюм, но при этом у него дешевые часы, значит, он выдает себя за кого-то другого. Нечищеные ботинки тоже говорят о пустой претенциозности. Люди, старающиеся произвести поверхностное впечатление, часто упускают из виду детали, которые раскрывают их истинное лицо.

Кто тот человек в маске?

Несмотря на то что маски обычно носят по необходимости (например, маска на лице у хирурга, закрывающая рот и нос), этот атрибут все же расценивается большинством людей как враждебный сигнал.

Ношение маски посылает настолько мощный враждебный сигнал, что один мой приятель решил носить ее для того, чтобы в переполненных нью-йоркских пригородных электричках вокруг него не толкались люди. Обычно он садился у окна, а рядом оставалось свободное место у прохода. Когда кто-нибудь приближался с намерением сесть, мой приятель поворачивал голову, чтобы видна была маска, и потенциальный сосед тотчас же отправлялся искать другое место или оставался стоять.

Однако на этом мой приятель не остановился. Если кто-то все же отваживался занять свободное место рядом, он принимался глухо ворчать и корчить рожи. Этого бывало достаточно, чтобы новый сосед покинул свое место. Если этот прием не срабатывал, приятель доставал из кармана пузырек с таблетками, извлекал одну, приподнимал маску и проглатывал таблетку. Очень немногие выдерживали это испытание и оставались сидеть на месте.

Но, как говорится, бог шельму метит. Однажды, сев в электричку, мой замаскированный приятель, заняв, как обычно, место у окна, мельком взглянул на человека, нацелившегося на свободное место рядом, причем взглянул так, чтобы тот заметил маску. Скосив глаза через мгновение, приятель увидел, что человек сел рядом с ним. Тогда мой друг применил тактику воркотни и гримас. Незнакомец сидел на месте, словно приклеенный. Наконец в ход пошли таблетки, но и это не подействовало.

Приятель глазам своим не мог поверить. Он повернул голову, чтобы посмотреть, что за фрукт устроился рядом с ним,

что за человек сумел усидеть на месте при таком угрожающем соседстве. Оказалось, на соседе была точно такая же маска, он гримасничал и держал в руке флакончик с таблетками! Это было последней каплей. Не колеблясь ни минуты, мой знакомый встал и перешел в следующий вагон.

Вторжение на чужую территорию (в личное пространство)

Люди стараются управлять окружающим их пространством. Можно выделить несколько постоянно используемых способов регулирования физической дистанции между человеком и другими людьми. Соблюдение границ личного пространства называют *территориальностью*; в наших генах, как у животных, заложена непреодолимая потребность защищать свою территорию. Это явление объясняется тем, что многие биологические виды нуждаются в том, чтобы непосредственно окружающее их пространство имело определенные, комфортные для особи качества и свойства. Если вы не верите в существование территориального императива, войдите в автобус или вагон метро, где находится один-единственный пассажир, и плюхнитесь на место рядом с ним. Впрочем, в некоторых случаях люди терпят вторжение в свое личное пространство, например в переполненном лифте или на спортивных соревнованиях.

Вторжение на чужую территорию либо посредством навязчивого зрительного контакта, либо физического приближения всегда воспринимается как мощный враждебный сигнал. Поэтому цель дружественных сигналов при первом контакте с незнакомцем – добиться от него разрешения проникнуть на его личную территорию таким образом, чтобы он не ощутил неловкости и не почувствовал угрозы. Если тот, с кем вы хотите познакомиться, воспримет вас как друга, он с большей

легкостью позволит вам нарушить границы его личного пространства.

Эти границы, разумеется, невидимы и у каждого свои; кроме того, они различны в разных обществах и культурах. Например, человек, раньше подвергавшийся жестокому обращению, старается сохранять более широкое поле личного пространства, поскольку стремится защититься от любого, в ком он заметит угрозу физического насилия. Люди, переживавшие эмоциональные обиды в прошлом, не склонны пускать на свою территорию незнакомцев из страха снова получить душевную травму. В крайних случаях обиженные или пострадавшие от физического насилия люди склонны воздвигать вокруг себя непроницаемые высокие и толстые стены, пытаясь защититься от боли.

Размер территории зависит и от того, где живут люди. В обществах, где население живет скученно, у людей формируется очень узкая зона личного пространства. Напротив, там, где плотность населения мала, границы, соответственно, расширяются. На размер личного пространства большое влияние также оказывает состояние психического здоровья человека. Тед Качинский[5] по прозвищу Унабомбер жил в хижине в глуши штата Монтана, вдали от населенных пунктов и людей, и всякого, кто приближался к его дому на расстояние меньше полумили, считал угрозой. После чего Качински готовился к обороне от незнакомца, пытавшегося нарушить его личное пространство.

Поскольку размеры зоны личного пространства людей очень сильно разнятся, этот фактор важно учитывать при попытке установить дружеские отношения с незнакомым человеком. Послав ему дружелюбный сигнал и получив адекватный ответ, начните сближение, но делайте это осторожно и осмотрительно, оценивая инстинктивную реакцию по языку тела. Если вам отвечают явным напряжением или другой негативной реакцией (например, человек отступает назад или хмурится), лучше

остановиться и подождать, пока вербальным или невербальным сигналом вам не дадут знать, что вы можете подойти ближе.

Обычно люди очень неохотно и медленно уступают территорию. Особенно хорошо это заметно при попытках припарковать автомобиль. Если, сделав несколько кругов вокруг густо заставленного машинами места, вы вдруг увидели, что кто-то собирается уезжать, вы тут же остановитесь и включите поворотник, чтобы заявить свои права на территорию. Фактически тем самым вы указываете другим водителям, чтобы они не претендовали на место, которое вы считаете своим. Теперь начинается игра нервов. Тот, кто собирался уехать, начинает возиться в салоне, настраивать зеркала, открывать и закрывать бардачок, регулировать положение сиденья и натяжение ремня безопасности. Вы нетерпеливо спрашиваете себя: «Что он там копается, словно жук в навозе? Почему не уезжает?» Ответ прост: человеку не хочется уступать свое личное пространство другому. Интересно отметить, что обычно люди уезжают с парковки быстрее, если никто не ждет, пока освободится место.

Необычная реакция на вторжение на чужую территорию

Интересные примеры территориального поведения можно наблюдать у домашних животных, в частности у собак. Представьте себе, что два человека впервые приходят в гости к своему другу. Один из них страстно любит собак, а второй терпеть их не может. Любитель собак сразу наклоняется к псу и пытается его погладить, в ответ на что тот рычит и обнажает клыки, что страшно удивляет собачника. Напротив, гость, который недолюбливает собак, старается держаться от хозяйского пса подальше, ограничивая физический и зрительный контакт с ним. К неописуемому огорчению этого человека, собака, скорее всего, проявит дружелюбие и примется

обнюхивать его и всячески привлекать к себе внимание.

На первый взгляд поведение собаки кажется непонятным и противоречащим здравому смыслу, но все становится на свои места, если оценить эту ситуацию с точки зрения законов территориального поведения. Любитель собак нарушает физическое пространство животного, близко подходя к нему и заглядывая ему в глаза. Собаки, как, впрочем, и люди, расценивают прямой и долгий взгляд в глаза как угрожающий (враждебный сигнал). В присутствии любителя собак пес видит потенциальную угрозу и, защищая свою территорию, ведет себя агрессивно. По мере знакомства собака постепенно привыкает к человеку и перестает вести себя враждебно. Напротив, ненавистник собак не обращает на пса внимания, а значит, не претендует на территорию и не является угрозой. Не ощущая опасности, пес начинает интересоваться незнакомцем. В попытке удовлетворить природное любопытство (на тот же крючок попался Владимир в разговоре со мной и Чайка, заинтересовавшийся агентом ФБР Чарльзом) собака решает познакомиться с человеком, который ее недолюбливает.

Прежде чем делать шаг вперед, обратите внимание на ноги человека

Итак, вы уже кое-что узнали о сигналах дружелюбия и враждебности и теперь понимаете, какие из них надо подавать или искать, имея дело с незнакомцем, с которым вы хотите сблизиться или, наоборот, желаете поскорее отделаться. Возможно, вы уже попрактиковались в этом перед зеркалом. Есть еще один момент, который следует учесть, прежде чем начинать *диалог* с незнакомцем. Речь идет о ситуациях, когда интересующий вас человек уже с кем-то разговаривает. Как вмешаться и начать разговор? *Когда* надо вмешаться и заговорить?

Иногда ответить на этот вопрос бывает невозможно: например, на деловых встречах или крупных общественных мероприятиях, когда люди либо сидят за столами, либо расхаживают по залу, случайно заговаривая друг с другом. Тут улучить нужный момент и заговорить с незнакомцем невероятно трудно. Однако если два или три человека, стоя группкой, о чем-то беседуют, по положению их ступней вы можете определить, стоит ли подойти к ним и вступить в общение или лучше отложить попытку до более благоприятного момента. Дело в том, что по положению стоп можно определить, готова группа принять нового собеседника или нет.

Если несколько человек беседуют, стоя полукругом, и их ступни направлены в сторону разрыва в круге, то это говорит о том, что группа готова принять нового собеседника. Если же люди замыкают круг, значит, появление новых собеседников в данный момент нежелательно.

Если двое разговаривают, глядя друг другу в лицо, и при этом их ступни тоже направлены друг на друга, это означает, что они ведут сугубо частный разговор. К ним подходить не стоит. Вряд ли они желают, чтобы незнакомцы вмешивались в их беседу. Если же люди смотрят друг на друга, но их ступни расположены под углом и между ними остается просвет, который вы можете попытаться занять, – эти собеседники посылают сигнал о том, что готовы принять в свою компанию нового человека.

Такое расположение ступней сигнализирует о сугубо личном разговоре

Расположенные таким образом ступни сообщают о том, что к разговору может присоединиться еще один человек

Если вы видите, что три человека, беседуя, смотрят друг другу в лицо, а их ступни направлены внутрь замкнутого круга, это знак того, что новые собеседники здесь нежелательны. И напротив,

если три человека разговаривают, глядя друг на друга, но стоят не замкнутым кругом, тем самым они сообщают окружающим, что готовы принять в свою компанию новых собеседников.

Ведется частный разговор: посторонним вход запрещен

Члены группы стоят вольно, их ступни не направлены друг на друга и не образуют замкнутый круг. Значит, группа готова принять нового участника

Ваша задача – выявить, какие группы открыты для новых членов, и присоединиться к ним. Целеустремленно подойдите к этим людям и пошлите им дружественный сигнал. Сигнал можно послать и раньше, чем вы начнете к ним приближаться. Помните: наш мозг постоянно сканирует окружающую обстановку в поисках дружелюбных и враждебных сигналов. Если вы пошлете людям сигнал враждебности, то они попытаются защититься от возможной угрозы и столь же враждебно отнесутся к вашему приближению. Если те же люди увидят, что вы играете бровями, склоняете голову набок и улыбаетесь, то они, скорее всего, расценят эти сигналы как позитивные и впустят вас в свой круг.

Приблизившись к избранной группе, уверенно займите в ней свое место. Уверенные люди нравятся окружающим больше, чем те, кто сомневается в себе. Если даже на самом деле вы не испытываете уверенности, попытайтесь наилучшим образом ее изобразить. Есть, правда, очень тонкая грань между уверенностью в себе и высокомерием. Ни в коем случае не переступите ее!

Вступив в круг, прислушайтесь к разговору и уловите суть, прежде чем присоединиться к нему. Слушая, время от времени кивайте головой. Кивки скажут собеседникам, что вы проявляете интерес к их словам и уважаете их мнение, а также покажут, что вы уверены в себе, но отнюдь не высокомерны. Высокомерные люди не бывают хорошими слушателями. Возможно, группа, к которой вы присоединились, и готова принять нового члена, но никому не понравится новичок, очень грубо вмешивающийся в ход беседы. Когда же в разговоре возникнет пауза, считайте это намеком на то, что вам дают возможность представиться и что-то добавить к теме обсуждения.

Постарайтесь найти точки соприкосновения с другими членами группы. Нахождение общего (интересов, сходства

в образовании, общности профессии и тому подобного) – кратчайший путь к установлению взаимопонимания и дружеских отношений. (Способы быстрого обеспечения взаимопонимания подробно описаны в следующей главе). На профессиональной конференции или деловой встрече интересы всех участников более или менее сходны, иначе они просто не собрались бы.

Если сразу не удается обнаружить точки соприкосновения, поговорите о музыке. Музыку любят почти все. Если даже люди не разделяют ваших пристрастий, они все равно с удовольствием вступят в живое и плодотворное обсуждение разных музыкальных жанров, а такой спор очень редко рождает враждебность и неприязнь. Не стоит обсуждать то, что может вызвать у собеседников сильные эмоции и привести к конфликту, который отнюдь не будет способствовать установлению дружеских отношений.

Сталкиваясь в дальнейшем на том же мероприятии с этими людьми, обязательно называйте их по именам. На них это произведет сильное впечатление. Насколько сильное? Приведу слова Дейла Карнеги: «Помните, что имя человека – самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке…» Людям нравится, когда их помнят. Помните и вы, что назвать человека по имени – значит подчеркнуть его ценность, выразить ему уважение и показать, что он вам небезразличен. Нам всегда дорого то, что мы помним.

Поворотные мосты общения

Сталкиваясь с людьми, с которыми вы уже общались раньше, вы можете использовать тактику, которую я называю тактикой *поворотного моста*. Она предусматривает упоминание о содержании предыдущих разговоров. Такими поворотными мостами могут стать комментарии, шутки, жесты или другие характерные элементы прошлых бесед и встреч. Упоминание

об этом дает собеседнику знак, что вы вхожи в круг его друзей и знакомых. Вы подчеркиваете важность знакомства и взаимного интереса друг к другу. Кроме того, наведение поворотных мостов позволяет продолжить построение дружеских отношений с того момента, на котором оно остановилось в прошлый раз. Это дает возможность двигаться вперед в установлении отношений, не начиная каждый раз с чистого листа.

Знаки, подаваемые ступнями человека, находящегося в одиночестве

Если человек стоит один и его ступни направлены в сторону выхода, это может означать, что он раздумывает, не покинуть ли ему это место, но еще не принял окончательного решения. Следовательно, вы можете подойти к нему и заговорить. Приближаясь, пошлите человеку дружелюбный сигнал и скажите что-нибудь сочувственное (примеры таких высказываний будут рассмотрены в следующей главе) вроде: «О, вы, кажется, собираетесь уходить?» или «Должно быть, вечер показался вам скучным». Вы можете смело говорить такие вещи, потому что поза человека ясно говорит о его чувствах и намерениях. Однако можно просто сказать: «Я вижу, вы скучаете в одиночестве. Как вам нравится сегодняшнее мероприятие?» Не исключено, что вы получите ответ на свой вопрос и сможете использовать его как повод для продолжения разговора, чтобы посмотреть, что из этого получится.

Следующий шаг: от слабого сигнала к дружбе

Дружба или вражда начинается с первой же секунды контакта, обычно зрительного, а затем продолжает разворачиваться. В этой главе я обратил основное внимание почти исключительно на невербальные сигналы, которые мы

посылаем другим, и на то, какое значение они имеют для установления межличностных отношений разного рода. Поскольку обычно люди сначала видят друг друга, а потом уже слышат, невербальные сигналы играют во взаимодействии такую же роль, какую в кинематографе играют трейлеры к фильмам. Они дают людям возможность предварительно оценить, чего следует ждать от отношений с человеком, которого они видят, и помогают принять решение, стоит знакомиться с ним или лучше поскорее от него отделаться.

Эффект лицедейства

Если вам удалось эффективно использовать сигналы дружелюбия, следующим шагом должна стать организация подходящей обстановки для последующего словесного общения. Привлечение внимания другого человека и побуждение его к тому, чтобы он видел вас в положительном свете, – первый и решающий шаг на пути установления дружеских отношений, но здесь стоит проявить осмотрительность и не допустить фальши. Для того чтобы умело и осознанно посылать окружающим дружелюбные (или враждебные) сигналы, нужна определенная практика. Если это делается неосознанно, то вы выглядите естественно и безупречно. Прочитав об этих сигналах и поняв их значение и назначение, вы, вероятно, начнете замечать, что люди непрерывно посылают их друг другу. Вы тоже будете ловить себя на том, что и сами все время этим занимаетесь.

Для того чтобы легко и непринужденно *сознательно* имитировать знаки дружбы или вражды, которые вы, как правило, подаете окружающим неосознанно, придется избавиться от *эффекта лицедейства*, который проявляется, когда вы делаете что-то не вполне искренне. А поскольку вы прилагаете усилия ради того, чтобы повлиять на поведение

окружающих, вам начнет казаться, что все вокруг догадываются о том, что вы делаете. Из-за этого ваше поведение станет неестественным, и вы начнете действовать неубедительно. В итоге вашему актерству не поверят, потому что оно будет выглядеть неправдоподобно.

Например, эффект лицедейства возникает тогда, когда человек сознательно лжет. Лжец думает, что тот, кого он пытается обмануть, видит его насквозь, хотя жертва обмана, возможно, и не подозревает об этом. Такая неуверенность, однако, заставляет обманщика невольно посылать подсознательные невербальные сигналы, неопровержимо изобличающие обман. В результате собеседник либо твердо убеждается в том, что его обманывают, либо начинает что-то подозревать.

То же самое может произойти, когда вы впервые пытаетесь имитировать дружелюбные сигналы. Вы успешно посылали их окружающим всю жизнь, сами о том не догадываясь, но теперь, подходя к людям, играя бровями и наклоняя голову набок, вы не сможете отделаться от чувства, что всем заметны ваши неловкие потуги понравиться. Таково действие эффекта лицедейства. Вы начинаете напрягаться, наклоны головы и игра бровями становятся натянутыми и неуклюжими, и вы действительно раскрываете всем свои *истинные намерения*, становясь жертвой самосбывающегося пророчества, и попытка установить дружеский контакт проваливается. Для того чтобы избежать негативного влияния эффекта лицедейства, надо, по меньшей мере, о нем знать.

Теперь вы знаете.

Невербальный тустеп[6]

Во время службы в ФБР мне пришлось побывать на множестве встреч, конференций и приемов. Однажды я

посетил вечер «взаимных знакомств», организованный накануне конференции ее устроителями для участников. Я был там как представитель отдела поведенческого анализа ФБР. Вечер проходил довольно скучно, и мы с приятелем решили развлечься соревнованием в невербальной ходьбе.

Игра заключалась в следующем: каждый из нас выбирал по одному участнику вечера, которые находились на одинаковом расстоянии от двери. Цель игры – вывести человека в вестибюль так, чтобы он этого даже не заметил. Сначала мы вовлекали своих жертв в невинный разговор, оставаясь на приемлемой дистанции, не нарушавшей границы личного пространства собеседников. Зная, что люди, как правило, стремятся сохранить личное пространство в неприкосновенности, разговаривая с ними, мы незаметно приближались мелкими шажками, заставляя собеседников отступать, чтобы не пустить нас на свою территорию. Этот маневр мы продолжали до тех пор, пока человек не проходил мимо дверной арки. Выигрывал тот, кто первым выводил свой «объект» в вестибюль. Одного человека я вытеснил за дверь так умело, что он и сам не заметил, как переступил порог, а потом, осмотревшись, воскликнул: «Ничего себе! Как это мы сюда попали?» В ответ я лишь улыбнулся и недоуменно пожал плечами.

Первый шаг в обучении успешной имитации дружелюбных (или враждебных) сигналов – наблюдение за тем, как другие люди естественно посылают их, а также за собственными сигналами. Имитируя сигнал дружбы, постарайтесь испытать то, что вы чувствуете, когда делаете это неосознанно.

Лучше всего оттачивать эти навыки на улице, в полном народу супермаркете или любом другом общественном месте. Приближаясь к идущему навстречу человеку, поиграйте бровями и наклоните голову набок, установите зрительный контакт и улыбнитесь. Проследите за его реакцией. Если незнакомец тоже поиграет бровями и улыбнется, значит, вы все проделали

удачно и сигнал достиг своей цели; если же в ответ человек тупо уставится на вас с выражением, ясно говорящим: «Отстань, придурок», значит, либо он не в настроении, либо вам следует еще попрактиковаться. Со временем вы заметите, что реакция людей все чаще становится благоприятной, а вы сами начинаете посылать нужные сигналы практически машинально, не задумываясь о том, как вы это делаете.

Приобретение новых навыков или умение придать естественность старым, которые мы употребляем в актерской игре, требует большого труда и практики. Совершенствуясь в этом, вы, возможно, сдадитесь из-за смущения, медленного прогресса или отчаяния. Это нормально. Ученые считают, что при овладении новыми навыками новички поначалу проходят этап, называемый свободным падением. В этот период люди испытывают дискомфорт, пытаясь применять новые умения, приходят в отчаяние, когда рекламируемые техники не работают, и, вместо того чтобы продолжить упорно тренироваться, сдаются, просто поднимая лапки вверх.

Не делайте этого! Переживите этап «свободного падения». Верьте, что овладеете мастерством, если не пожалеете времени и усилий. Отчаяние и дискомфорт при усвоении новых знаний и навыков стоят потраченных усилий, ибо они вознаградят вас способностью к установлению успешных отношений.

Вы научитесь непринужденно улыбаться – неважно, сознательно или нет!

Человеку свойственно ошибаться, и порой ошибки делают его еще более привлекательным в глазах других

Начиная читать курс лекций, я намеренно делаю несколько ошибок, которые не влияют на отношение студентов к качеству моего преподавания, например неправильно произношу какое-нибудь слово или допускаю грамматическую ошибку

при написании слова на доске. Слушатели немедленно обращают на это внимание. Я делаю вид, что страшно смущен, благодарю их за внимательность и исправляю ошибку.

Этот прием преследует несколько целей. Во-первых, исправляя ошибку преподавателя, студенты чувствуют себя увереннее и комфортнее, а это создает предпосылки для установления с ними хороших отношений и доверия. Во-вторых, они усваивают привычку свободно общаться с преподавателем, выражать свое мнение, не боясь показаться глупыми. В конце концов, думают они, почему мы не можем ошибаться, если и сам лектор тоже ошибается. В-третьих, маленькие ошибки делают меня более человечным. Людям нравятся преподаватели, которые, будучи специалистами в своем деле, в остальном проявляют человеческие качества, присущие и им самим (закон подобия мы обсудим подробнее в главе 5).

Наблюдайте и учитесь

Когда вы водите пальцем по экрану сотового телефона, а у вас в ушах торчат динамики, вы не можете посылать окружающим дружелюбные сигналы. Отсутствие же личного взаимодействия с другими людьми мешает вам оттачивать мастерство общения и учиться, наблюдая за поведением окружающих.

Учиться у других совсем не трудно. Для этого достаточно пойти в ресторан, сесть за столик и наблюдать. Люди свободнее общаются друг с другом во время еды. Присмотритесь к ним и попытайтесь определить, в каких отношениях они состоят, для чего оценивайте сигналы их невербальной коммуникации.

Любовные отношения

Когда двое входят в ресторан, по их невербальному поведению можно определить, составляют они пару или нет.

Если они держатся за руки, это признак влюбленности. Если пальцы не переплетены, это говорит о меньшей интенсивности отношений, чем у пары, которая, держась за руки, сплетает пальцы. Обычно, после того как пара усаживается за стол, она совершает некоторые действия: во-первых, решительно сдвигает вазочку, стоящую в центре стола, меню или баночки со специями на край стола; во-вторых, обменивается игрой бровями; в-третьих, смотрит друг на друга дольше, чем обычно люди смотрят на незнакомцев; в-четвертых, улыбается; в-пятых, сидит, склонив головы набок; в-шестых, сидит, подавшись навстречу друг другу; в-седьмых, непроизвольно копирует движения друг друга; в-восьмых, держится за руки; в-девятых, разговаривая, вольно, не стесняясь, жестикулирует; в-десятых, часто говорит шепотом или понизив голос, давая понять окружающим, что третий в их разговоре – лишний; в-одиннадцатых, делится друг с другом едой. Конечно, из-за общения с официантом все эти действия необязательно следуют в том порядке, в каком я их назвал, но за время ужина вы, скорее всего, заметите все вышеперечисленное.

Напряжение в отношениях

Напряженные отношения между партнерами обычно становятся очевидны окружающим, потому что в общении отсутствуют те невербальные сигналы, которые непременно есть при хороших отношениях. Например, двое практически не смотрят друг на друга. У них вынужденные, фальшивые улыбки. Разговаривая, они смотрят не друг на друга, а в тарелки. Голову держат прямо, а не склонив набок. Глаза их блуждают по залу в поисках новых стимулов. Эти люди не копируют жесты друг друга. Они не наклоняются навстречу друг другу, а, наоборот, чаще сидят, откинувшись на спинки стульев, словно стараются отодвинуться как можно дальше.

Разлад в отношениях

Нетрудно заметить разлад, когда один из пары проявляет к другому неподдельный интерес, выражая его непроизвольными невербальными средствами, а второй ведет себя с холодным безразличием. Заинтересованный человек демонстрирует все признаки влюбленности, перечисленные выше, тогда как его партнер буквально излучает негативные (враждебные) невербальные сигналы.

Мужчина подает невербальные сигналы, выражающие интерес, а женщина – нет

Спокойная уверенность

Пары, прожившие много лет в счастливом браке, часто ведут себя таким образом, что их поведение можно истолковать как сигнал того, что отношения испортились. Люди, живущие рядом много лет, уверены в преданности партнера. Им не нужны постоянные напоминания об этом. Они спокойны и очень уютно

чувствуют себя друг с другом, потому что не боятся предательства или измены. Наблюдение за такими зрелыми парами доставляет мне невероятное удовольствие, при этом даже создается впечатление чуда.

Интересно также наблюдать за отношениями между заключающими сделку бизнесменами, мужчиной и женщиной, с которой он пытается познакомиться, или приятелями, забежавшими поесть или выпить. Смысл этого занятия – в оттачивании наблюдательности, познавании естественного невербального поведения при общении и приобретении способности интерпретировать человеческое поведение. После достаточной практики вы доведете умение оценивать до автоматизма, а значит, и сами приобретете незаурядные навыки общения.

3. Золотое правило дружбы

Вы заведете больше друзей за два месяца, если будете проявлять неподдельный интерес к людям, чем за два года попыток заинтересовать их собой.

Дейл Карнеги

Невербальные дружелюбные сигналы, о которых вы узнали в предыдущей главе, служат для того, чтобы создать стартовую площадку для установления позитивных отношений с другим человеком. Эти сигналы исполняют роль комедианта, который развлекает и разогревает публику, приводя ее в нужное состояние перед выходом на сцену главного действующего лица. При правильном применении они сделают интересующего вас человека более восприимчивым, расположат его к общению с вами, если вы все-таки решитесь подойти и заговорить с ним. Итак, допустим, вы намереваетесь вступить с кем-то в контакт. Что делать? Сейчас для вас наступает момент истины.

Превратить «момент истины» в успех

Много лет назад бизнесмен Ян Карлзон был назначен главой дышавшей на ладан европейской авиакомпании Scandinavian Airlines System (SAS). При назначении ему дали четкое и недвусмысленное указание – сделать компанию прибыльной. Карлзон осуществил это с такой быстротой, что случай SAS вошел в учебники по успешному ведению бизнеса как классический пример умелого менеджмента.

Как он сумел этого добиться? Оказывается, новый глава компании предоставил персоналу, непосредственно работавшему

с потенциальными пассажирами, право решать все возникающие вопросы самостоятельно, на месте, без обсуждения с руководством. Это положительно повлияло на всех: клиенты компании были довольны, сотрудники ощутили свою значимость, прибыль начала увеличиваться – словом, стратегия стала выигрышной для всех участников.

С точки зрения темы нашей книги важно знать, что в своей стратегии Ян Карлзон поставил на первый план важность взаимодействия двух индивидов, которое он назвал «моментом истины». Именно в ходе такого контакта формируется отношение клиента к компании и принимается решение, покупать или не покупать билет на ее самолет. По этому поводу Карлзон заметил: «В течение предыдущего года каждый из десяти миллионов наших клиентов пообщался в среднем с пятью сотрудниками авиакомпании. Эти пятьдесят миллионов “моментов истины” как раз и определили, уцелеет SAS или разорится. В эти моменты мы должны были убедить клиента в том, что наша авиакомпания – наилучший выбор для него».

Первая встреча с незнакомым человеком тоже представляет собой момент истины, в который решается судьба ваших дальнейших отношений. Станет он вашим другом или шарахнется, как от заклятого врага? *Золотое правило дружбы таково: если вы хотите понравиться людям, сделайте так, чтобы они понравились сами себе.* Следование этому правилу служит решающим фактором при определении того, чью сторону примет новый знакомый.

В отличие от приемов поведения, описанных ниже и имеющих значение только в тех случаях, когда вы хотите установить не кратковременные, а долгие и надежные отношения, золотое правило дружбы подходит для всех случаев – коротких, средней продолжительности или длительных отношений.

Не следует недооценивать силу и важность этого правила

для завоевания симпатии и завязывания дружеских отношений. Как специальный агент ФБР я имел дело с людьми самого разного статуса и положения, которых мне приходилось убеждать выдать важную информацию, или работать на нашу разведку, или признаться в совершенном преступлении. Главным в решении этих трудных задач было мое умение не только заставить людей проникнуться ко мне симпатией, но и доверить мне свои тайны, а иногда и жизнь. Перед новоиспеченными агентами ФБР, которым предстоит привлекать на свою сторону людей, обычно встает очень трудная задача – овладеть этими жизненно необходимыми навыками. Многие молодые агенты часто обращались ко мне с просьбой научить их методам мгновенного завоевания симпатии и расположения. Я всегда давал им один и тот же совет: *«Если вы хотите понравиться человеку, сделайте так, чтобы он понравился сам себе».* Внимательно присмотритесь к тому, с кем хотите установить дружеские отношения. Возможно, кажется, что это просто, но на самом деле даже опытному агенту для этого требуется довольно долгая практика. Если в ходе общения с вами собеседник начнет лучше относиться к себе, то он будет испытывать искреннюю благодарность за то, что вы сумели вызвать в нем это чувство. Люди тянутся к тем, кто делает их счастливыми, и избегают тех, кто доставляет им неприятности и причиняет боль.

Если каждый раз после встречи с вами человек растет в собственных глазах, он будет искать с вами повторный контакт, чтобы вновь испытать это приятное чувство. Камнем преткновения для многих агентов, мешающим установлению доверительных отношений, является собственное я. Возвеличивание себя – главное препятствие для следования золотому правилу дружбы. Люди в большинстве своем думают, что мир вращается вокруг них, что они центр вселенной. Если вы хотите привлекать других, то должны отставить себя на задний

план и обратить внимание на интересы и потребности других людей. Они полюбят вас только в том случае, если вы поставите *их* (а не себя) в центр внимания.

Подумайте еще об одном: к сожалению, мы редко пользуемся этим сильнодействующим средством для того, чтобы стать более привлекательными для окружающих и одновременно возвысить их в их собственных глазах. Мы слишком заняты собой, а не теми, с кем сталкивает нас судьба. Свои желания и потребности мы ставим выше желаний и потребностей других. Но, увы, люди будут помогать вам, исполнять ваши желания и удовлетворять потребности только в том случае, если вы им понравитесь.

Приемы, которые помогут вам сделать так, чтобы собеседник понравился сам себе

Сочувственные высказывания

Сочувственные высказывания переносят центр внимания на того, с кем вы общаетесь. Это один из самых эффективных способов помочь человеку возвыситься в собственных глазах. Сосредоточить внимание на собеседнике очень трудно: все мы от природы эгоцентрики, поэтому воображаем, что мир вращается вокруг нашей персоны. Тем не менее, если после разговора с вами собеседник почувствует большее уважение к себе, то вы достигнете цели золотого правила дружбы и добьетесь его расположения.

Такие сочувственные высказывания, как «Похоже, сегодня у вас был не самый удачный день» или «Сегодня вы выглядите счастливым», дают людям знать, что их внимательно выслушали и проявили, по крайней мере на словах, заботу о них. Такого рода внимание повышает самооценку и, что еще более важно, заставляет нас лучше относиться к человеку, одарившему нас этим вниманием.

Сочувственное высказывание, помимо всего прочего, завершает рассуждение. Когда человек что-то говорит, он ждет адекватной реакции, чтобы удостовериться в том, что его выслушали и правильно поняли. Повторение (другими словами) того, что сказал собеседник, замыкает этот цикл. Собеседник чувствует удовлетворение от того, что ему удалось успешно донести до другого то, что было на душе.

Для того чтобы сочувственное высказывание прозвучало уместно, вы должны внимательно слушать собеседника. Внимание, которое вы при этом ему уделяете, говорит об искренней заинтересованности в нем.

Любое сочувственное высказывание полезно начинать со слов «Так, значит, вы…». Собственно, формулировать фразу можно многими способами, но эта основная формула позволит вам выработать привычку концентрировать разговор не на себе, а на собеседнике. Самые простые сочувственные высказывания: «Так, значит, вам понравилось, как сегодня шли дела» или «Так, значит, у вас сегодня удачный день». Подспудно мы, и это вполне естественно, хотим убедить собеседника в том, что понимаем его чувства, но он при этом думает*: «Нет, ты не можешь знать, как я себя чувствую, потому что ты – не я».* Слова «Так, значит, вы…» убеждают партнера в том, что центром внимания разговора остается он сам и его радости и печали. Например, вы входите в лифт и видите довольно улыбающегося человека. Вы вполне естественно можете сказать ему: «Похоже, сегодня вам сопутствует удача», и отзеркалить его дружелюбный невербальный сигнал.

Проявляя сочувствие и стараясь достичь целей золотого правила дружбы, избегайте точного повторения слов собеседника. Люди редко точно воспроизводят слова друг друга, поэтому, когда такое происходит, мозг говорящего воспринимает повтор как аномалию и настораживается. Но вам-то совсем не нужно получить настороженность в ответ на сочувствие.

Повторяя, как попугай, слова собеседника, вы демонстрируете покровительственное и снисходительное отношение. Никогда так не делайте!

Сочувственное высказывание смещает фокус разговора на собеседника и возвышает его в собственных глазах. Такое поведение представляет собой простой, но очень эффективный способ заставить человека захотеть быть вашим другом, потому что каждый раз, общаясь с вами, он будет приходить в хорошее настроение. Более того, он даже не поймет, что вы применяете какую-то особую психологическую технику, поскольку – вполне естественно – уверен, что вполне заслуживает внимания, и не будет расценивать ваше отношение к нему как нечто необычное (и даже ваше присутствие в его личном пространстве не вызовет у него отторжения). После того как овладеете этим простым навыком, переходите к более сложным синтаксическим конструкциям.

Приключения Бена и Вики

Давайте посмотрим, как может звучать разговор с использованием сочувственных высказываний. Бен посылает незамысловатый дружелюбный сигнал Вики, которая стоит у стойки бара в компании нескольких человек. Подходя к Вики, Бен видит, что она улыбается и смеется, разговаривая с друзьями.

Бен. Привет, меня зовут Бен, а вас?

Вики. Привет, а меня зовут Вики.

Бен. Похоже, у вас сегодня удачный вечер *(основное сочувственное высказывание)*.

Вики. Это точно. Мне давно уже надо было отдохнуть.

После того как вы к месту произнесли простую сочувственную фразу, попробуйте усложнить высказывание, опустив при этом слово «похоже». Давайте еще раз прослушаем начало разговора Бена и Вики с использованием более сложного высказывания вместо упрощенной формулы.

Бен. Привет, меня зовут Бен, а вас?

Вики. Привет, а меня зовут Вики.

Бен. Я вижу, у вас сегодня удачный вечер *(усложненное сочувственное высказывание)*.

Вики. Вы правы. Сегодня мне надо было встряхнуться.

Бен. Значит, последнее время вы были очень заняты *(усложненное сочувственное высказывание)*.

Вики. Да, последние три недели я работала, как вол, над сдачей проекта, по шестьдесят часов в неделю.

Первое, что замечает Бен, – это то, что Вики смеется и улыбается, а значит, она вполне довольна собой и жизнью. Бен произнес уместные слова, отражающие настоящее эмоциональное состояние Вики. Своими высказываниями он одновременно достиг нескольких целей: во-первых, показал Вики, что ему интересны ее чувства; во-вторых, сделал Вики центром разговора; в-третьих, ответ Вики подсказал Бену, в каком ключе следует продолжать беседу. Ее слова «Вы правы, мне сегодня надо было встряхнуться» указывают на то, что Вики пережила нелегкую неделю, если не месяц. Бен не знает, в чем заключались трудности девушки, зато может сочувственно высказаться, чтобы ненавязчиво выяснить их причину. Подобным образом он продолжает держать Вики в центре внимания и дает ей понять, что ему интересна она и ее эмоциональное состояние. Вики не догадывается, что Бен использует этот прием, потому что такое поведение воспринимается ее мозгом как нормальное, не вызывающее подозрений или защитной реакции. Более того, Вики, как и все мы, подсознательно считает, что именно она должна быть в центре всего, и она просто в восторге от того, что Бен уделяет внимание исключительно ей одной. Это улучшает ее настроение и возвышает в собственных глазах, а также увеличивает шансы Бена понравиться ей – в полном соответствии с золотым правилом дружбы.

Использование сочувственных высказываний для поддержания разговора

Сочувственные высказывания служат превосходным средством для поддержания непрерывности разговора, предупреждая неловкие паузы. Молчание, наступающее после того, как один из собеседников умолкает, а другой не знает, что сказать, производит на обоих обескураживающий эффект. Если вы не знаете, что сказать, посочувствуйте. Для этого достаточно вспомнить последнее произнесенное предложение и на основании его содержания создать сочувственное высказывание. Так вы поддержите разговор и выиграете время для того, чтобы придумать, о чем говорить дальше. Намного лучше выразить сочувствие для продолжения беседы, чем ляпнуть что-нибудь невпопад. Помните: человек, с которым вы общаетесь, едва ли догадается, что вы просто пользуетесь тем, что сочувственные высказывания воспринимаются мозгом как обычные, нейтральные, поэтому не замечаются.

Лесть и комплименты

Лесть от комплимента отделяет очень тонкая черта. Слово «лесть» имеет более негативный оттенок, чем слово «комплимент». Под лестью обычно понимают неискренние похвалы, используемые для манипулирования людьми с эгоистической целью. Искренним комплиментом можно похвалить собеседника и признать его достижения. По мере развития и созревания отношений комплименты начинают играть все бóльшую роль в укреплении уз, связывающих людей друг с другом, потому что дают человеку понять, что он и его дела продолжают интересовать партнера.

Делая комплимент в недавно завязавшихся отношениях, можно попасть впросак из-за того, что вы еще мало знаете партнера. Вторая сторона сочтет ваши слова неискренними.

Фальшивый комплимент означает грубую лесть, а это всегда производит неприятное и отталкивающее впечатление. В конце концов, никто не любит, когда им манипулируют или когда ему лгут. Обычно люди знают свои сильные и слабые стороны. Если вы говорите кому-то, что он хорош в каком-то деле, а человек знает, что это неправда, у него возникает сомнение в честности ваших намерений, ведь он осознает разрыв между вашим утверждением и истиной.

Говорить комплименты можно и по-другому, причем весьма эффективно. Этот способ помогает обойти подводные камни: вместо того чтобы делать комплименты самому, нужно позволить человеку говорить их самому себе. Таким образом можно избежать неискренности. Ведь когда человек хвалит себя, ни у кого не возникает сомнений в его искренности, причем люди редко упускают такую возможность. Стало быть, ваша задача – обеспечить им ее.

Для того чтобы побудить человека сделать себе комплимент, нужно вести диалог так, чтобы собеседник подумал о своих достоинствах или достижениях, примерил их на себя и мысленно одобрительно похлопал себя по плечу. В этом случае (в полном соответствии с золотым правилом дружбы) вы непременно ему понравитесь, потому что дали ему повод возвыситься в собственных глазах.

Вернемся к диалогу между Вики и Беном и проследим за дальнейшим развитием их зарождающихся отношений. Бен дает возможность Вики сделать себе комплимент.

Бен: Значит, все последнее время вы были очень заняты (*усложненное сочувственное высказывание*).

Вики: Да, последние три недели я работала над сдачей проекта, как вол, по шестьдесят часов в неделю.

Бен: Надо обладать настоящей самоотверженностью и преданностью делу, чтобы заниматься таким большим проектом (*этими словами Бен дает возможность Вики сделать*

самой себе комплимент).

Вики (подумав): Я очень многим пожертвовала ради этого масштабного проекта и отлично справилась – если можно так говорить о себе.

Заметьте, что Бен прямо не сказал Вики, что считает ее самоотверженной. Тем не менее Вики не составило труда приписать себе это качество и приложить его к выполненной работе. Если бы она не считала себя добросовестным работником, то начавшиеся отношения от этого бы не пострадали, так как слова Бена верны независимо от самооценки Вики. В худшем случае его высказывание осталось бы незамеченным, а в лучшем – заставило бы Вики лучше отнестись к себе (а заодно и к Бену). Кстати говоря, даже если на самом деле Вики не такой уж самоотверженный и добросовестный работник, она все равно легко могла бы присвоить себе эти качества. Очень немногие люди способны признаться другим (не говоря уже о себе) в том, что они никуда не годные, недобросовестные и ленивые работники.

Комплимент от третьего лица

Для того чтобы сделать тому, с кем вы хотите подружиться, комплимент, можно прибегнуть к услугам третьей стороны. Однако преподнести это следует так, чтобы человек, которому предназначен комплимент, понимал, что он исходит от вас. Это повысит его самооценку, а значит, улучшит отношение к вам. Если вы сделаете комплимент сами, особенно тому (например, поклоннику, начальнику или другу), кто может заподозрить ваш меркантильный интерес, то он подумает, что вы просто хотите лестью повлиять на его отношение к вам. Участие третьей стороны позволяет устранить все подозрения.

Итак, вам понадобится помощь общего знакомого, который хорошо знает и вас, и интересующего вас человека. Кроме того, вы должны быть уверены в том, что этот третий участник

передаст ваш комплимент по назначению. Если дело выгорит, то при следующей встрече тот, кому был адресован комплимент, отнесется к вам более благосклонно. Прочитайте следующий диалог, представив, что вы Марк.

Майк: Позавчера я встретил Марка. Он сказал мне, что ты умница. Правда, он сказал, что ты лучше всех умеешь решать самые сложные проблемы.

Соня: Правда? Он так и сказал?

Майк: Да, так и сказал.

Соня с большей готовностью примет этот комплимент со слов Майка, чем от Марка (вас). Кстати, Майк может свободно и непринужденно сказать ей то, что вам лично было бы неудобно сказать на начальном этапе ваших отношений с Соней. Но косвенно вы через Майка дали ей возможность похвалить саму себя и одновременно расположили к себе еще до вашей первой встречи.

Как на практике воспользоваться комплиментом от третьего лица

Комплименты, сделанные через третьих лиц, оказываются порой весьма полезными не только для романтических отношений, но и на работе. Приведу пример: в ФБР деньги на проведение операций выделяются на конкурентной основе – финансируется отнюдь не каждая из анонсированных агентами операций. Для того чтобы повысить шансы на успех своих предложений, я, как правило, прибегал к тактике передачи комплимента через третьих лиц.

За несколько недель до того, как мое предложение должно было рассматриваться недавно назначенным заместителем директора, я, будто невзначай, в присутствии самого известного в Бюро сплетника обронил, что в департаменте наконец взялись за ум и назначили в наш отдел очень толкового зама. Я также не забыл сказать, что новый заместитель директора – умный

человек и отлично разбирается в тонкостях оперативного планирования. Для сплетников разного рода сведения являются валютой, за счет которой они живут. Они считают, что приобретают особую ценность, донося услышанную информацию до тех, кто, возможно, в ней заинтересован. Естественно, босс очень скоро узнал о моем отзыве. Заместитель директора счел полученную от третьего лица информацию более достоверной, чем если бы услышал ее из моих уст, не говоря уже о том, что у меня и не было возможности контактировать с ним, поскольку в то время я занимался оперативной работой.

При рассмотрении моих предложений заместитель директора был склонен отнестись к ним благожелательно, поскольку знал о моем отношении к нему. Я дал ему возможность хорошо выглядеть в собственных глазах (руководствуясь золотым правилом дружбы), не возбудив никаких подозрений. Комплименты, переданные через третьих лиц, укладываются в нормы обычного человеческого поведения, поэтому не воспринимаются как нарушение личного пространства. Таким образом, мне было нечего терять. Даже если бы моя тактика не увенчалась успехом, я ничем не рисковал, кроме отказа в финансировании. Если бы прием сработал, то шансы получить деньги повысились бы – только и всего. Кстати, средства я получил – бóльшая часть моих предложений была принята руководством.

Третья сторона и эффект первичности

Изменить реальность словами невозможно, зато с их помощью можно изменить *восприятие* реальности. Слова представляют собой фильтры для информации, на которой мы строим свое отношение к окружающему миру. Иногда одно-единственное слово определяет, как мы будем относиться к человеку, понравится он нам или нет.

Рассмотрим пример: ваш друг Кальвин плохо отзывается о новом соседе Билле, с которым вы еще даже не познакомились. Кальвин говорит: «Твоему новому соседу ни в коем случае нельзя доверять. После его рукопожатия стоит пересчитать, все ли пальцы остались на месте». Спрашивается, как вы отнесетесь к Биллу, когда вас представят друг другу? Вас уже настроили против него, и вы думаете, что он не заслуживает доверия. Такое предубеждение специалисты по поведенческой психологии называют *эффектом первичности*[7]. Если друг описывает человека, с которым вам предстоит в скором времени познакомиться, как типа, недостойного доверия, то вы так и воспримете его, невзирая на то, каков он на самом деле. Будучи предубежденным, вы и в дальнейшем продолжите считать все слова и поступки этого человека не заслуживающими доверия.

И наоборот, если ваш друг Кальвин скажет, что новый сосед «очень дружелюбный, приветливый и общительный человек, обладающий к тому же незаурядным чувством юмора… вот увидишь, он тебе понравится», то как вы отнесетесь к Биллу? Несомненно, вы увидите в нем приветливого и дружелюбного человека, каким бы он ни был в действительности.

Избавиться от предубеждения или положительного восприятия, обусловленного мнением третьего лица, особенно если третье лицо – ваш друг или приятель, очень трудно, хотя и возможно. Чем чаще вы будете встречаться с «коварным» Биллом и не замечать в нем ни следа предполагаемого коварства, тем скорее проникнетесь к нему доверием и преодолеете негативное отношение, вызванное эффектом первичности. Однако шансов на это немного, так как предвзятость заставит вас свести к минимуму контакты с этим человеком. Если же, встретившись несколько раз с «приветливым» Биллом, вы не обнаружите в нем ни тени дружелюбия, то, скорее всего, постараетесь найти оправдание его грубому поведению. Например, подумаете, что у него неприятности или что вы

попались ему на глаза, когда он был в плохом настроении. Неприветливый и неучтивый человек, которого вам отрекомендовали как дружелюбного и доброго, как правило, извлекает немалую выгоду из эффекта первичности, потому что окружающие склонны снова и снова давать ему шанс проявить несуществующую доброту.

Именно благодаря столь сильному действию эффекта первичности его можно использовать как инструмент установления дружеских отношений или внушения интересующему вас человеку нужного представления о вас. Создавая эффект первичности, вы посылаете сигнал о том, как человек должен воспринимать кого-либо. В этой ситуации вы можете выставить эту третью персону в выгодном для вас свете.

Как воспользоваться эффектом первичности

Я часто прибегал к эффекту первичности на допросах людей, подозреваемых в совершении преступлений. Помню, однажды мы с коллегой допрашивали подозреваемого в ограблении банка. В комнате нас было трое: я, коллега и подозреваемый. В самом начале допроса мой напарник попросил прощения и вышел, сказав, что ему надо позвонить по одному неотложному делу. Его уход был частью плана, согласно которому я, оставшись на время наедине с подозреваемым, должен был доверительно с ним поговорить.

Я произнес: «Вам очень повезло, что в расследовании принимает участие мой коллега. Он прямой и честный человек и сумеет непредвзято вас выслушать». Потом я умолк и, откинувшись на спинку стула, стал ожидать возвращения напарника. Немного помолчав, я добавил: «Да, кстати, он вполне может позволить себе роскошь быть честным, потому что он ходячий детектор лжи. Не знаю, как у него это получается, но этот человек сразу чувствует ложь. Неважно, о чем идет речь и кто говорит, он словно видит других насквозь». Последним

высказыванием я создал фильтр, через который подозреваемый должен был теперь смотреть на моего коллегу. Я создал эффект первичности, чтобы убедить этого человека в сверхъестественных способностях второго следователя.

Вернувшись, напарник согласно нашему плану, молчал, предоставив мне право вести допрос. Я должен был в какой-то момент спросить: «Так, значит, вы ограбили банк?» Если бы подозреваемый ответил отрицательно, то коллега должен был посмотреть на него взглядом, словно говорящим: «Вы шутите?»

Итак, что произошло дальше? Я спросил подозреваемого: «Вы ограбили банк?», и он ответил: «Нет». Коллега удивленно вскинул брови и, скептически взглянув на подозреваемого, произнес: «Что?» Тогда подозреваемый – клянусь, это истинная правда! – стукнул по столу ладонью и воскликнул: «От него действительно ничего не скроешь. Умен. Ну, умен!», после чего сознался в совершенном преступлении.

Берегитесь эффекта первичности: он может сделать вас предвзятым

Использование эффекта первичности – отличная идея, если вы собираетесь повлиять на кого-то. Но помните: это оружие обоюдоострое. Если не проявить осмотрительности, то эффект первичности сделает вас предвзятым в отношении других людей, что приведет к неверным суждениям об их поведении.

В самом начале моей работы в ФБР я и сам пал жертвой эффекта первичности. Мне поручили вести дело человека, который, как сообщил один из коллег, похитил четырехлетнюю девочку. Еще до первого допроса мое мнение было сформировано словами коллеги, и, встретившись с подозреваемым на допросе, я уже был полностью уверен в его виновности. Соответственно, все, что говорил и делал этот человек, я воспринимал предвзято, считая его слова и поступки дополнительными свидетельствами виновности… несмотря на то что объективные факты должны

были убедить меня в обратном.

Чем большее давление я оказывал на подследственного, тем больше он нервничал: не из-за того, что был виновен, а потому, что я ему не верил. Этот человек думал, что ему придется сесть в тюрьму за преступление, которого он не совершал. Однако чем сильнее он нервничал, тем больше я проникался убеждением, что похититель – он, и тем настойчивее становился. Неудивительно, что ход допросов полностью вышел из-под контроля. В конце концов я был просто ошеломлен, когда поймали настоящего преступника.

В следующий раз, когда будете проводить собеседование, знакомиться с новым коллегой или впервые покупать какой-либо товар, подумайте, под влиянием чего возникло ваше мнение о них. Вполне вероятно, что здесь не обошлось без эффекта первичности.

Отношение к новому сотруднику, переведенному из другого отдела, часто зависит от слухов, которые распространяются задолго до появления этого человека на рабочем месте. Таким же образом вы убеждаете себя в том, что новая зубная паста лучше той, которой вы пользовались до сих пор, только потому, что в этом вас убедили четверо из пяти знакомых вам дантистов.

Эффект первичности очень силен – пользуйтесь им с мудрой осторожностью.

Просите об одолжении

Добрый старый Бен Франклин, изображенный на стодолларовой банкноте, как-то раз заметил, что на личном примере усвоил справедливость старинного изречения: «Тот, кто однажды сделал вам добро, охотнее снова поможет вам, чем тот, кому вы помогли сами». Теперь данный феномен известен (и в этом нет ничего удивительного) как эффект Бенджамина Франклина.

На первый взгляд это утверждение противоречит здравому смыслу. Разве не логично предположить обратное: что вам больше понравится тот, кто оказал услугу вам? Оказывается, нет. Человек, оказывающий любезность или услугу другому, возвышается в собственных глазах. И, как гласит золотое правило дружбы, если вы позволяете человеку выглядеть значительнее в собственных глазах, он начинает лучше к вам относиться. Таким образом, в просьбе оказать любезность дело вовсе не в вас, а в том человеке, которого вы просите.

Надо, однако, отметить, что не следует злоупотреблять этим методом, поскольку тот же Бенджамин Франклин говорил: «Гости, как рыба, начинают дурно пахнуть на третий день» – то же самое касается людей, которые слишком часто просят об одолжениях!

Возвращаясь к разговору Бена и Вики, мы можем посмотреть, как Бен просит об одолжении молодую женщину.

Бен: Надо обладать настоящей самоотверженностью и преданностью делу, чтобы заниматься таким большим проектом *(этим высказыванием Бен дает возможность Вики сделать самой себе комплимент)*.

Вики (подумав): Я очень многим пожертвовала ради этого масштабного проекта и отлично справилась, если можно так говорить о себе.

Бен: Вики, вы не могли бы оказать мне одну любезность? Посторожите мою выпивку, пока я ненадолго отлучусь *(Бен просит Вики оказать ему услугу)*.

Вики: Конечно, конечно! Нет проблем.

Бен обращается к Вики по имени (помните, что люди любят слышать звук своего имени, и им нравится, когда другие его помнят), а затем просит ее оказать ему небольшую любезность. Такая мелочь располагает Вики к Бену, потому что оказание услуги другому возвышает человека в собственных глазах.

Для повышения эффективности отношений пользуйтесь несколькими приемами

Чтобы обрести нового друга, можно использовать один или несколько из описанных в книге приемов в зависимости от ситуации. Преимущество применения нескольких техник заключается в дополнительных возможностях, предоставляемых комбинированным подходом. Для примера рассмотрим, как с помощью эффекта первичности, формулы дружбы и комплимента, сделанного третьим лицом, можно помочь нашим солдатам заводить друзей среди людей, предрасположенных к настороженному, а то и прямо враждебному отношению к американцам.

Завоевать умы и сердца гражданских лиц страны, в которой вы участвуете в военных действиях, задача непростая. Солдаты, воюющие на чужой земле, вынуждены усваивать тактику генерала Джеймса Мэттиса по прозвищу Бешеный Пес, который говорил морским пехотинцам в Ираке: «Будьте вежливы и профессиональны, но будьте готовы убить всякого, кто встанет у вас на пути». Другими словами, превратить в друзей потенциальных врагов очень и очень непросто.

В попытке завоевать симпатии афганского населения американское правительство послало команду специалистов из ФБР, куда вошел и ваш покорный слуга, для того чтобы «научить наших парней [американских солдат] не выглядеть чересчур устрашающими, но при этом сохранять боеготовность и бдительность».

Итак, как выглядеть дружелюбно, если местному населению все в твоем облике кажется угрожающим (военное снаряжение, каски, автоматы и тому подобное, не говоря уже о мрачном выражении лица)? Нет ничего удивительного в том, что, когда солдаты входят в деревню, ее жители, едва взглянув на них, получают невербальный сигнал враждебности и начинают вести

себя замкнуто и настороженно.

Мы посоветовали армейскому командованию заходить в деревни в полном вооружении и снаряжении, готовыми защититься в случае нападения, но одновременно делать следующее.

1. *Воспользоваться формулой дружбы*. Какое-то время пробыть в деревне, ничего не делая… просто находясь там. Это действие удовлетворяет условию близости. Затем постепенно начать чаще попадаться на глаза местным жителям и каждый раз проводить там больше времени. Наконец, следует добавить к визитам повышение активности, например дарить детям игрушки и сладости (об этом чуть ниже).

2. *Посылать местным жителям дружелюбные, а не враждебные невербальные сигналы*. Наденьте маску на суровые лица – короче, улыбайтесь, а не хмурьтесь.

3. Когда деревенские жители привыкнут к тому, что вы не опасны, нужно *нагрузить машину мячами и въезжать в деревню так, чтобы вас увидели дети*. Что произойдет в этом случае? Так как вы подаете жителям дружелюбные сигналы, дети не заметят в вас угрозы и ваше появление возбудит их любопытство (слагаемое «интенсивность» из формулы дружбы). Они непременно подойдут к машине и спросят: «Для кого эти мячи?» Водитель может ответить: «Для вас» и раздать их детям.

Что произойдет после этого? Вы понравитесь детям. Встретившись дома с родителями, они сыграют роль третьей стороны, выступающей на стороне американцев. Ребенок скажет: «Американцы подарили нам футбольные мячи. Они добрые люди». Теперь родители станут смотреть на вас сквозь фильтр эффекта первичности, созданный детьми, и будут более склонны видеть в вас друзей, а не врагов.

Если бы американцы просто вошли в деревню, не пользуясь формулой дружбы (то есть не задействовали бы все слагаемые: близость, частоту, длительность и интенсивность), посылали

местным жителям враждебные, а не дружелюбные сигналы и не создали бы отзыв третьей стороны, как, по-вашему, отнеслись бы старейшины деревни к их уверениям в добрых намерениях? Они просто не поверили бы. Солдат воспринимали бы как лжецов.

Меня до сих пор поражает, как легко повлиять на поведение людей, применяя инструменты установления дружеских отношений. По отдельности или в совокупности они позволят повысить самооценку окружающих, а заодно и свою собственную. Используя золотое правило дружбы, вы приводите в действие принцип взаимности: «Если ты сделаешь меня счастливым, то я захочу ответить тебе тем же». Даже в мимолетных встречах с людьми, которых вы, возможно, никогда больше не увидите, принцип взаимности работает просто великолепно.

Выбор между полетом в первом классе и удалением с рейса за грубость и несдержанность

Несколько лет назад я летел транзитным рейсом с остановкой во Франкфурте. Ничего хорошего от полета я не ждал. Сидеть в самолете не хотелось, и я решил чем-нибудь себя занять, чтобы не спешить на посадку, тем более что у меня было довольно неудобное место в салоне экономкласса. Вспомнив те немногие немецкие слова, которые учил в школе, я не спеша подошел к билетной кассе. Приблизившись, я поиграл бровями, улыбнулся и склонил голову набок. Наклонившись к кассиру, я произнес: «Guten Tag!», найдя, таким образом, точку соприкосновения (см. главу 4). Он улыбнулся в ответ, поощрив мою попытку заговорить на его языке, поздоровался по-немецки, а потом перешел на английский: «Я могу вам чем-нибудь помочь?»

Я ответил, что нет, но завязал разговор и произнес несколько

сочувственных высказываний, чтобы разговорить его и возвысить в собственных глазах. По мере углубления нашего общения, подстегнутого сочувственными репликами с моей стороны, собеседник взял на себя инициативу и почти все время говорил сам. Но не заметил этого, потому что, как и большинство людей, был уверен, что весь мир вращается вокруг него. Мое поведение было настолько обычным, что в его мозге не включился сигнал тревоги. Я дал ему возможность высказаться, а на самом деле просто побуждал его к разговору, отчего он прекрасно себя чувствовал.

В общем, я ему понравился.

В конце нашей «беседы» кассир спросил, почему я не иду на посадку. Я сказал, что у меня место в середине ряда и я не спешу возвращаться в эту тесноту. На этом тема была исчерпана.

Через двадцать минут объявили об окончании посадки на мой рейс. Я направился к воротам, но кассир окликнул меня: «Herr Schafer!» Я остановился, он подошел ко мне и спросил, при мне ли посадочный талон. Я кивнул и показал ему талон. Он взял его и вручил мне другой.

– Приятного полета, господин Шафер, – попрощался он.

Заглянув в новый документ, я отметил, что теперь полечу бизнес-классом.

– Спасибо, сэр, – сказал я. – Вы оказали мне неоценимую услугу.

– Не стоит благодарности, – ответил он и приветливо помахал мне рукой, когда я пошел на посадку.

Во время другого полета рейс сильно задерживался, и пассажиры, в большинстве своем, кипели от гнева. Стоявший впереди меня в очереди мужчина завелся до такой степени, что кричал кассирше, что не может пропустить ближайший «челночный» рейс, ну и все в таком духе. Кассир ответила, что ничем не может ему помочь и даст билет на рейс,

вылетающий в пять тридцать.

Когда подошла моя очередь, я встал перед явно нервничавшей женщиной, не ожидая от нее ничего хорошего. Мне захотелось немного подбодрить и успокоить ее. Я протянул ей свой билет, она посмотрела на него и сказала: «Простите, сэр, но вашего “челнока” пока нет. Я дам вам билет на более поздний рейс, на пять тридцать».

Я посмотрел ей прямо в глаза и, лукаво усмехнувшись, сказал, подражая интонации предыдущего пассажира: «Нет, это совершенно неприемлемо». Она удивленно посмотрела на меня, и я добавил: «Можно начинать орать?» Она сказала, что нет, и повторила, что рейс вылетает в пять тридцать.

Я не унимался: «Так что, уже можно кричать?» Кассирша коротко хихикнула. Я еще раз повторил: «Можно начинать?» Теперь мы оба улыбались, подшучивая друг над другом. Через минуту кассирша вдруг сказала: «Знаете… Тут как будто есть место на рейс в два сорок». Она набрала на клавиатуре мое имя. Я ехидно заметил: «Забавно, я только что слышал, как вы сказали предыдущему пассажиру, что на рейс в два сорок билетов нет». – «Билетов нет для тех, кто слишком громко кричит. Вы все еще хотите на меня поорать?» – «Нет, мэм, – скромно промямлил я. – Спасибо».

Самое интересное, что, подходя к кассе, я совсем не рассчитывал на подобное везение, мне действительно захотелось немного помочь женщине. Но если вы поднимаете людям настроение, то подчас они платят вам сторицей.

Я много раз в жизни применял такую тактику в разных местах, где обслуживают клиентов, и мне всегда удавалось снимать раздражение обслуживающего персонала. Однажды во время зарубежного путешествия я стал свидетелем того, как группа китайских пассажиров опоздала на гонконгский рейс и устроила скандал у стойки регистрации. Женщина, сидевшая за стойкой, старалась вести себя вежливо, но это не помогло,

и в конце концов, для того чтобы унять разбушевавшихся пассажиров, пришлось вызвать полицию.

Мне выпала сомнительная «привилегия» быть следующим клиентом у стойки. Я подошел к ней и сказал сидевшей за ней женщине:

– Похоже, у вас были небольшие проблемы (сочувственное высказывание).

Ответ женщины был сух и короток:

– Да.

– Кажется, вы расстроены, – продолжил я (еще одно сочувственное высказывание).

– Конечно, я расстроена, потому что не могла наорать на них в ответ. Никак не могу прийти в себя.

Я понимающе кивнул.

– Мэм, вот что я сейчас сделаю. Я вернусь к ограждению, а потом снова подойду к вам и кое-что скажу, а вы просто позвольте мне это сделать.

Женщина с подозрением взглянула на меня, но согласилась:

– Ладно, идите.

Я и правда вернулся к ограждению, а потом, снова подойдя к стойке, сказал, ткнув пальцем чуть ли не в лицо служащей:

– Мне не понравилось, как вы говорили с теми людьми. Вы были грубы, неосмотрительны и…

Я не смог продолжить. Женщина сказала, чтобы я заткнулся, и я выслушал все, что она думала обо мне и о тех злополучных китайцах. Вся ее накопившаяся ярость прорвалась наружу.

Когда она завершила свою тираду, я заявил, что очень рассержен и разочарован.

Женщина перевела дух и сказала:

– Чем я могу смягчить ваш гнев, сэр? Не хотите лететь первым классом?

Я утвердительно кивнул.

– Да, думаю, это поможет.

– Хорошо, я дам вам талон в первый класс.

– Спасибо, – ответил я, и мы оба рассмеялись.

Во время посадки она подошла ко мне и поблагодарила за то, что я смог ее успокоить и вернуть в нормальное расположение духа.

Такие вещи случаются со мной сплошь и рядом. Люди оказывают мне всяческие услуги и любезности, хотя я не только не прошу об этом, но даже не намекаю ни на что подобное. Я открыл для себя очень простой секрет: если повышаешь самооценку и улучшаешь людям настроение (золотое правило дружбы), то ты не просто понравишься им, они еще и постараются сделать для тебя что-нибудь хорошее. Я наблюдаю это ежедневно, а время от времени и сам этим пользуюсь.

Расскажу вам еще один случай из своей «авиационной» практики, иллюстрирующий мои выигрыши. Как-то раз, когда я был в Молине (в Иллинойсе), вдруг отменили мой рейс. Молин не самый лучший городок, где можно застрять. Люди в аэропорту шумели и ругались. Одна женщина, стоявшая передо мной в очереди, размахивала руками и громко кричала на кассиршу, изо всех пытавшуюся сохранить самообладание. Кассир сказала: «Единственное, что я могу сделать для вас, – это дать вам билет на завтра, на утро». Услышав ее слова, женщина раскричалась еще громче, прежде чем ушла.

Следующая очередь была моя. Я встал перед кипевшей кассиршей и сказал:

– Какая энергичная женщина (сочувственное высказывание).

– Да уж, слишком, – согласилась кассирша. – Она мне не понравилась.

Я ответил:

– Простите, но я слышал, что есть билеты только на завтрашнее утро.

Кассир возразила:

– Нет, следующий рейс через час.

Я раскрыл было рот, но кассирша не дала мне и слова вымолвить.

– Она мне не понравилась, поэтому ей придется ждать до утра, а вы полетите сегодня.

Правила установления дружеских отношений действуют везде – от земли до неба

Хочу рассказать еще один произошедший со мной случай, чтобы подтвердить, что все перечисленные способы действительно эффективны. В последний раз я летел по делам из своего города с полуторачасовой остановкой, поэтому решил использовать ее для общения с персоналом аэропорта. Мне хотелось выяснить, существует ли связь между качеством оказания услуг и поведением пассажиров.

Единственным доступным сотрудником аэропорта оказалась девушка, сидевшая в билетной кассе. Посылая дружелюбные сигналы, я подошел к ней. Мне нужен был крючок, чтобы вызвать ее любопытство. Когда она спросила, куда я направляюсь, я ответил, что лечу в Чикаго для завершения расследования. Она поинтересовалась, кем я работаю, и я сказал, что агент ФБР. Это возбудило ее любопытство, и она спросила, чем именно я там занимаюсь.

– Учу людей, – ответил я.

– Чему же вы их учите? – удивилась она.

– Быть вежливыми с другими людьми… чтобы получать то, что им не полагается (крючок любопытства).

Она рассмеялась.

– Что, например?

– Например, билеты на самолет в более высокий класс.

Мы одновременно улыбнулись.

– Если бы я сейчас подошел к вам и попросил заменить мне билет на билет в бизнес-класс, вы бы это сделали?

– Нет, – воскликнула она. – Меня часто об этом просят, но я всегда отказываю.

– Но иногда такое все же случается?

– Да, если человек мне нравится.

Разговор был окончен, дело закрыто.

Где бы вы ни были, в Атланте или Афганистане, техники, описанные в этой книге, работают как вместе, так и по отдельности. Используя их, вы повышаете свои шансы подружиться даже с теми, кто изначально считал вас врагом. Кто знает, может быть, в придачу вам удастся бесплатно заполучить билет в бизнес-класс.

4. Законы привлекательности

Начав искать друзей, вы очень скоро поймете, насколько редко они встречаются. Если же вы сами захотите стать другом, то найдете друзей повсюду.

Зиг Зиглар

В этой главе я познакомлю вас с некоторыми дополнительными средствами установления дружеских отношений, или с законами привлекательности, если можно так выразиться. Эти правила описывают определенные факторы, действие которых повышает вероятность взаимной притягательности людей и шансы на благоприятный исход личного контакта. Поскольку законы привлекательности играют важнейшую роль в формировании человеческих отношений (если вы сможете правильно их использовать), они помогают завязать дружбу или романтическую связь. Считайте каждый закон инструментом, повышающим эффективность отношений. Однако не надо пытаться применить все правила сразу: в этом нет никакой необходимости, потому что не все они соответствуют вашему характеру. Кроме того, одни законы прекрасно работают для случайных контактов, например с продавцом в автосалоне, а другие больше подходят для завязывания длительных, прочных дружеских связей. Выберите для себя то, что вас интересует в настоящий момент, и применяйте в ходе общения с нужными вам людьми.

Закон подобия (точки соприкосновения)

Шансов стать друзьями больше у людей, имеющих похожие

или одинаковые мировоззрение, профессию, взгляды на жизнь. В этом смысле очень верна народная мудрость: «Рыбак рыбака видит издалека». Нас обычно тянет к тем, кто разделяет наши интересы. И это действительно так, потому что любой человек стремится избежать когнитивного диссонанса[8], который возникает, когда люди по-разному относятся к чему-либо, придерживаются противоположных идеологических, религиозных и иных убеждений. Эти действительные или мнимые различия создают между ними напряжение и тревожность.

Люди с одинаковыми взглядами поддерживают друг друга, чем еще больше повышают вероятность взаимной привлекательности. Общность заставляет их хотеть встречаться снова и снова. Взаимная поддержка позволяет сохранить или повысить самооценку, а это укрепляет уверенность в себе и ощущение внутреннего благополучия и душевного комфорта.

Между теми, кто придерживается одинаковых принципов и убеждений, редко возникают разногласия, потому что они находят опору в общности интересов. Между ними также нечасто случаются серьезные конфликты, поскольку они одинаково смотрят на мир. Общность дает счастье и вызывает ощущение, что тебя понимают, которое при первом знакомстве усиливает взаимное притяжение.

Слепленные из одного теста

С самого начала моей работы в ФБР я заметил, что в большинстве своем агенты выглядят одинаково и разделяют одинаковые взгляды. Этот феномен можно объяснить психологическим принципом схожести и притягательности. Агенты ФБР, возглавляющие отделы по работе с персоналом, отбирают тех кандидатов, которые больше похожи на них самих. Когда новые сотрудники приобретают опыт и сами начинают

принимать на работу специалистов, они тоже неосознанно отбирают тех, кто похож на них. За несколько десятилетий в ФБР оказалось очень много одинаково одетых, похожих друг на друга и придерживающихся одинаковых взглядов людей.

С наступлением эры равных возможностей в ряды сотрудников ФБР влилось много женщин и представителей национальных меньшинств. Когда эти новые агенты дослужились до высоких чинов и заняли места в отделах персонала, они стали отбирать на службу подобных себе претендентов. По принципу подобия и привлекательности нынешний состав агентуры ФБР четко отражает состав американского общества, как, впрочем, и все другие компании, организации и общественные институты.

Общее сближает людей. Поиск точек соприкосновения быстро приводит их к взаимопониманию и создает обстановку дружбы и доверия. По словам Аристотеля, «мы любим тех, кто похож на нас и преследует те же цели… Мы любим тех, кто желает того же, что и мы»[9]. Завязать отношения будет легко, если найти точки соприкосновения с интересующим вас человеком. Каждый из нас неосознанно полагает, что другие мыслят и чувствуют так же, как мы, особенно когда сталкивается с кем-либо в первый раз. Опираясь на это предубеждение, при первом знакомстве с человеком следует поискать то, что может вас связывать.

Даже просто глядя на человека издали, постарайтесь найти что-то общее между вами. Например, присмотритесь к тому, как он одевается. Если на нем футболка с логотипом спортивной команды, скорее всего, перед вами болельщик. Даже если вы не фанат этой команды, используйте эту информацию для того, чтобы завязать разговор. Конечно, вам будет значительно проще, если вы тоже интересуетесь спортом.

Для обнаружения точек соприкосновения можно также присмотреться к тому, что человек *делает*. Например, он выгуливает собаку, читает книгу, катит детскую коляску – все

это очень полезные сведения с точки зрения того, с чего начать разговор, чтобы выяснить, есть ли у вас общие интересы.

Много информации можно почерпнуть из татуировок. Татуировка делается навсегда. Такое решение человек обычно принимает долго, предварительно раздумывая над тем, какой рисунок нанести и на какое место. Например, изображенный на предплечье лист марихуаны выдает интересы и пристрастия владельца татуировки. Если вы решительный противник наркотиков, то вам лучше поискать другой, более подходящий объект для дружбы.

Человек, который сидит сгорбившись и не интересуется окружающими, явно обладает иным характером, чем тот, кто сидит прямо и проявляет интерес к людям. Если ваш характер на первый взгляд очень отличается от характера визави, то вероятность установления между вами тесных отношений, скорее всего, невелика.

После того как вы вступили с человеком в вербальный контакт, внимательно следите за тем, что и как он говорит. Это снабдит вас дополнительными сведениями о его пристрастиях и наклонностях. Приложите все усилия к тому, чтобы направить беседу на интересующую вас обоих тему. Разговор о прошлых переживаниях, интересах, работе или других общих для вас вещах укрепляет взаимопонимание и способствует установлению дружеских отношений. Приведем несколько примеров того, как быстро найти точки соприкосновения с другими людьми.

Похожий опыт

Похожий опыт будет у вас с тем незнакомым человеком, с которым вы разделяете одинаковые интересы или привязанности. Например, если перед вами стоит парень в майке с логотипом «Чикаго Уайт Сокс»[10], а вы тоже болеете

за эту команду, значит, в спортивных пристрастиях у вас похожий опыт. Правда, иногда носить майку с логотипом бейсбольного клуба отнюдь не означает быть его фанатом. Чтобы выяснить это, надо, в дополнение к попытке начать общение, бросить сочувственную реплику и проверить свою гипотезу. Рассмотрим, например, следующий разговор:

Брайан: Здравствуйте, меня зовут Брайан, а вас?

Кристина: Кристина.

Брайан: Так вы, значит, болельщица «Уайт Сокс» *(сочувственное высказывание)*.

Кристина: Я всю жизнь была фанаткой этой команды.

Брайан: Я тоже.

С помощью сочувственного высказывания Брайан смог выяснить, что они с Кристиной оба страстные поклонники «Уайт Сокс». Найдя точку соприкосновения, Брайан может сосредоточиться на этом предмете и придать беседе естественность. Если же он не болеет за любимую команду девушки, то может апеллировать к их общему с Кристиной интересу к бейсболу и повести разговор в таком русле:

Брайан: Здравствуйте, меня зовут Брайан, а вас?

Кристина: Кристина.

Брайан: Так вы, значит, болельщица «Уайт Сокс» *(сочувственное высказывание*).

Кристина: Я всю жизнь была фанаткой этой комнады.

Брайан: Я тоже люблю бейсбол, но я фанат «Кабс»[11].

Кристина: О, я не слежу за командами низшей лиги.

(Заметьте: Кристина, которой не откажешь в чувстве юмора, явно недолюбливает соперников любимой команды!)

Как только выяснилось, что и Кристина, и Брайан любят бейсбол, у молодого человека появилась возможность завязать оживленный разговор, обсудив преимущества и недостатки обеих команд.

Дружеские отношения быстро завязываются у земляков,

особенно если они встречаются в чужом городе. Точки соприкосновения легко найти людям с одинаковыми интересами, политическими взглядами, религиозными убеждениями, общими друзьями и воспоминаниями.

Если вам трудно найти тему похожего опыта, попробуйте поговорить о музыке. Как я уже отмечал, почти все люди разделяют любовь к музыке. Музыка – нейтральная тема для разговора. Люди, как правило, говорят о ней очень охотно, даже если их музыкальные вкусы не совпадают.

Прошлый опыт

Похожие переживания, вызванные прошлым опытом, например посещение в детстве одной школы, служба в одной воинской части или рождение в одной местности, часто создают возможность для установления дружеских связей. Даже если вы переживали опыт в разное с интересующим вас человеком время, это не помешает вам найти точки соприкосновения.

Замещающий (вторичный) опыт

Замещающий (вторичный) опыт – это опыт, переживаемый вами со слов другого человека. Такой опыт можно использовать для поиска точек соприкосновения даже в тех случаях, когда вы мало знаете о предмете обсуждения. Этот подход весьма эффективен, так как позволяет собеседнику рассказать о себе и о том, что он знает и любит, и благодаря этому возвыситься в собственных глазах. Поскольку вы побуждаете его к рассказу, то предстаете перед ним в выгодном свете (золотое правило дружбы в действии). Техникой замещающего опыта особенно любят пользоваться продавцы, потому что она дает им возможность находить точки соприкосновения с покупателем, даже если продавец плохо понимает, о чем говорит собеседник. Например:

Продавец автосалона: Простите, кем вы работаете?

Покупатель: Я пекарь.

Продавец автосалона: Правда? Знаете, мой отец был пекарем.

Заметьте: продавец автомобилей не обязан разбираться в ремесле пекаря только потому, что его отец тоже занимался этим делом. Однако это очень полезный прием, поэтому постарайтесь испытать его на человеке, с которым встретились впервые в жизни.

Одри: Где ты работаешь?

Сьюзен: Я плановик-бухгалтер.

Одри: Как интересно! Моя сестра тоже бухгалтер.

У большинства из нас есть близкие и дальние родственники, работающие в той же области, что и люди, с которыми мы разговариваем. Например, сестра Одри – бухгалтер, а значит, ее профессия близка к тому, чем занимается Сьюзен. Если у вас нет родственников с подобной профессией, подумайте, нет ли среди ваших друзей коллеги собеседника. Метод замещающего опыта может оказаться весьма полезным при попытке завязать дружеские отношения. Хочу сразу предупредить: никогда не лгите человеку, которого видите впервые в жизни. Если вы подружитесь, то ваша ложь может раскрыться; а крах доверия, особенно в начале отношений, приведет к разрыву едва зародившейся дружбы.

Позитивный побочный эффект

Иногда дружеские отношения завязываются благодаря тому, что два человека совершенно случайно оказываются рядом в нужное время в нужном месте. Когда человек отлично себя чувствует и пребывает в хорошем расположении духа, но не может найти никакой видимой причины для своего состояния, он склонен связывать это ощущение с людьми, которые его в данный момент окружают. Случайно оказавшись рядом с таким человеком, вы, скорее всего, понравитесь ему,

но не благодаря своим качествам, а согласно действию закона побочного эффекта. В данном случае, в отличие от большинства других ситуаций, побочный эффект производит положительное действие.

Рассмотрим пример. Во время занятий спортом или фитнесом в мозге вырабатываются эндорфины; эти особые химические вещества вызывают прилив бодрости и хорошего настроения – так называемую мышечную радость. Человек не связывает эндорфиновый эффект непосредственно с физическими упражнениями, но может отнести его на счет кого-то из окружающих. Поскольку причина радости случайным образом отождествляется с каким-то человеком, он невольно начинает казаться более привлекательным. Так что пользуйтесь этим позитивным побочным эффектом.

Как применить эти знания, чтобы понравиться тому, кто вас интересует? Вообще-то сделать это можно разными способами. Если вы и сами находитесь в хорошей спортивной форме, запишитесь в фитнес-клуб, который посещает этот человек, вступите в тот же клуб по интересам (допустим, любителей бега), что и человек, расположения которого вы добиваетесь.

Как использовать позитивный побочный эффект, чтобы назначить свидание: завоюйте любовь с помощью спорта

Допустим, вы хотите пригласить кого-то на свидание, но желаете максимально повысить свои шансы на получение согласия. В этом вам поможет знание закона позитивного побочного эффекта. Если объект вашего внимания бегает трусцой или регулярно упражняется в спортивном зале, попытайтесь подстроить «случайную» встречу во время этих занятий или сразу после их окончания. При первой встрече совершенно необязательно что-то говорить. Одно только пребывание рядом в момент действия положительного побочного эффекта

повышает вашу привлекательность в глазах объекта вашего интереса, а значит, и шанс на свидание. Если же вы посещаете один фитнес-клуб, ходите в него в то же время, что и человек, которым вы интересуетесь, чтобы попасть в зону его внимания, когда начнет действовать позитивный побочный эффект. Если вы хотите подружиться с сотрудником (или сотрудницей), регулярно занимающимся гимнастикой в обеденный перерыв, то каждый раз, когда он (или она) возвращается на рабочее место после обеда, постарайтесь быть поблизости, во всяком случае, в поле зрения. Если объект вашего интереса после занятий спортом имеет обыкновение ходить в кофейню, оказывайтесь там каждый раз к его приходу.

Во всех этих случаях вы пытаетесь воспользоваться преимуществами закона позитивного побочного эффекта, но ваша привлекательность в глазах другого человека будет обусловлена его хорошим настроением, созданным эндорфинами, синтезирующимися во время физических нагрузок.

Удивительно, что закон позитивного побочного эффекта действует и при совместном переживании страшных событий. Например, солдаты, совместно пережившие ужасное сражение, становятся преданными друг другу товарищами по оружию. То же самое испытывают и полицейские, вместе попавшие в опасную передрягу. В прежние времена, когда допускались (и поощрялись) обряды инициации для приема в разного рода братства или ордены, каждый, кто проходил испытание, становился близким другом и товарищем для остальных, уже переживших это испытание.

Такая же реакция может наступить и после совместного просмотра страшного кинофильма. Если двое смотрят вместе фильм ужасов, то они могут почувствовать на себе действие закона позитивного побочного эффекта и их взаимная симпатия усилится. Так вот, я считаю неплохой идеей на первом свидании пригласить женщину на страшный фильм, чтобы повысить

привлекательность друг для друга. Или, например, если длительные отношения с человеком на глазах дают трещину, займитесь вместе прыжками с высоты, паркуром или другим опасным видом спорта. Совместное переживание сильных эмоций сблизит вас и возродит былую дружбу или любовь.

Любопытство

Любопытство можно использовать как наживку для повышения интенсивности отношений (вспомните формулу дружбы) и усиления интереса партнера к вам. Это очень эффективный способ заводить друзей. Все живые существа, способные на нечто большее, чем механический рефлекторный ответ на раздражители, характеризуются любопытством. Это свойство – своеобразный биологический императив[12], способствующий самосохранению, размножению и эволюционному развитию. Люди хотят знать все: кто мы, кто наши знакомые, откуда и когда мы появились, а также что находится на противоположной стороне холма; нас интересуют цвет, форма, состав, долговечность всех на свете предметов, а также где они находятся и долго ли до них добираться. Нас интересует буквально все – от таких крошечных элементарных частиц, как кварки, до таких колоссальных по величине феноменов, как Вселенная.

Чтобы выжить, любое живое существо должно хорошо знать среду своего обитания, а также уметь адекватно и вовремя реагировать на любые происходящие в ней изменения. Поскольку любая особь озабочена в первую очередь своим выживанием, то ее главным образом заботит то, что происходит в непосредственной близости от нее самой.

Самый надежный способ заметить изменения в окружающей среде – увидеть их собственными глазами. Так, шум, раздавшийся в кустах, привлекает внимание кошки, после чего она тихо

начинает красться в направлении источника шума (кошка крадется вовсе не потому, что ищет неожиданных приключений). Ведь шум может издавать как добыча, так и хищник. А возможно, это трещит безобидная система капельного полива. Любопытство может привести кошку прямиком ко вкусной мышке, или к нешуточной опасности, от которой придется спасаться, или к неожиданному купанию в поливочной системе. В любом случае пойти на разведку стоит, по мнению кошки.

Если ваше поведение вызывает у другого человека любопытство, то его желание пообщаться хотя бы для того, чтобы удовлетворить интерес, усилится. Следовательно, любопытство как наживка – весьма действенный инструмент, с помощью которого можно познакомиться с интересующим вас человеком и завязать с ним дружеские отношения. Будучи агентом ФБР, я регулярно пользовался этим приемом для эффективной вербовки иностранцев. Однажды мне было поручено привлечь на нашу сторону гражданина Северной Кореи. У Бюро были определенные основания подозревать его в шпионской деятельности, и мне дали задание сделать из него двойного агента. Я понимал, что если просто зайти в фотомагазин, где работает этот человек, и сказать: «Здравствуйте, меня зовут Джек Шафер, я агент ФБР. Не хотите со мной поболтать?», то он может впасть в панику и сбежать. Поэтому для начала я решил забросить наживку, вызвав его любопытство.

Первый раз я зашел в магазинчик, когда объекта моего интереса там не было, и оставил для него записку: «Очень сожалею, что не застал вас на работе. Джек Шафер». Я проделывал этот трюк трижды. На третий раз я добавил к тексту номер моего телефона. Все это я делал исключительно для того, чтобы возбудить любопытство корейца. Кто такой этот Джек Шафер и зачем он хочет со мной поговорить? Именно этого я и добивался, надеясь, что каждая новая записка будет еще сильнее разжигать в нем любопытство. Моя тактика сработала.

Прочитав записку с номером телефона, кореец позвонил мне, и мы договорились встретиться на той же неделе.

Взаимность

Правила общественного поведения предписывают нам, получив услугу или знак внимания с чьей-либо стороны, ответить такой же или несколько большей любезностью. Компании и организации пользуются этим методом, даря потенциальным клиентам красивые визитки, календари и прочие безделушки. Люди склонны с большей охотой откликаться на просьбы и предложения, если чувствуют себя обязанными отплатить любезностью за любезность.

Закон взаимности – очень эффективный инструмент завязывания дружеских отношений. Если вы улыбнулись незнакомцу, он, как правило, почувствует непреодолимое желание ответить вам тем же. Улыбка говорит о симпатии, о том, что тот, кому мы улыбаемся, нам нравится. А люди любят нравиться. Принцип взаимности начинает действовать в тот момент, когда человек осознает, что он кому-то понравился, и в ту же самую минуту этот кто-то становится в его глазах более привлекательным. Людям свойственно отвечать взаимностью на проявленное к ним отношение. Лучше всего этот закон работает в тех случаях, когда обе стороны произвели друг на друга приятное первое впечатление или испытывают естественную симпатию.

Никаких «пожалуйста»

В следующий раз, когда кто-нибудь поблагодарит вас за оказанную услугу, не говорите «пожалуйста», скажите: «Уверен, на моем месте вы сделали бы для меня то же самое». Такой ответ взывает к чувству взаимности. Теперь человек будет расположен оказать вам услугу, когда вы о ней попросите.

Открытость

Взаимность очень тесно связана с открытостью в общении. Люди, сообщающие собеседнику больше личных сведений о себе, могут рассчитывать на ответную откровенность. И это тем вернее, чем больше у собеседников общих интересов.

Откровенность повышает привлекательность в наших глазах. Человек склонен сильнее привязываться к тем, кто рассказывает о своих слабостях, сокровенных мыслях и важных фактах биографии. При этом, если его рассказ еще и эмоционально окрашен, чувство близости только усиливается. Эмоциональность повышает интенсивность общения, а интенсивность, как известно, залог симпатии.

Слишком абстрактная откровенность уменьшает впечатление открытости, а значит, и чувство близости и симпатии. Учтите, что чрезмерно интимные подробности часто обнажают ваши изъяны и пороки и негативно сказываются на чувстве симпатии. Людей, прибегающих к излишней откровенности на ранней стадии знакомства, воспринимают как ненадежных, из-за чего тает едва возникшая симпатия. Таким образом, при знакомстве с человеком, с которым вы хотите завязать длительные дружеские или деловые отношения, проявите осмотрительность, не спешите делиться глубоко личными подробностями вашей жизни.

Откровенность влияет на обе общающиеся стороны, поэтому ей не следует быть ни слишком обобщенной, ни слишком интимной, ведь собеседник должен отнестись к ней с сочувствием, вниманием и уважением. Негативная реакция на искреннюю откровенность может привести к немедленному и полному разрыву отношений.

Откровенность часто вызывает ответную откровенность. Если человек искренне рассказывает о себе, то у собеседника, как правило, возникает желание ответить тем же. Обмен личным

порождает чувство близости. А вот отношения, в которых одна сторона склонна к откровенности, а другая нет, обычно не развиваются и рано или поздно заканчиваются.

Как укрепить отношения и сделать их долговечными

Используйте подход персонажей народной сказки, записанной братьями Гримм, Гензеля и Гретель. Эти брат и сестра, идя по лесу, оставляли за собой дорожку из хлебных крошек, чтобы не заблудиться и найти дорогу домой. Я очень советую вам применять этот метод, рассказывая о себе. Любые отношения со временем слабеют. Для того чтобы сделать их прочными, приберегите свои откровения, чтобы их хватило надолго.

Человек, неожиданно нашедший друга, которому можно доверять, испытывает искушение открыть все эмоциональные шлюзы. Он торопливо рассказывает о себе слишком много подробностей, чем просто ошеломляет собеседника. Признания такого рода надо делать не спеша, постепенно, чтобы интенсивность и близость нарастали медленно, поэтапно. Дозированная выдача информации, как крошки, разбрасываемые по дороге Гензелем и Гретель, повышает долговечность отношений, потому что каждый партнер постоянно ощущает близость, возникающую из неиссякаемого, хоть и спокойного потока откровенных признаний.

Взаимная откровенность рождает доверие. Ведь, открывшись, человек становится уязвимым для того, кто знает его тайны. Взаимная откровенность создает безопасность, поскольку обе стороны стремятся держать при себе то, что знают, чтобы избежать неловкости, способной разрушить взаимное доверие.

Пользователи социальных компьютерных сетей в своем общении больше полагаются на откровенность в надежде вызвать

чувство близости, так как не располагают средствами обмена невербальными сигналами, которыми обмениваются люди при первом знакомстве. Достоверность информации, распространяемой в сети, всегда вызывает сомнения, поэтому люди тратят много времени на выяснение окольными путями сведений о своих собеседниках. После проверки достоверности недостаток физического присутствия повышает вероятность более откровенных высказываний, создающих иллюзию близких отношений.

Внешняя привлекательность

Привлекательность – это драгоценный капитал, источник больших преимуществ для обладателя. Несмотря на то что все любят повторять поговорку «с лица воды не пить», на самом деле всем нравятся красивые люди. В каждой человеческой культуре есть четкие критерии привлекательности. Конечно, время от времени эти стандарты меняются, но все же у большинства людей в голове есть образцы и эталоны того, что считается красивым и привлекательным.

Быть привлекательным не означает быть совершенным. Приложив немного усилий, можно стать более притягательным для окружающих. По мнению Гордона Уэйнрайта, автора книги «Язык тела»[13], каждый может повысить свою привлекательность, если научится устанавливать и поддерживать зрительные контакты, вести себя бодро и жизнерадостно, хорошо одеваться, украшать свой гардероб милыми пустяками и внимательно слушать. Автор также подчеркивает важность осанки и походки, советуя читателям в течение недели ходить по улицам расправив плечи, с прямой спиной, втянутым животом и улыбкой на лице. Основываясь на многочисленных научных исследованиях, Уэйнрайт утверждает, что к концу недели вы ощутите, что окружающие относятся к вам с большей теплотой

и уважением, чем раньше.

Люди склонны приписывать привлекательным людям даже те положительные качества, которыми они не обладают. Симпатичные мужчины и женщины обычно считаются более талантливыми, добрыми, честными и умными, чем менее красивые собратья. Контролируемые исследования показали, что людям с приятной внешностью (независимо от пола) чаще приходят на помощь, потому что всем хочется стать привлекательнее в глазах красивых людей.

Иногда внешняя привлекательность приносит даже вполне реальную финансовую выгоду. Некрасивые люди зарабатывают в среднем на 5–10 процентов меньше, чем люди со среднестатистической внешностью, а те, в свою очередь, – на 3–8 процентов меньше, чем люди, которых считают красивыми. Кроме того, отмечено, что красивые студенты получают более высокие оценки и пользуются большей симпатией преподавателей, чем остальные. Симпатичным пациентам врачи уделяют больше внимания, а преступники приятной наружности получают меньший срок, чем их некрасивые подельники. За примерами далеко ходить не надо: посмотрите на то, как полиция сквозь пальцы смотрит на нарушение законов «звездами» Голливуда.

Юмор

Люди, проявляющие чувство юмора в общении с окружающими, пользуются большей симпатией с их стороны, чем те, кто обладает этим качеством в меньшей степени. Кроме того, доверие и взаимная притягательность в отношениях повышаются, когда в них присутствует беззаботный добродушный юмор. Умелое его использование снижает тревожность, улучшает настроение и способствует более скорому установлению дружеских отношений. Иногда рискованная шутка

может повысить градус интимности между влюбленными. Конечно, тот, кто шутит, в любом случае должен быть уверен, что его слова не будут восприняты собеседником как оскорбление.

Юмор приносит пользу тем, что вызывает смех. А смех, как известно, сопровождается выработкой эндорфинов, повышающих настроение. Вы, наверное, помните, что, согласно золотому правилу дружбы, нам симпатичны те люди, которые улучшают наше настроение. Отметим, что женщина будет чаще и с большей экспрессией смеяться над шутками понравившегося ей мужчины, какими бы плоскими они ни были, чем над шутками того, к кому она не испытывает никаких романтических чувств. Этот феномен еще раз подтверждает истинность золотого правила дружбы.

Регулярное общение

Чем чаще мы встречаемся и контактируем с кем-то, тем больше у нас шансов с ним подружиться. Американский психолог, специалист по человеческому поведению Леон Фестингер и двое его коллег изучали взаимоотношения жильцов двухэтажного дома на несколько квартир. Ученые обнаружили, что больше всего шансов подружиться у близких соседей. Меньше возможностей завязать отношения было у людей, проживавших на разных этажах. А вот те, кто жил на первом этаже, рядом с почтовыми ящиками, дружили с жильцами обоих этажей.

Правило частого общения подтверждает важность *близости* (как компонента формулы дружбы) для дружеских отношений. Людей, делящих одно жизненное пространство, неизбежно начинает тянуть друг к другу. Близость заставляет соседей нравиться друг другу еще до того, как они формально представятся. Ученики, сидящие в классе за одной партой, часто становятся друзьями. Я сам не раз наблюдал, что студентов тянет

к тем, кто сидит рядом с ними, больше, чем к тем, кто устроился в противоположном углу аудитории. И на работе романы чаще возникают между людьми, регулярно контактирующими друг с другом.

Старая поговорка о том, что «разлука укрепляет чувства», не всегда бывает верна. Чем дальше друг от друга живут влюбленные, тем менее долговечными, как правило, оказываются их чувства.

Общинность

Замечено, что отдельных членов какого-либо объединения мы склонны оценивать на основании общего впечатления обо всей группе. Следовательно, если не слишком симпатичный человек хочет выглядеть привлекательнее, ему нужно всего лишь присоединиться к сообществу привлекательных людей. И наоборот, симпатичный человек покажется отталкивающим, если водит дружбу с группой малоприятных людей.

Оказывается, взрослый мир в этом отношении мало отличается от школьного. Если хочешь нравиться другим, дружи с популярными людьми. В деловой и профессиональной жизни это означает, что знакомства надо заводить с теми, кто выше по положению, поскольку очень большое значение имеет то, с кем ты общаешься. Если хочешь выглядеть успешным, объединяйся с успешными людьми.

Тем не менее правило общности не работает, если рассматривать человека не в составе большой группы, а в сравнении с одним-двумя людьми, с которыми он дружит или постоянно проводит время. В такой ситуации, если хочется выглядеть более милым и симпатичным, нужно водить компанию с людьми *менее* привлекательными. Этот феномен легко объяснить на примере потенциальных покупателей, посещающих демонстрационные залы домашних интерьеров. Утром человек

уезжает из дома, который кажется ему превосходно обставленным. По возвращении домой после того, как он в течение дня рассматривал образцовые интерьеры, его собственный интерьер начинает казаться ему до крайности убогим. Так происходит оттого, что он увидел по-настоящему изящное убранство и сравнил его с обстановкой собственного дома.

Самооценка

Обычно мы склонны добиваться расположения тех, кто отличается высокой самооценкой. Следовательно, таким людям легче привлечь внимание окружающих и завязать с ними дружеские отношения. Люди с высокой самооценкой отличаются, помимо всего прочего, уверенностью в своих силах и уютно чувствуют себя в центре всеобщего внимания. Получив отказ, они расценивают его как жизненную неприятность, а не вызов собственной ценности. Напротив, те, у кого низкая самооценка, очень неохотно делятся с другими личной информацией. Скрытность служит защитным механизмом против критики и отвержения. Быть откровенным означает дать другому доступ к очень личному; к несчастью, для людей с низкой самооценкой откровенность и открытость есть *terra incognita*. По иронии судьбы, именно страх перед откровенностью приводит к отвержению, которого они так боятся.

Грань между высокой самооценкой и высокомерием очень тонка. Высокомерные люди чувствуют превосходство над остальными и держатся особняком. По этой причине их воспринимают как «других». В результате шансов быть привлекательными для окружающих у них становится меньше. Впрочем, это касается только «обычных» людей: с другими высокомерными и надменными людьми их отношения складываются намного лучше.

В американском обществе мужчины и женщины основывают свою самооценку на разных источниках. Мужчины в большинстве случаев ценят себя за способность зарабатывать деньги, производить впечатление на женщин и владение дорогими автомобилями и большими домами. Женщины же, несмотря на то что в современной Америке выпускниц колледжей теперь больше, чем выпускников, до сих пор оценивают свой статус в категориях физической красоты, молодости и умения общаться с людьми. Это особенно бросается в глаза во время разных телевизионных конкурсов, когда участников просят представиться и коротко рассказать о себе. Мужчина обычно сообщает о своей профессии («я электрик»), а женщина характеризует себя через отношения («я жена и мать троих детей»). Правда, в настоящее время, когда все больше и больше женщин начинают строить карьеру и зарабатывать деньги для семьи, они тоже привыкают характеризовать себя с точки зрения деятельности, а не социальных ролей и отношений.

Когда дело доходит до длительных (или не очень) любовных отношений, женщины с высоким статусом (молодые и физически привлекательные) склонны выбирать мужчин с высоким статусом (с востребованной престижной профессией и высокими наличными доходами). Такому выбору соответствует стратегия поиска партнера. Мужчины ищут молодых привлекательных женщин, способных стать матерями для их детей, а женщины ищут состоятельных мужчин, которые могут обеспечить и воспитать этих детей. Мужчины с низкой самооценкой склонны выбирать менее привлекательных женщин, а женщины с низкой самооценкой – мужчин с низким уровнем дохода.

Иногда люди с невысоким социальным статусом пытаются вести себя как баловни судьбы, чтобы завязать отношения с людьми из более высоких общественных кругов. Например, мужчина может притвориться, что хорошо зарабатывает, балуя любимую женщину дорогими подарками, водя машину, которая

ему явно не по карману, и соря направо и налево деньгами, которых ему на самом деле не хватает. Такая стратегия эффективна лишь в краткосрочной перспективе, поэтому дело, как правило, заканчивается катастрофой, так как по прошествии времени обманщик оказывается на мели. Денег на хитрость больше нет, и тут же неизбежно открывается его истинное лицо – и истинное положение в обществе.

Не стоит ставить на такие вещи

Один из студентов рассказал мне об уловке, к которой они с приятелями прибегали, чтобы очаровывать девушек. Возле банковского терминала они собирали выброшенные распечатки чеков и самые крупные припрятывали, чтобы затем в нужный момент написать на них номера своих телефонов, которые они раздавали девушкам. Таким образом они создавали иллюзию состоятельных мужчин.

Доступность – труднодоступность

Обычно человека сильнее всего тянет к труднодоступному. Нам всегда хочется заполучить запретный плод, потому что он кажется более сладким. После того как человек получает давно и страстно желаемое, привлекательность этой вещи (или человека) стремительно уменьшается. Данный феномен проявляется, например, в отношении к рождественским подаркам. Игрушки, которых ребенок со страстным нетерпением ждал целый год, уже через несколько дней валяются сломанными в дальнем углу. Закон доступности действует и в человеческих взаимоотношениях, в особенности на ранних этапах. Правила обхождения с кавалерами, которым мамы учат своих дочек, имеют научное обоснование. Не стоит сразу соглашаться на близкие отношения с человеком, с которым хочешь впоследствии надолго связать свою жизнь. Надо сохранять некий

довольно высокий уровень недоступности и таинственности, чтобы сближение далось претенденту на вашу руку с трудом. Так он будет больше ценить будущие отношения.

Взять хотя бы шпиона Владимира, о котором я рассказывал в начале книги. Если помните, я изо дня в день сидел за столом напротив и читал газету, не обращая на него ни малейшего внимания. Спустя много дней Владимир спросил, зачем я каждый день прихожу к нему и молчу. Я ответил, что хочу поговорить с ним, и снова погрузился в чтение, перестав обращать на него внимание. Такая реакция еще больше возбудила его любопытство, а меня сделала менее доступным. Наконец Владимир изменил свои намерения и решил заговорить, а я уклонился от разговора, чем еще сильнее подстегнул его желание высказаться.

Чем больше ограничение, тем сильнее желание

Родителям лучше других известен этот закон! Если сказать ребенку, что делать что-то нельзя, его желание нарушить запрет лишь усилится. Достигнув определенного возраста, наша с женой дочь стала испытывать наше терпение. Однажды, решив познакомить нас со своим молодым человеком, она привела его домой. Этот парень носил торчавшие в разные стороны дреды высотой около десяти сантиметров, его руки и шея были покрыты цветными татуировками, а мотоцикл он оставил на подъездной дорожке. Я сердечно поздоровался с ним, ничем не выдав своих истинных чувств и не выказав разочарования, вызванного неудачным выбором дочери.

На следующий день она спросила, что я думаю о ее молодом человеке. Мне очень хотелось жестко сказать ей, чтобы она не смела с ним больше встречаться, но я понимал, что запрет заставит ее делать все наперекор. Поэтому я избрал иную тактику и ответил, что мы с мамой воспитывали ее способной

к разумным суждениям и доверяем ее решению. Если она считает, что этот молодой человек достоин занять место в ее жизни, то мы примем его.

Больше мы этого парня не видели.

Перенесемся на десять лет вперед. Сейчас моей дочери двадцать шесть лет. Однажды, сидя на кухне, мы вспоминали ее раннюю юность. К моему удивлению, она вспомнила того молодого человека и призналась, что привела его домой только для того, чтобы отплатить нам с женой за какую-то старую обиду. Дочь также призналась, что, когда я сказал ей, что мы доверяем ее здравому смыслу и способности принимать верные решения, она ощутила укор совести. Она поняла, что была неправа и что не следовало приводить парня в дом ради того, чтобы насолить нам. По иронии судьбы, желая уязвить нас, она сама остро ощутила свою вину. В общем, чтобы узнать, была ли моя тактика верной, потребовалось десять лет. Зато я с облегчением убедился в том, что был прав.

Закон каменистой дороги

Если два человека понравились друг другу не сразу, но взаимная симпатия все же пришла к ним позже, то, как правило, их связывают более прочные узы, чем те, которые возникают при любви с первого взгляда. Этот феномен часто изображается в мелодрамах. По сюжету мужчина и женщина знакомятся. Герою не нравится героиня, он ей, соответственно, тоже. К концу фильма эти двое беззаветно влюбляются друг в друга. Что ж, к любви часто ведет каменистая дорога!

Новая стратегия завоевания расположения руководства – продемонстрировать холодность

Помнится, однажды в наш отдел назначили новую начальницу. Вместо того чтобы встретить ее с распростертыми

объятиями, как поступило большинство группы, я намеренно держался от нее подальше, изображая нейтралитет и даже несколько негативное отношение. По мере знакомства я стал посылать ей все более позитивные невербальные сигналы. Преображение продолжалось несколько месяцев – до тех пор, пока я не сказал ей прямо, что она отличный руководитель с прекрасными управленческими навыками. И между нами установились отношения более тесные, чем были бы возможны, признай я ее сразу и безоговорочно талантливым руководителем. Моя стратегия позволила добиваться средств на мои проекты из ограниченного бюджета, предоставления внеочередных отпусков и прочих мелких одолжений.

Тип личности

В современной научно-популярной литературе выделены сотни психологических типов и характеров. Под психологическими типами личности подразумевают устойчивые поведенческие модели, демонстрируемые человеком в разнообразных жизненных ситуациях. Когда человек говорит, что кто-то не его тип, он чаще всего он имеет в виду внешность или убеждения (религиозные или политические). Однако во многих случаях подразумеваются особенности личности, не соответствующие чертам характера автора этих слов.

Особый интерес представляют в этом отношении два основных психологических типа: интроверты и экстраверты. В личностных взаимоотношениях эти качества играют очень важную роль. В сравнении с интровертами экстраверты кажутся более привлекательными, потому что они общительны и уверены в себе. Поэтому, прежде чем вступать в общение с человеком, неплохо бы вначале выяснить его психологический тип, экстраверт он или интроверт. Так вы лучше поймете, какого поведения вам от него ждать.

Если вы экстраверт, а человек, с которым вы хотите познакомиться, интроверт, будьте готовы к тому, что его взгляд на мир совершенно не такой, как у вас. Экстраверты черпают энергию из общения с другими людьми и ищут стимулы в своем окружении. Они часто высказываются или поступают необдуманно. В их стиле прибегать к методу проб и ошибок в поисках верного решения проблемы. Интроверты, напротив, в общении тратят свои умственные и душевные силы, поэтому время от времени им нужно уединение, чтобы подзарядить «батарейку». Интроверты ищут стимулы внутри себя и редко говорят необдуманно. Они тщательно взвешивают все за и против, прежде чем примут окончательное решение.

Экстраверты поддерживают множество разных социальных связей, которые, впрочем, редко отличаются глубиной, а чаще бывают относительно поверхностными. У интровертов, наоборот, мало друзей, но их отношения характеризуются большей глубиной. Встречаясь с экстравертами, интроверты обычно ищут глубоких отношений, к которым первые склонны намного меньше вторых. Неспособность достичь глубины, которая удовлетворила бы обе стороны, часто приводит к уменьшению взаимной симпатии.

В общении экстраверты демонстрируют «поток сознания». Они говорят то, что в данный момент думают. Подобная спонтанность часто доставляет им массу неприятностей, особенно в общении с интровертами, которые всегда сначала думают, а потом говорят, и легко смущаются, услышав, как то, что считают глубоко личным, экстраверт бездумно выбалтывает, по их мнению, первому встречному. Если же вы интроверт, желающий романтических отношений с экстравертом, то будьте готовы к неожиданностям, ибо у экстравертов что на уме, то и на языке.

Обычно в обществе интроверты и экстраверты ведут себя по-разному. Экстраверты превосходно чувствуют себя в малознакомой компании, а интроверты, напротив, испытывают неловкость. Однако, оказавшись в хорошо знакомой компании и чувствуя себя уютно, интроверт в общительности не уступает экстраверту, по крайней мере некоторое время.

Для того чтобы проверить, с кем вы имеете дело, начните произносить какую-нибудь фразу, не договаривая ее до конца. Экстраверт, как правило, закончит ее за вас. Интроверт не станет этого делать. Тот же способ можно использовать, чтобы понять, достигли ли вы взаимопонимания с интровертом. Если он чувствует себя комфортно в вашем присутствии, то, подобно экстраверту, завершит недоговоренную фразу. Разница только в том, что этот метод позволяет идентифицировать психотип,

если вы не знаете, кто ваш собеседник. Для того чтобы проверить степень взаимопонимания с интровертом, вы должны сначала удостовериться, что в самом деле общаетесь с таковым.

Помню, однажды я потратил на выяснение психотипа несколько месяцев. Мы тщательно собирали и анализировали все личные и биографические данные о подозреваемом, чтобы определить тип его личности. На основании этой информации я разрабатывал тактику расследования, которая, словно ключ к замку, подходила бы для взаимодействия с ним. Первым этапом в этой операции стал телефонный звонок: наша секретарь должна была позвонить подозреваемому. Я несколько раз отрепетировал с ней звонок, и она усвоила нужную манеру. Женщина позвонила, но подозреваемый не сразу проглотил наживку. Я уговорил секретаря позвонить еще раз и, ведя беседу в раскованной манере, успокоить подозреваемого, чтобы усыпить его бдительность. Действительно, разговор вышел очень легким и свободным. Подозреваемый расслабился – впрочем, как и наша сотрудница. Когда он спросил ее, где она работает, она, ни на минуту не задумавшись, выпалила: «В ФБР». Секретная часть операции на этом и окончилась. Как и положено экстраверту, женщина ответила на вопрос, не успев подумать.

Тип личности и покупки

Продавцу очень полезно уметь разбираться в типах личности покупателей, потому что с экстравертами и интровертами нужно вести себя по-разному. Интроверту следует обязательно дать подумать, прежде чем он выберет товар или согласится купить его. Он анализирует информацию не спеша, переваривает ее, а затем, придя к определенному выводу, принимает решение. Если на него давить, торопить, то, скорее всего, интроверт откажется от покупки, поскольку не склонен к принятию скоропалительных решений. И напротив, на экстраверта можно немного надавить, чтобы заставить купить

продукт, потому что экстраверты вообще склонны принимать решения импульсивно.

Надо отметить, что чистые типы встречаются редко. Обычно тип личности человека можно отнести к середине шкалы экстраверсии – интроверсии, соединяющей две эти крайности. У некоторых людей приблизительно поровну экстраверсивных и интроверсивных черт в характере, но все-таки в большинстве случаев одна полярность перевешивает и человек ведет себя соответственно.

Иногда, в случае необходимости, интроверт может вести себя как экстраверт. Если ему по долгу службы приходится быть общительным и открытым, он способен это делать, хотя такое поведение дается ему с бóльшим трудом, чем истинному экстраверту. Более того, уходя с работы, он с облегчением сбрасывает маску экстраверта и становится самим собой. Такой контраст в поведении не влияет на его самочувствие, потому что, как правило, профессиональная и личная жизнь редко пересекаются.

Однако этого нельзя сказать, когда речь идет о личных отношениях. Если на первых встречах интроверт поведет себя подобно экстраверту, его партнер, скорее всего, испытает потрясение, познакомившись с ним поближе, когда интроверт вернется к своему обычному стилю поведения. Если вы настроены на долгие, здоровые и прочные отношения, лучше показать свое истинное лицо на первом же свидании, чем играть в доктора Джекила и мистера Хайда.

Еще раз о комплиментах

Всем людям нравится получать комплименты. Они улучшают самочувствие и возвышают человека в собственных глазах, а значит (согласно золотому правилу дружбы), он начинает лучше относиться и к тому, кто сделал ему комплимент. Таким образом можно завязать новые дружеские отношения или укрепить уже

существующие.

Чтобы достичь цели, комплименты должны быть искренними и заслуженными. Говорить то, что во что вы не верите, или сказать явную неправду о качествах и способностях человека – неверная тактика, она лишь испортит, но ни в коем случае не укрепит отношения.

Писатель Стив Гудиер однажды заметил по этому поводу: «Искренний комплимент ничего не стоит, но очень высоко ценится. В любом отношении комплимент можно уподобить освежающим душу аплодисментам». При любой возможности прибегайте к этому способу, потому что говорить комплименты – один из самых эффективных инструментов для завязывания дружеских отношений.

5. Язык дружбы

Узы любого товарищества, будь то в браке или дружбе, выковываются в беседе.

Оскар Уайльд

В главе 2 вы узнали, что для завязывания дружеских отношений можно использовать средства *невербальной коммуникации*. В каком-то смысле эти сигналы дружбы сравнимы с бульдозером, расчищающим путь к сердцу интересующего вас человека, из них складывается хорошее первое впечатление от встречи с вами. Однако одних только улыбок и наклонов головы недостаточно для создания добрых отношений. Требуется словесное общение, и то, что вы говорите и слышите в ответ, не только играет роль в установлении отношений, но и готовит почву для долгой и крепкой дружбы.

Если существует правило для завязывания прочных дружеских отношений с помощью словесного общения, то сформулировать его можно так: *чем лучше вам удается побуждать собеседника говорить, чем внимательнее вы его слушаете, чем больше сочувствия выказываете и чем позитивнее реагируете на его слова, тем выше вероятность, что вам удастся возвысить его в собственных глазах (золотое правило дружбы), и, следовательно, тем больше вы ему понравитесь.* Итак, если *я* хочу, чтобы *вы* стали мне другом, то мне нужно дать вам понять, что мне интересно то, что вы говорите, и я готов предоставить вам время на то, чтобы высказаться.

Чудесная находчивость, доброе намерение,

неуместное напоминание – и резкое разногласие

Давайте для примера рассмотрим ситуацию, которая может произойти в любой компании. Этот сюжет великолепно иллюстрирует силу словесного общения (вербальной коммуникации). Кроме того, в нем показано, какие слова приводят к успеху или поражению при попытке завязать дружеские отношения и достичь поставленных целей.

Стейси, недавняя выпускница колледжа, получила завидное место в престижной химической компании. Каждое поручение она выполняла с максимальной добросовестностью, не жалея ни времени, ни сил. Она следила за новинками профессиональной литературы и старалась применить полученные знания для повышения эффективности работы и устранения недостатков. Однажды Стейси нашла новый способ уменьшить затраты на производство одного химического соединения. Ей это показалось настоящим прорывом, поэтому она немедленно обратилась к своему руководителю, чтобы доложить об изобретении.

Не в силах сдержать волнение, Стейси влетела в кабинет шефа и, не успев даже сесть, с порога выпалила: «До сих пор вы производили вещество *x*, как в каменном веке. Я нашла более дешевый способ синтезировать его!» Возмущению и обиде Стейси не было предела, когда шеф просто отмахнулся от нее и посоветовал, вместо того чтобы заниматься фантазиями, сосредоточиться на выполнении полученного задания. Подавленная, она вернулась на свое рабочее место и поклялась никогда больше не лезть к начальству с инициативами.

К несчастью, Стейси так и не поняла, почему шеф отверг ее идею. Хотя у девушки были самые добрые намерения, она доложила руководству о своей находке непродуманно и неадекватно. Общение заключается не только в обмене

фактами и идеями; при взаимодействии с живыми людьми любые идеи должны быть должным образом представлены. Стейси не учла некоторых психологических принципов успешного общения. Обращаясь к шефу, она допустила несколько ошибок, которые заставили его отвергнуть идею.

1. *Я прав, а вы все ошибаетесь*. Люди редко задумываются над двусмысленностью высказываний типа «Я прав» или «Мой способ лучше». Подобные утверждения автоматически означают, что неправ собеседник. Если вы уверяете, что ваш способ лучше, тем самым вы говорите, что другие способы хуже. Парадигма «Я прав, а вы все ошибались» заставляет собеседников занять оборонительную позицию, чтобы защитить себя и свою репутацию – да и по многим другим причинам. А обороняющийся человек едва ли будет склонен обдумывать ваше предложение и тем более соглашаться с ним.

2. *Мы против них или я против вас*. В заявлении Стейси прозвучали местоимения вы и я, употребление которых немедленно создает конфликтную ситуацию. Установка *вы* и я мгновенно настраивает собеседника против вас. Стейси, конечно, непреднамеренно восстановила начальника против себя, но в конфликте всегда есть две стороны: победитель и побежденный. Первый торжествует, второй зализывает раны. Противопоставление порождает борьбу и негативные чувства, а отнюдь не способствует плодотворному общению.

3. *Когнитивный диссонанс* возникает тогда, когда человеку приходится совмещать два или больше противоречивых взгляда. В этих случаях он испытывает растерянность и гнев и страдает от нарушения психологического равновесия. Стейси заставила своего руководителя испытать когнитивный диссонанс. Если она права, значит, не прав он. Если Стейси права, значит, она умна, а ее шеф нет?

У тех, кто столкнулся с проблемой когнитивного диссонанса, есть несколько способов восстановить душевное равновесие.

Например, шеф мог согласиться с правотой Стейси или же попытаться убедить ее в том, что его метод хорощ, а ее – нет. И наконец, он мог просто выставить подчиненную за дверь, сославшись на то, что она молодая неопытная задавака, и поставить ее, так сказать, на место. Для восстановления душевного равновесия и избавления от внутренних противоречий шеф Стейси выбрал последний вариант. А все потому, что человек, испытывающий когнитивный диссонанс, редко принимает взвешенные, плодотворные решения.

4. *Эго*. По своей природе люди эгоцентричны. Они склонны думать, что мир вращается вокруг них. И Стейси ярко продемонстрировала это своими словами. Она поставила себя выше шефа, чем уязвила его эго. После такого вызова ход его рассуждений был вполне предсказуем: «Я двадцать лет руковожу этим отделом. Что вообразила себе эта желторотая девчонка, только что вставшая со студенческой скамьи? Пусть наберется опыта, прежде чем врываться в мой кабинет, с порога заявляя, что я двадцать лет занимался бог знает чем. Пусть возвращается в свой "загончик" и делает то, что ей говорят». Итак, эго шефа отмело доводы здравого смысла, он ни на минуту не задумался над возможной выгодой для компании. Эго погубило больше людей и уничтожило на корню больше хороших идей, чем вы можете себе представить.

Научитесь держать в узде свое эго

Вместо того чтобы говорить шефу, что он работает по старинке, Стейси следовало прибегнуть к психологически более удачным методам общения. Например, ей стоило повести себя так:

– Сэр, мне бы хотелось посоветоваться с вами относительно одной идеи, которая, возможно, принесет прибыль нашей компании.

Вежливое обращение выражает уважение сотрудницы к руководителю и признание его превосходства. Такая вступительная фраза позволяет добиться сразу пяти целей. Во-первых, Стейси объединяет себя и шефа, и он сразу чувствует себя включенным в круг единомышленников. Во-вторых, такой прием дает возможность избежать когнитивного диссонанса, что позволяет руководителю внимательно отнестись к идее подчиненной. В-третьих, ему наверняка польстит подчеркивание его значимости. Скорее всего, он подумает: «Вполне естественно, что Стейси просит у меня совета: все же я не последний человек в отрасли. Двадцать лет работы что-нибудь да значат». В-четвертых, такое начало беседы устанавливает между ними отношения наставничества. В этом случае успех Стейси автоматически становится успехом ее начальника. В-пятых, выказывая уважение и признавая опыт своего руководителя, Стейси возвышает его в собственных глазах. Здесь вступает в действие золотое правило дружбы: если вы сумеете внушить человеку уважение к самому себе, то вы ему обязательно понравитесь. А тот, кому вы понравились, наверняка лучше отнесется к вашему предложению.

Слова Стейси о пользе для компании говорят о том, что сотрудница отождествляет себя с ней, следовательно, играет в одной команде с шефом. Упоминание о возможной прибыли может вызвать интерес руководителя, особенно в том случае, если его репутация зависит от этого показателя. Давая совет, он как будто приобретает часть прав на новую идею, а если человек чувствует, что и он, пусть даже отчасти, автор удачной идеи, он станет с энтузиазмом продвигать ее.

Большая шишка

В предложенном мной подходе Стейси выделила бы, пожалуй, один недостаток: ей придется разделить свою славу

с начальником. Действительно, кому-то это может показаться нечестным, потому что идея-то пришла в голову Стейси. И по ее мнению (совершенно, кстати сказать, справедливому), все лавры должны достаться именно ей. К несчастью, люди обычно не учитывают одного обстоятельства, получаемого в обмен на славу, – доброй воли. Слава быстро проходит, а добрая воля – товар более долговечный. Представьте себе, что хорошая идея – это вкусное блюдо, которым можно поделиться с окружающими. Если вы щедро поделитесь своей идеей, то люди будут чувствовать себя обязанными вам и станут лучше к вам относиться. Таким образом, вы приобретаете стратегических союзников, которые в случае необходимости подставят вам плечо.

Кошка, мышка и метроном

По-настоящему вникать в то, что говорит вам другой человек, трудно, особенно для экстравертов. Обычно они очень сильно сосредоточены на том, что хотят сказать, из-за чего постоянно перебивают собеседника или отвлекаются и в самом деле не слышат его слов. Очевидно, что невозможно адекватно отреагировать на сказанное, если вы не восприняли и не усвоили его. Но разве можно настолько игнорировать собеседника, чтобы совсем не понять того, что он хотел сказать, спросите вы? Такое действительно случается. И этот феномен выявил эксперимент, проведенный полвека назад[14].

Психологи нередко проводят весьма странные и сомнительные с этической точки зрения опыты на животных. В данном случае ученые имплантировали электроды в слуховую кору мозга кошки. После этого подопытную в течение нескольких дней не кормили, чтобы она стала послушной и голодной. Измученную голодом кошку помещали в комнату с метрономом – прибором, отмечающим равные промежутки

времени ударами. В комнате также имелся осциллограф – устройство для наблюдения за электрическими импульсами, которое изображает звуки в виде пиков на экране, подобно тому как удары сердца отображаются в виде резких скачков прямой линии на ленте электрокардиограммы. Что произошло дальше? Каждый раз, когда метроном издавал звук, он регистрировался мозгом кошки. Разряд нейрона через электрод подавался на осциллограф, на котором в момент звука появлялся пик. Сигналы, регистрируемые прибором, подтверждали, что кошка слышит удары метронома.

Казалось бы, в таком опыте нет ничего особенного, едва ли стоило ради этого лишать кошку пищи и вживлять ей электроды в мозг. Однако дальше начинается самое интересное. В комнату запускали мышь. Кошка немедленно обращала внимание на потенциальную возможность утолить голод и начинала пристально следить за перемещениями грызуна. Но здесь происходило неожиданное: пики на экране осциллографа исчезали, а вместо них появлялась прямая линия. Метроном продолжал отсчитывать ритм, и кошка слышала этот звук, но игнорировала его. Иными словами, животное действительно переставало слышать. Сильно сосредоточившись на движениях мыши, кошка не воспринимала звук метронома, который раньше точно регистрировался ее мозгом.

Действию этого феномена ежедневно подвержены и люди. Мы можем блокировать слова собеседника, если сосредоточены на другом. Итак, вы поняли: если один человек что-то говорит другому, это не значит, что второй его слышит.

Для того чтобы наверняка услышать то, что вам говорят, требуется пристальное внимание к словам собеседника. Этот навык называется *активным слушанием*, и в нем следует регулярно практиковаться, если вы намерены использовать слова как инструмент завязывания новых дружеских отношений.

Если вы хотите, чтобы общение помогало установлению

дружеских отношений, применяйте четыре правила: слушайте, наблюдайте, следите за интонацией и сочувствуйте – и вы гарантированно завяжете дружбу с интересующим вас человеком.

Правило № 1: слушайте

Концентрируйте внимание на словах собеседника, чтобы полностью понимать, что он говорит

Умение слушать – это не только соблюдение молчания, пока говорит собеседник. Это способность сосредоточиться на смысле сказанного. Человек думает в четыре раза быстрее, чем говорит, поэтому у него неизменно возникает искушение поразмышлять о чем-то другом. Боритесь с ним!

Говорящий всегда замечает, что его не слушают. Лучше всего дать собеседнику знать, что вы внимательно его слушаете, поддерживая с ним постоянный зрительный контакт. Таким образом вы подаете дружелюбный невербальный сигнал, который еще больше скрепляет дружеские узы. Необязательно неотрывно глядеть в глаза собеседнику. Достаточно смотреть на него две трети или три четверти времени, в течение которого он говорит. Этого вполне хватит, чтобы добиться взаимопонимания и убедить человека в том, что вас и правда интересует то, что он рассказывает. Приложите все усилия к тому, чтобы не перебивать собеседника. Особенно трудно это дается экстравертам, поскольку у них развита привычка вступать в разговор, когда собеседник еще не до конца высказал свою мысль. Мало того, экстраверты иногда спешат сами окончить фразу за собеседника.

Людям нравятся те, кто позволяет им высказаться, особенно когда они говорят о себе. Как заметил один наблюдательный человек: «Друзья – это те редкие люди, которые спрашивают, как вы живете, а потом выслушивают все, что вы им

рассказываете». Поступать подобным образом очень мудро.

Кроме того, показать, что вы внимательно слушаете, можно с помощью сочувственных высказываний. А для того чтобы ваши реплики были уместными, нужно внимательно слушать, чувствовать эмоциональный настрой и даже физическое состояние собеседника.

Перефразирование сказанного тоже сосредотачивает разговор на собеседнике. Например, если вам понадобилась помощь продавца в магазине, но он устал, вы рискуете не получить ее. Для того чтобы подбодрить продавца, скажите что-то вроде: «Похоже, сегодня выдался трудный день?» или «Сегодня был трудный день. Наверное, вы уже собираетесь домой?» Эти сочувственные фразы покажут человеку, что вы заметили его состояние и не пожалели времени на сопереживание. Более того, своим замечанием вы повысите его значимость в собственных глазах.

Обычно во время случайного разговора люди не склонны слушать собеседников. Но даже скучную беседу можно оживить с помощью сочувственных высказываний. Допустим, ваш коллега взволнованно рассказывает о выходных днях, проведенных на озере. Если вы не ездили отдыхать вместе с ним, вас, вероятно, не очень интересует его рассказ. Но сказав: «Похоже, тебе и в самом деле там понравилось», вы покажете, что внимательно слушали то, о чем он говорил. Сочувственные реплики придают разговору вкус. Если вы приучите себя к такому способу ведения беседы, то одновременно научитесь и внимательнее слушать. В результате вы поможете собеседникам почувствовать собственную значимость, а они вас за это полюбят.

Помните: с наибольшим удовольствием люди говорят о себе, и всем нравится, когда их внимательно слушают. Итак, мы снова возвращаемся к золотому правилу дружбы: если вы помогаете человеку понравиться самому себе, то он перенесет часть этой симпатии на вас и будет готов принять вас как друга.

Как заслужить доверие за десять минут

Так называлась статья, написанная анестезиологом Скоттом Финкельштейном. В ней автор описывает, каково ежедневно сталкиваться с жизнью и смертью, и подчеркивает важность общения врача и пациента для разрешения критических с медицинской точки зрения ситуаций. «Я уделяю каждому пациенту максимум внимания, – пишет доктор Финкельштейн. – Я постоянно смотрю ему в глаза и внимательно слушаю, оцениваю его чувства… И когда страх исчезает, больной начинает мне доверять. Все это происходит менее чем за десять минут».

Дать человеку возможность высказаться, выслушать его, не перебивая, и время от времени посылать ему невербальные сигналы о том, что вам очень интересно то, что он рассказывает, – это самый надежный способ завоевать его доверие или дружбу.

Правило № 2: наблюдайте

При любом общении непременно наблюдайте за собеседником до, во время и после обмена информацией

Любое общение происходит на двух уровнях: вербальном и невербальном. Очень важно, чтобы до, во время и после беседы вы наблюдали за невербальными сигналами и языком тела собеседника, потому что они могут стать для вас барометром, показывающим, насколько нужен разговор, продуктивно ли он протекает и дал ли нужный результат. Кроме того, невербальные сигналы служат предупреждением о том, что некоторые спорные вопросы требуется разрешить сейчас. Если собеседник откинулся на спинку стула, скрестил руки на груди и сжал губы, значит, разговор ему не нравится. Люди склонны отдаляться от того, что не хотят видеть и слышать. Если же во время беседы человек подается вперед, это, напротив, благоприятный знак (мы уже говорили об этом раньше). Скрещивание рук на груди – жест защиты, с его помощью собеседник хочет заблокировать то, что он видит или слышит.

Перечислим еще несколько признаков потери интереса к разговору: собеседник озирается по сторонам, смотрит на часы, словно говоря: «Мое время истекло, я очень спешу». Меняется его поза: например, человек поворачивает ступни или торс в сторону двери. Если вы видите, что вторая сторона уклоняется от разговора, смените тему. Вероятно, вы слишком увлеклись рассказом о себе, и надо теперь поговорить и о вашем визави.

За невербальным поведением очень важно наблюдать еще до начала беседы. Конечно, важность наблюдения этим не исчерпывается. Начинайте говорить только в том случае, если интересующий вас человек подает знаки, что он не возражает

против словесного общения. Однако с началом разговора не стоит прекращать наблюдение за невербальными сигналами. Так вы сможете вовремя выявить какие-то проблемы, возникшие в его ходе. В противном случае вы не заметите, что что-то пошло не так.

Вести наблюдение особенно важно для того, чтобы не подорваться на словесном минном поле. Одни и те же слова разными людьми понимаются по-разному. Иногда некоторые слова и выражения, словно противопехотные мины, разрушают любую возможность установить дружеские отношения. Собеседник, оскорбленный невинным, с вашей точки зрения, высказыванием, скорее всего, виду не подаст, но тут же начнет сворачивать разговор. Поэтому, внимательно наблюдая за невербальным поведением человека, вы сумеете вовремя заметить, что сказали что-то неприятное для него. Например, при этом он может вздрогнуть, изобразить на лице потрясение или удивление и отступить на шаг назад. Если вы внимательно наблюдаете за вербальным и невербальным поведением, то сразу же заподозрите неладное и сумеете спасти положение, прямо спросив собеседника, что случилось. Затем можно разъяснить ему, что возникло недоразумение и вы совсем не желали никого оскорбить. Разбор значений сомнительного слова исправит ситуацию и вернет разговор в позитивное русло. Опасность словесных мин заключается в том, что мы не всегда знаем, какое значение придает собеседник сказанному вами слову.

Я что-то не то сказал?

Однажды мой друг читал группе студентов лекцию о способах проведения собеседования. В ее ходе он сказал: «Надо больше слушать, чем говорить. Как доказательство этого примите хотя бы тот факт, что Господь дал нам целых два уха и только один рот. Следовательно, слушать надо в два раза больше,

чем говорить».

Во время обеденного перерыва в столовую вошла организатор семинара и сообщила, что против него выдвинуто обвинение со стороны комиссии по соблюдению равных прав при приеме на работу. Она решила разобраться, в чем дело. Мой друг онемел от изумления. Он не имел ни малейшего представления, почему против него выдвинуто подобное обвинение и кто мог это сделать.

Оказалось, у одного из слушателей сын родился с одним ухом, и своим замечанием о том, что Бог дал людям два уха и один рот, мой друг задел его отцовские чувства. Этот человек вообразил, что лектор решил над ним посмеяться.

Когда друг наконец осознал суть обвинения, он объяснил, что упоминание об этом – обычный трюизм, который употребляется многими как банальная фигура речи, и этой фразой он совсем не желал никого обидеть. Но организатор была неумолима. «Если человек оскорблен, – сказала она, – то с его мнением нельзя не считаться, что бы вы там ни говорили». Вся эта ситуация казалась моему другу нелепой и абсурдной. Он не видел в своем высказывании ничего дурного и определенно не желал извиняться за то, что считал вполне приемлемым. Однако организатор придерживалась иного мнения: «Если вы хотите и впредь работать с нами, то должны принести свои извинения». Получив ультиматум, мой друг решил, что смирение – наивысшая добродетель, и принес извинения расстроенному слушателю.

Когда не все видится в черно-белых тонах

В учебной аудитории ничего не подозревающий лектор в любой момент может ступить на словесное минное поле. На то есть две причины: большая разнородность студенческого состава и наличие среди слушателей членов самых разнообразных организаций. Особую осторожность

преподавателю следует проявлять в вопросе расовых отношений, чтобы ненароком не задеть чьих-то чувств, употребив слово, которое для студента означает нечто иное, чем для лектора.

Однажды во время лекции завис мой ноутбук. Я несколько раз попытался его перезагрузить, но экран оставался черным. Я обратился за помощью к аудитории: «Никто не знает, как заставить эту штуку работать?» Один из студентов кивнул, затем подошел к моему столу и что-то сделал с ноутбуком, после чего вручил его мне. Я сказал: «Ну что ж, экран стал белым, а белое лучше, чем черное».

Мое безобидное замечание один чернокожий студент воспринял как оскорбление. «Я слышал, что вы сказали, будто белое лучше черного, – заявил он. – Это расистское заявление».

У меня совсем не было намерения делать расистские выпады. Да я вообще не думал ни о чем таком. Мне просто хотелось починить ноутбук, чтобы продолжить лекцию. Мое замечание относилось исключительно к компьютеру, а не к расовому вопросу. Для меня черный экран означал, что компьютер не загружается, а белый говорил о том, что загрузка началась. Другими словами, я хотел сказать, что загружающийся компьютер лучше зависшего. Тем не менее студент воспринял мои слова по-своему, что и вызвало у него негодование. Вот такие опасности подстерегают вас на минных полях вербального общения.

Одна преподавательница рассказала мне о подобном случае из своей практики. Она ведет курс международного менеджмента, а значит, в ее аудитории присутствует много иностранных студентов. Однажды перед началом занятия (дело было в середине семестра) один американский студент, приблизившись к другому, произнес: «Как дела, псина?» Тот, к кому он обратился, страшно разозлился, и дело едва не дошло до драки. Оказалось, что разгневанный студент был родом с Ближнего Востока, где слово «собака» считается самым

страшным оскорблением, а не дружеским обращением.

Иногда слова взрываются, словно мины. Следите за своей речью и будьте готовы вовремя, быстро и решительно исправить положение, пока разрушение отношений не стало необратимым. Еще раз подчеркну: опасность словесных мин заключается в том, что тот, кто говорит, не знает, какой эмоционально окрашенный смысл вкладывает вторая сторона в его, казалось бы, невинные фразы. А значит, он не знает, когда эта мина взорвется. Если, как было сказано выше, говорящий не следит за слушателем, то он может упустить момент, когда оскорбил собеседника.

Многие люди, даже поняв, что какое-то слово вызвало негативную реакцию у слушателя, вместо того чтобы сгладить неловкость, занимают оборонительную позицию в ответ на эмоциональный взрыв, чем, к несчастью, лишь усиливают недовольство собеседника. Человека, который, подорвавшись на словесной мине, начинает защищаться, столкнувшись с гневной реакцией противоположной стороны, воспринимают как бесчувственного, лишенного сострадания субъекта.

В ином случае невольный «оскорбитель» часто теряется, не знает, что делать и говорить в ответ на эмоциональную вспышку собеседника. Лучше всего в этой ситуации сказать что-нибудь сочувственное, что отражает состояние слушателя и смягчает его, особенно если в дополнение говорящий использует средства невербальной коммуникации. Тем самым человек признает оскорбленные чувства собеседника и избавляет себя от необходимости защищаться.

Как вы помните из предыдущей главы, сочувственное высказывание должно начинаться со слов «Значит, вы…». Нужно перевести внимание на обиженного, отвлекая его от обидчика, подорвавшегося на словесной мине. Допустив оплошность, человек часто склонен говорить о себе, например: «Я понимаю ваши чувства». В ответ собеседник думает: *«Нет, ты не можешь этого понять, потому что ты – не я!»*

Сочувственное высказывание позволяет оскорбленному человеку выпустить пар. Как только это происходит, разговор обычно возвращается в нормальное русло и снова превращается в спокойный обмен информацией. Избегание горячего спора с кипящим от гнева и обиды человеком повышает вероятность успешного сохранения и развития дружеских отношений.

Наступив однажды на словесную мину, извлеките из этого полезный урок. Поставьте на этом месте отметку, чтобы снова не наступить на те же грабли. К сожалению, проблема словесных минных полей не исчезнет в обозримом будущем. Кстати говоря, окружающий нас виртуальный мир просто усеян опасностями подобного рода, и их число продолжает стремительно расти. Никогда не знаешь, когда наступишь на такую мину. Очень трудно завязывать знакомства и поддерживать личные отношения, когда вербальный ландшафт густо заминирован как заметными, так и скрытыми от глаз словесными минами.

В последующие годы недоразумения в общении будут происходить все чаще, потому что люди все больше и больше общаются с помощью электронных средств коммуникации. Для того чтобы нас правильно поняли, мы используем точки, запятые и скобки. Для этой же цели применяются многочисленные эмотиконы[15].

Помню, когда обмен электронными сообщениями только входил в моду, я послал одно своей дочери. В ответ она написала LOL. Я не понял, что это значит, и написал: «Я тоже тебя люблю». В ответ я получил: «Ха-ха, папочка! LOL означает Laugh out loud (англ. “громко смеюсь”)». Я ответил: «А я-то думал, что это значит Lots of Love (англ. “очень тебя люблю”)». В конце диалога она написала: «Я тоже люблю тебя, папа». Мой ляп в общении с дочерью закончился веселой улыбкой, но он показывает опасность недоразумений в общении, где люди лишены возможности обмениваться невербальными сигналами. Переписываясь по электронной почте, не прибегайте к сарказму,

недоговоренностям, не употребляйте многозначных слов, если хотите избежать неприятностей.

Для того чтобы сохранить эффективность вербальной коммуникации в «заминированном» мире, придерживайтесь следующих правил.

1. Обдумывайте свои слова, прежде чем произнести их вслух. Подумайте о тех, которые стоило бы заранее исключить из своей речи.

2. Следите за собеседником, отмечайте каждую необычную невербальную реакцию на ваши слова. Она может означать, что вы наступили на мину.

3. Если слушатель излишне эмоционально отреагировал на ваши слова, не горячитесь и не оправдывайтесь (даже если вы просто не знали о двойном значении слова).

4. Постарайтесь немедленно выяснить, действительно ли его недовольство вызвано вашей оплошностью. В этом случае извинитесь и объясните, что не знали негативного подтекста. Уверьте собеседника, что больше никогда не станете употреблять этих слов, и держите слово.

Поджатые губы

Еще ни один человек в мире не научился читать чужие мысли, но можно приблизиться к этому, если внимательно наблюдать за невербальными сигналами. Некоторые из них более очевидны, некоторые менее. Первые легко читать и интерпретировать. Впрочем, надо учитывать, что говорящий может с легкостью контролировать явные сигналы, скрывающие истинные мысли собеседника. Контролировать менее заметные невербальные сигналы гораздо труднее, однако именно они выдают самую сокровенную информацию. Чаще всего подготовленному наблюдателю многое могут сказать губы.

Обычно человек совершенно незаметно для себя поджимает их или складывает бантиком (как на фотографии ниже), если ему

что-то не нравится. Это мимическое движение означает несогласие или протест. Поджатые губы говорят о том, что человек сказал нечто, что противоречит его истинным мыслям.

Знание об истинных мыслях собеседника дает вам огромное преимущество. Вся тонкость заключается в том, чтобы заставить его передумать раньше, чем он успеет выразить свое мнение вслух. Если слова произнесены, то человеку становится очень трудно его изменить, из-за того что психологически ему необходимо вести себя последовательно. Напряженность в отношениях подталкивает к принятию решения. После того как оно принимается, она спадает. В этой ситуации человек не склонен менять решение, так как это будет означать, что первоначальное было неудачным, а это снова приведет к усилению напряженности. Придерживаясь высказанной вслух позиции, он испытывает меньшее напряжение, чем если ему приходится принимать решение снова, невзирая на убедительность аргументов противной стороны. Другими словами, если кто-то произносит что-то вслух, то далее он предпочитает последовательно держаться сказанного.

Поджатые губы

В разговорах с супругами, коллегами и друзьями полезно наблюдать за движениями губ, так как язык этих движений универсален и выдает подчас самые сокровенные мысли.

Тем не менее движения губ не сигнал враждебности; собеседник может быть вполне доволен тем, что вы ему говорите, но при этом поджимать губы. Еще раз напомню, почему так важно следить за движениями губ собеседника: как только человек произносит вслух слово «нет» в ответ на ваше предложение или негативно о нем отзывается, в игру вступает принцип последовательности. А значит, теперь ему будет трудно отступить и поменять решение. Движение губ позволяет вам предвидеть ответ, а значит, вы можете постараться убедить партнера согласиться с вами.

Этот невербальный сигнал помогает вам подкрепить убедительность своих слов для близких или коллег. Например, представьте себе, что вы говорите жене: «Дорогая, я могу тебе доказать, что мы вполне можем себе позволить купить лодку (или любой другой предмет) для моей рыбалки».

Начав излагать свой план, вы видите, как ваша жена с сомнением поджимает губы. В голове у нее уже сложилась фраза, которой она хочет энергично вам возразить. (Движение губ ясно говорит о том, что она не желает, чтобы вы посягнули на ее часть семейного кошелька!) Вы понимаете, что вам надо немедленно привести новые аргументы, пока она не успела высказать вслух свое соображение; в противном случае будет практически невозможно убедить ее согласиться на покупку лодки (или иной дорогостоящей вещи, которую вы очень хотели бы приобрести). Милые дамы, этот прием можно использовать и в разговоре с мужьями.

Что делать, если руководитель складывает губы бантиком

На работе мне часто приходилось «выбивать» из начальства деньги или сотрудников на проведение операций, казавшихся мне целесообразными. Этих ресурсов постоянно не хватало, и за них приходилось бороться. Однажды, убеждая шефа

в необходимости выделить деньги на проведение одной операции, я вдруг заметил, как он поджал губы. Мне стало ясно, что он уже заготовил словесный отказ, и пришлось срочно переубеждать его раньше, чем он успел произнести его вслух. Если бы он это сделал публично, то с надеждами на финансирование пришлось бы распрощаться.

Пытаясь предотвратить отказ, я прибегнул к сочувственному высказыванию: «Шеф, я понимаю, вы думаете, что эта идея не сработает, но позвольте мне все объяснить…» Я точно знал, что собирается сказать мой начальник, ведь движение его губ было очень красноречивым, и я понимал его сомнения. Поэтому сочувственная реплика позволила выиграть время, избавить его от озабоченности и убедить в моей правоте прежде, чем он высказался. Ведь после этого ему было бы трудно отказаться от своего решения.

Когда в следующий раз будете предлагать руководителю новые проекты или идеи, внимательно следите за движениями его губ. Если в ходе разговора шеф подожмет их, считайте это признаком того, что он уже готов вам возразить. Увидев подобную мимику, постарайтесь разубедить начальника раньше, чем он произнесет заготовленную фразу. Будьте готовы произнести сочувственное высказывание, например: «Вы думаете, что в этом предложении мало пользы. Сейчас я попробую убедить вас в том, что это наилучший способ действий». Тем самым вы признаете сомнения руководителя и дадите себе шанс привести контраргументы прежде, чем услышите отказ.

Прикусывание губы

Еще одно красноречивое мимическое движение, выдающее чужие мысли, – прикусывание верхней или нижней губы. Этот невербальный сигнал означает, что собеседник хочет что-то сказать, но по неизвестным вам причинам не решается это

сделать. Видимо, так возникла старая поговорка «прикуси губу», означающая совет воздержаться от высказывания своего мнения. Во время лекций мне часто приходится видеть, как студенты то и дело прикусывают губы. Я считаю это хорошим знаком для того, чтобы побудить студента высказаться. Обычно я говорю что-нибудь сочувственное вроде: «Похоже, вы хотите что-то добавить к сказанному мной». Многие студенты удивляются моей способности читать их мысли и радуются тому, что я обращаю на них внимание.

Прикусывание нижней губы

Сжатые губы

Сжатые губы означают то же самое, что и прикусывание губ. Если верхняя и нижняя губа собеседника тесно сомкнуты, значит, он хочет что-то сказать, но сдерживает себя. Подозреваемые часто, прежде чем признаются в преступлении, сжимают губы. Они хотят сознаться, но непроизвольно сжимают губы, чтобы не выдать себя.

Сжатые губы

Прикосновение к губам

Если человек прикасается к губам пальцами, ладонью или какими-нибудь предметами, скажем карандашом или ручкой, значит, его смущает тема разговора. Прикосновение к губам отвлекает внимание от обсуждаемого предмета и уменьшает тревогу. Подозреваемые часто прикасаются пальцами к губам, давая мне знать, что я задал им неудобный вопрос. При виде этого движения, чтобы прощупать почву, я, как правило, прибегаю к сочувственному высказыванию, например: «Мне кажется, вам неловко об этом говорить». Обычно в ответ человек подтверждает или опровергает мое утверждение и объясняет свою реакцию.

Прикосновение к губам можно эффективно использовать как в деловом, так и в личном общении. Например, если вы наедине с потенциальным клиентом обсуждаете достоинства предлагаемого продукта, обратите внимание на то, что он

задумчиво поглаживает пальцами губы. Заметив этот жест, произнесите что-нибудь вроде: «Вы, видимо, растеряны, потому что раньше никогда не пользовались такой вещью». Ваши слова побудят клиента выразить озабоченность качествами продукта или услуги. Поняв, что его беспокоит, вы сможете скорректировать предложение, чтобы успешно продать свой товар.

Прикосновение к губам означает смущение или тревогу

Наблюдение за собеседником в ходе общения позволяет избежать многих неловких ситуаций. Если вы коснулись предмета, вызывающего у собеседника дискомфорт или неудовольствие, и заметили, как он сжал или сморщил губы, смените тему, пока не поздно. К ней можно будет вернуться позже, если между вами установится более глубокое взаимопонимание.

Правило № 3: следите за интонацией

Что и как вы говорите, играет важную роль в установлении и поддержании дружеских связей

То, как вы произносите фразы, может изменить смысл сказанного. Особое внимание придается нами *тону голоса*, потому что он доносит до слушателя важную информацию независимо от того, что именно мы говорим. Симпатия и интерес выражаются тембром голоса в большей степени, чем словами.

Стиль общения влияет на то, как слушатели воспринимают ваши слова – и вас

Тон придает речи смысл, невыразимый никакими словами. Низкий тихий голос выдает влечение и романтический интерес. Высокий тембр говорит об удивлении или скепсисе. Громкий, командный голос свидетельствует о властолюбии. Тон голоса может привлечь или, наоборот, оттолкнуть людей.

Значение также имеет темп речи. Быстрая речь придает разговору привкус вынужденности и служит сигналом к скорейшему окончанию скучного обмена мнениями. Растягивание гласных свидетельствует об интересе. Обратите внимание: для того чтобы изобразить влюбленность, в кинофильмах актеры иногда растягивают гласные в приветствии. Напротив, медленная, монотонная и тихая речь говорит об отсутствии интереса к слушателю или о невероятной застенчивости оратора. Однако медленная и тихая речь, но с живыми интонациями, свидетельствует о сочувствии и сострадании. Так обычно произносят речи на похоронах или в трагических случаях.

Многие родители контролируют поведение детей тоном голоса. Выражая неудовольствие, я обычно говорю со своими детьми тихим, низким голосом. Если я очень недоволен, то обычно, растягивая гласные, четко и раздельно произношу имя

и фамилию провинившегося ребенка. А вот короткое рубленое «хорошо» служит у меня выражением одобрения.

Тон голоса придает эмоциональную окраску вашему высказыванию. Я, например, говорю с чикагским акцентом и глотаю окончания. Когда я нахожусь в Чикаго, эта особенность моей речи становится незаметной, потому что там так говорят все. Однако в других городах люди часто считают такую манеру признаком властности и некоторой грубости. Кстати, собеседник может не понять вашего сарказма или иносказания, если фраза не подкреплена соответствующим тоном. Именно поэтому сарказма следует избегать в электронных письмах и текстовых сообщениях.

Интонация тоже играет важную роль в межличностном общении. Понижение голоса в конце фразы означает, что вы высказали свою мысль и ждете ответа. Если вы понижаете тон, но продолжаете говорить, собеседник может растеряться, поскольку подумает, что настала его очередь говорить, хотя он еще не понял вас до конца. (Помните: доминирование в разговоре нарушает золотое правило дружбы, так как смещает центр внимания с собеседника на вас). И наоборот, если вы начинаете говорить, а собеседник еще не давал сигнала окончания предложения, то даже при условии, что он закончил фразу, он воспримет вашу торопливость как проявление невежливости, что плохо скажется на развитии дружеских отношений.

Возьмите себе за правило делать небольшую, едва заметную паузу перед тем, как начнете говорить, особенно если вы экстраверт. Собеседнику-интроверту такая пауза позволит собраться с мыслями. Не забывайте, что интроверты сначала думают, а потом говорят. Перебивая и вмешиваясь в ход их мыслей, вы вызываете у них растерянность и рискуете лишиться их симпатии. Эта привычка помогла мне избежать множества неловких моментов.

То, что вы говорите, влияет на восприятие смысла ваших слов – и вас самих

Это утверждение вполне согласуется с простым здравым смыслом, собственно говоря, оно до определенной степени верно. Но я хочу обратить ваше внимание на правила произнесения ряда фраз таким способом, который не разрушает дружеского общения. Ниже я расскажу о нескольких стратегических подходах, которые можно использовать для того, чтобы вызывать симпатию. Возможно, вы недооцениваете или игнорируете их, что негативно сказывается на ваших взаимоотношениях с окружающими.

Стратегия № 1. Если вы правы, а ваш собеседник ошибается, дайте ему возможность отказаться от своих взглядов и принять вашу точку зрения, не потеряв лица. Постарайтесь свести смущение и (или) унижение к минимуму. В этом случае вы, несомненно, понравитесь ему, потому что приложили усилия для спасения его чувства собственного достоинства.

Люди часто испытывают потребность быть правыми, хотя иногда это желание оборачивается против них: например, они теряют друга, если, оказавшись правыми, не дали ему возможности признать свою ошибку и выйти из щекотливой ситуации без унижения.

С этой проблемой я столкнулся, читая лекции офицерам, отвечавшим за условно-досрочные освобождения и пробации. Мы обсуждали с курсантами варианты написания рапортов. Один из них считал своего непосредственного начальника образцом в этом отношении. Второй согласился с ним и высказал в адрес командира немало лестных слов: «Он действительно разбирается в этом деле», «Он просто златоуст», «Он заставляет нас использовать разные слова для выражения одних и тех же мыслей» и «Я не знаю, что бы мы без него делали».

Я перевел взгляд на их командира. Глаза его горели,

он горделиво улыбался. Тот разговор и реакция руководителя служили сигналом, значение которого я, к несчастью, понял слишком поздно. Авторитет этого человека делал его учителем для всех его подчиненных. Ведомство ценило его за непревзойденное умение писать рапорты.

Позже во время лекции я продемонстрировал простую и удобную форму составления рапортов, принятую в ФБР. Некоторые курсанты с готовностью изъявили желание взять на вооружение этот шаблон составления документов, поскольку он был проще и страховал от оспаривания в суде.

Как же я был поражен, когда услышал возражения начальника курсантов. Он утверждал, что рекомендованный мной метод, возможно, и годится для ФБР, но абсолютно непригоден для его ведомства. В колледже его профилирующей дисциплиной был английский язык, поэтому он был убежден, что использование синонимов делает рапорт интереснее, чем документ, в котором постоянно повторяются одни и те же слова и фразы. И тут я совершил роковую ошибку, предложив ему поиграть со мной в ролевую игру, чтобы доказать, что я прав, а он, соответственно, ошибается. Я попросил его назвать синонимы к слову «сказал». Он перечислил такие синонимы, как «проговорил», «объяснил» и «упомянул». Здесь я остановил его и предложил сыграть роль свидетеля в суде, а себе оставил роль адвоката. Он согласился. Передаю вам содержание нашего диалога.

Я: Офицер, поясните, пожалуйста, в каком смысле вы использовали в своем рапорте слово «сказал».

Командир: Это слово выражает утверждение о достоверном факте.

Я: Спасибо, офицер. Как вы определите употребленное вами в рапорте слово «объяснил»?

Командир: Оно означает «говорил о чем-либо».

Я: Спасибо, офицер. Таким образом, если я верно вас понял, то в первом случае мой клиент сказал что-то вполне определенно

и достоверно, а во втором – уже не так определенно.

Командир: Нет, я имел в виду совсем не это. В обоих случаях подозреваемый утверждал что-то вполне определенно.

Я: Но написали вы нечто совершенно другое. Согласно вашему собственному определению слов «сказал» и «объяснил», первое обозначает достоверное высказывание, а второе – менее достоверное, не так ли?

Командир: Нет, оба высказывания были сделаны с полной определенностью.

Я: Если оба раза подозреваемый высказался с полной определенностью, почему вы не употребили в обоих случаях слово «сказал»?

Командир: Ну, я не знаю.

Спор я выиграл, но это была пиррова победа. Мое желание во что бы то ни стало оказаться правым все испортило. С этого момента в аудитории постоянно царила напряженная атмосфера. Я силой заставил курсантов выбирать между моим (эффективным) способом составления рапортов и (менее эффективным) методом их непосредственного начальника. Естественно, они встали на его сторону.

Нежелательные последствия доказательства своей правоты обнаруживаются ежедневно в компаниях, организациях, учебных заведениях и семьях по всей стране. Мы непреднамеренно вызываем отчуждение начальников, коллег, друзей и супругов, создавая ненужные конфликты и напряжение. К счастью, существует прекрасный способ выйти из положения. Можно быть правым, но не тыкать людей носом в их ошибки. Вместо того чтобы безапелляционно утверждать свою правоту, попросите человека дать вам совет. Это позволит ему участвовать в процессе принятия решения. Кроме того, он вырастет в собственных глазах, ведь вы же ищете его помощи и совета. Вспомните золотое правило дружбы!

Просьба дать совет позволит вам остаться правым, получить

нужный результат и сохранить (и даже укрепить) дружеские отношения с тем, кому вы дали возможность не потерять лицо, оказавшись в глупом положении.

Следующий диалог между подчиненной и шефом демонстрирует этот метод. Подчиненная нашла ошибку в составленной руководителем программе мероприятий компании, но вместо того чтобы сразить начальника козырным тузом своей правоты, попросила у него совета.

Подчиненная: У вас не найдется для меня минутки, шеф?

Шеф: Конечно найдется.

Подчиненная: Я прочитала вашу программу, но не все поняла. Вы не поможете мне разобраться?

Шеф: Естественно, помогу. Дайте-ка взглянуть.

Теперь подчиненная может указать шефу на нестыковки в программе, а он – исправить свою ошибку, не потеряв лица.

Продавцам тоже полезно использовать эту тактику в общении с постоянными и потенциальными покупателями.

Представители учебных издательств регулярно наведываются в мой кабинет, чтобы предложить мне новые книги, которыми я мог бы воспользоваться в преподавании. Но вместо того чтобы проявить индивидуальный подход, они, как правило, говорят, что их учебники лучше, чем те, которыми я пользуюсь сейчас. Возможно, они и правы, но их манера продавать приводит к нежелательным последствиям. Своим замечанием продавец утверждает, что мои предпочтения в выборе учебников неверны. Это не прибавляет мне самоуважения. Мне было бы гораздо приятнее, если бы, представившись, они говорили что-то вроде: «Профессор, я хотел бы получить ваш отзыв об этой книге. В ней излагается курс, который вы преподаете».

Как спасти лицо, избежав огласки

Будучи агентом ФБР, я всегда очень боялся, что когда-нибудь,

например во время долгожданного отпуска, мне придется усмирять разбушевавшегося человека или разрешать конфликт. И однажды такой момент настал. Было шесть часов утра. Мы сидели в самолете, вылетавшем из Лос-Анджелеса. Только я спокойно устроился в кресле, как ко мне подошла стюардесса и сообщила, что в хвосте самолета дебоширит пьяный пассажир, а командир экипажа хочет его высадить. Я оглянулся и увидел шатавшегося в проходе мужчину. Рядом с ним стоял стюард и орал: «Пьяная скотина, выкатывайся из самолета, тварь!» Да, есть и такой способ улаживания конфликтов. Стюардесса, стоявшая рядом со мной, настаивала: «Вы агент ФБР, сделайте же что-нибудь! Высадите его».

Итак, у меня появилась возможность проверить на практике мои навыки. Я подошел к пьяному пассажиру, развалившемуся тем временем на сиденье, и сказал, что я агент ФБР. Показав служебное удостоверение, я предложил ему поговорить. Он был не настолько пьян, чтобы не понять, о чем я говорю и кто я такой, поэтому согласился. Мужчина выпрямился, и я сел рядом с ним на свободное место.

– Послушайте, – сказал я ему тихо, так, чтобы не слышали другие пассажиры. – Вам так или иначе придется покинуть самолет. Если командир экипажа говорит, что он вас высадит, он так и сделает. Но у вас есть выбор: либо вы выходите из самолета, возвращаетесь в аэропорт, подаете жалобу на компанию и вылетаете в Даллас другим рейсом, либо я арестовываю вас, надеваю наручники и силой вывожу из самолета. Потом вас задержат, заберут в полицейский участок, вы заплатите залог, чтобы выйти, и предстанете перед судом. И, скорее всего, пусть ненадолго, вас посадят в тюрьму. Итак, сэр, – шепнул я, – выбор за вами. Даю пару секунд на размышления. Что будете делать?

На размышления мужчине потребовалось всего несколько секунд.

– Лучше я просто выйду из самолета, подам жалобу в аэропорту и полечу следующим рейсом.

– Это очень правильное решение, – похвалил я его. – Буду рад проводить вас до терминала.

Я проводил его до здания аэропорта, а потом вернулся в самолет. Когда я снова занял свое место, стюардесса спросила, как мне удалось мирно разрешить этот безобразный конфликт. Я сказал, что позволил пассажиру самостоятельно сделать выбор. Иными словами, он получил возможность почувствовать, что отчасти контролирует ситуацию и может сам выбрать свою судьбу. Самое же главное, я предложил ему выйти из ситуации без потери лица и унижения.

ИНФОРМАЦИЯ К РАЗМЫШЛЕНИЮ

Умение внушить человеку, что он хоть отчасти способен контролировать ситуацию, творит чудеса, особенно в отношениях с детьми. Родители могут использовать такой подход, чтобы помочь детям принимать решения, особенно когда те еще малы. Дети, как и взрослые, любят чувствовать, что сами распоряжаются своей жизнью. Эту уверенность в них легко укрепить, если дать им право самим решать какой-нибудь вопрос. И это можно сделать, не роняя родительского авторитета.

Предположим, вы решили взять с собой сына на обед и собираетесь пойти либо в «Макдоналдс», либо в «Бургер Кинг». Ребенку, конечно же, полагается там детский обед. Вы не хотите, чтобы сын выбрал другой ресторан, но желаете, чтобы он попрактиковался в принятии решений. В таком случае задайте ребенку альтернативный вопрос: «Куда ты хочешь пойти – в “Макдоналдс” или в “Бургер Кинг”?» Такой вопрос внушает мальчику, что у него есть выбор, хотя на самом деле ситуацию контролируете вы, потому что ограничиваете его двумя ресторанами и детским обедом.

Продавцы постоянно задают покупателям подобные вопросы.

Если вы придете в автосалон, то хороший продавец не обратится с вопросом, хотите ли вы купить автомобиль. Он спросит, какого цвета автомобиль вы хотите купить – красный или синий? Если вы ответите, что красный, продавец покажет вам красные автомобили. Если скажете, что вас интересуют не синие и не красные машины, а автомобиль другого цвета, он покажет вам машины того цвета, который вы выбрали. Хороший продавец создает у покупателя иллюзию свободного выбора, хотя на самом деле умело навязывает нужный выбор, ведя его по тщательно спланированному рекламному лабиринту.

Стратегия № 2. Чтобы повысить самооценку собеседника и понравиться ему, используйте вербальный прием повышения в ранге. Повышение ранга – это обращение, удовлетворяющее потребность человека в признании. Я открыл для себя этот метод, посетив однажды со своим сыном Брайаном книжный магазин.

У входа какая-то писательница подписывала свои книги. В тот момент возле нее никого не было, и мы с Брайаном подошли поговорить. Пока сын беседовал с писательницей, я полистал ее книгу, и мне показалось, что ее стиль чем-то напоминает стиль Джейн Остин. Я высказал свою мысль вслух и увидел, как глаза женщины вспыхнули, а щеки зарделись от удовольствия. Она сказала:

– Вы в самом деле так считаете? Знаете, у меня мало времени на литературу. Приходится воспитывать троих детей. Мой муж – офицер, и его часто подолгу не бывает дома. А мне бы хотелось вернуться в колледж и получить степень. Я бросила учебу ради замужества и теперь очень сожалею об этом.

Невинный комментарий заставил женщину обратиться ко мне как к своему старому другу.

Потом я еще несколько раз испытывал этот метод, и каждый раз с неизменным успехом. Однажды я познакомился с начинающим политиком от Республиканской партии.

Поговорив с ним несколько минут о политике, я сказал, что его манера общения напоминает стиль Рональда Рейгана. Молодой человек буквально надулся от гордости и принялся рассказывать мне о своей семье, колледже, где учился, и о многих других столь же личных вещах. Его поведение свидетельствовало о том, что он проникся ко мне доверием. Иногда повышение ранга имеет вид простого комплимента.

Случай со школьными граффити

Однажды я опрашивал уборщика школы, на стене которой ночью появились граффити расистского содержания. Для начала я попытался вызвать у него доверие к себе, поэтому сказал, что не понимаю, как он справляется с уборкой такого огромного здания. Он рассказал, что придумал целую систему кратчайших маршрутов внутри помещения, которая помогает экономить время. На это я заметил, что в большинстве школ такого размера работают несколько человек, а он благодаря своей системе справляется с работой один (этим замечанием я дал ему возможность мысленно похвалить себя).

Постепенно между нами установились доверительные отношения. Уборщик подробно объяснил мне суть своей системы, а потом плавно перешел к сплетням о директоре и учителях. Эти рассказы были, конечно, интересны, но не имели никакого отношения к делу. Но я выслушал их, чем снискал расположение этого человека. Я оставил свою визитную карточку и попросил позвонить, если он узнает что-нибудь новенькое об инциденте с граффити. Через несколько недель уборщик позвонил и поделился со мной некоторыми слухами, которые оказались верны и помогли нам найти авторов расистских граффити.

Сомневаюсь, что он стал бы тратить время на звонок, если бы я предварительно не добился его дружеского расположения

во время посещения школы.

Стратегия № 3. Если вы хотите разузнать что-либо, не вызывая настороженности и подозрений, используйте технику извлечения информации. Этот метод хорош в тех случаях, когда нужно добыть сведения таким образом, чтобы тот, кто вам их передает, не понял ваших целей.

Люди часто избегают ответов на прямые вопросы, особенно если предмет интереса задевает их лично. Если вы хотите нравиться людям, пользуйтесь техникой извлечения информации, вместо того чтобы задавать им вопросы в лоб. Этот метод поощряет к раскрытию важной информации и избавляет от необходимости подробных расспросов.

Прямые вопросы настораживают. Никому не нравятся те, кто сует нос не в свое дело, особенно если эти любопытные – незнакомцы. По иронии судьбы, именно в таких обстоятельствах вам и нужно получить максимум информации об интересующем человеке. Чем больше вы будете о нем знать, тем легче вам будет построить успешные личные и деловые отношения.

С помощью извлечения информации вы разузнаете у человека все, а он даже не заподозрит, что снабжает вас необходимыми данными. За время моей работы в разведке я учил агентов добывать сведения у противников, одновременно поддерживая с ними доверительные отношения.

Опишу основные принципы техники извлечения информации.

1. Нужно задавать или очень мало вопросов, или не задавать их вовсе. Тем самым вы исключите настороженную реакцию интересующего вас человека.

2. Процесс выпытывания сведений происходит незаметно, поскольку собеседник не знает, что делится с вами важными личными данными.

3. Вы понравитесь собеседнику, потому что сделаете его объектом вашего искреннего внимания.

4. Он будет благодарен за проявленную доброту и захочет

и дальше общаться с вами, что даст вам дополнительную возможность выпытывать полезную информацию.

Эффективность тактики основана на естественных человеческих потребностях.

Потребность исправить ошибку: извлечение информации с помощью предположений

Кроме потребности быть правым, у человека очень сильнó желание исправлять чужие ошибки. Эти две потребности практически невозможно преодолеть. Представьте, что, делая предположение, вы сообщаете собеседнику истинный или ложный факт. Если предположение верно, с вами просто согласятся, а может быть, добавят какую-нибудь дополнительную информацию. В противном случае собеседник даст правильный ответ и объяснит, почему считает себя правым.

Недавно я зашел в ювелирный магазин, чтобы купить украшение, при этом я надеялся сэкономить на розничной скидке. Чтобы сторговаться о лучшей цене, мне надо было знать наценку магазина и комиссию продавца, если он ее получал. Само собой, такая информация обычно не разглашается. Было ясно, что, если задавать прямые вопросы, продавщица уклонится от ответа и торг станет невыгодным; поэтому я прибегнул к тактике извлечения информации.

Продавщица: Я могу вам чем-нибудь помочь?

Я: Да. Мне нужна бриллиантовая подвеска для жены.

Продавщица вручила мне устланный бархатом ящичек с несколькими подвесками. Я внимательно присмотрелся к одной из них.

Я: Сколько стоит вот эта подвеска?

Продавщица: Сто девяносто долларов.

Я: Ого, наверное, наценка не меньше 150 процентов (*предположение*).

Продавщица: Нет, всего 50 процентов.

Я: И кроме того, комиссия продавца составляет процентов десять (*предположение)*.

Продавщица: Нет, не так много. Моя комиссия – всего пять процентов.

Я: Наверное, вы не имеете права делать скидки (*предположение*).

Продавщица: Я имею право сбросить не больше 10 процентов. Если вам нужна бóльшая скидка, придется обратиться к менеджеру.

После такого разговора я мог согласиться на десятипроцентную скидку или продолжать давить. Учитывая кризис, я вполне обоснованно предположил, что менеджер согласится предоставить мне более выгодную скидку при условии получения хоть какой-нибудь прибыли.

Я. Спросите, пожалуйста, у менеджера, не согласится ли он предоставить мне 40 процентов скидки.

(Потом я терпеливо ждал возвращения продавщицы, пока она ходила совещаться с менеджером; она вернулась через несколько минут.)

Продавщица. Менеджер сказал, что максимальная скидка, которую мы можем предложить, – это 30 процентов, если вы заплатите наличными.

Я: Это подарок для жены.

Продавщица. Нет проблем. Я дам вам подарочную коробку.

(Вот так я не только сэкономил 57 долларов, но и получил красивую упаковку!)

В данном случае применение тактики извлечения информации вместо прямых вопросов дало мне возможность получить ценные сведения. Я смог выяснить торговую наценку магазина (50 процентов) и комиссию продавца (5 процентов), что позволило мне уверенно торговаться. Если бы я не захотел торговаться, то смог бы автоматически получить

десятипроцентную скидку, сэкономив при этом 19 долларов. Если бы продавщица не поделилась со мной этими сведениями, то мне пришлось бы заплатить полную стоимость. Судя по ее поведению, она даже не поняла, что выдала мне не подлежавшую разглашению информацию.

Сочувственное извлечение информации

Сочувственное высказывание – оружие поистине универсальное, потому что его можно, например, использовать вместе с извлечением информации. Сейчас мы обсудим два приема извлечения информации с помощью сочувственных высказываний – *предположение* и *условие*, – основываясь на потребности человека исправлять чужие ошибки. Обычно к такому приему прибегают продавцы. Покупатели не очень охотно поддаются на уговоры тех, кто им не нравится. Поэтому продавцы пользуются методом сочувственного извлечения информации, преследуя при этом двойную цель: во-первых, быстро установить с покупателем более тесные доверительные отношения; и во-вторых, вытянуть из него информацию, которой он не стал бы делиться, если бы ему задавали прямые вопросы.

Предположение

Сделанное с сочувствием предположение позволяет сосредоточить внимание на покупателе и представляет некий факт как правдивый. Оно может быть истинным или вероятным. В первом случае покупатель обычно добавляет к нему дополнительную информацию. После этого продавец может произнести еще одно высказывание, основанное уже на ответе покупателя, чтобы получить от него еще больше данных. Если предположение окажется неверным, то покупатель просто поправит продавца. Давайте рассмотрим пример.

Продавец: Могу я чем-нибудь вам помочь?

Покупатель: Да, мне нужна новая стиральная машина и сушилка.

Продавец: Как я понимаю, старая машина и сушилка приказали долго жить (*предположение*)?

Покупатель: Нет, просто я переезжаю в квартиру меньшей площади.

Продавец: О, значит, вам нужны компактные машинка и сушилка. Сейчас я покажу вам модели, которые мы можем предложить.

Покупатель: Отлично.

Внимательно слушая покупателя, продавец услышал фразу «мне нужна новая стиральная машина и сушилка», что позволило ему предположить, что старая бытовая техника вышла из строя. Он сделал предположение, чтобы уделить внимание покупателю и побудить его подтвердить или опровергнуть его догадку. Покупатель поправил продавца, сказав, что просто переезжает в квартиру поменьше. Дополнительные сведения подсказывают продавцу, что именно надо предложить покупателю. Фраза «мне нужна» говорит о том, что человек всерьез намерен купить технику, а не зашел просто поглазеть. В ходе диалога продавец получил важную для него информацию: во-первых, что клиент настроен серьезно, а во-вторых, какую именно стиральную машину и сушилку он хочет приобрести. Эти сведения позволяют сэкономить время как продавцу, так и покупателю. Довольный клиент отправляется домой с покупкой, а у продавца остается больше времени на работу с другими покупателями.

Условие

Оглашение условия, подобно любому сочувственному высказыванию, переводит центр внимания на клиента и содержит условие, которое должно быть соблюдено, чтобы клиент приобрел продукт.

Продавец: Я могу чем-нибудь вам помочь?

Покупатель: Нет, я просто посмотрю, что у вас есть.

Продавец: Значит, вы еще не решили, какую модель приобрести (*сочувственное высказывание*)?

Покупатель: Хотелось бы купить новый автомобиль, но я сомневаюсь, что мне хватит денег.

Продавец: Значит, вы готовы купить автомобиль, если вас устроит цена (*условие*)?

Покупатель: Да.

Продавец: Вы предпочитаете красную или синюю машину?

Покупатель: Синюю.

Продавец: Давайте посмотрим синие автомобили из подходящей ценовой категории.

Реагируя на тактику сочувственного извлечения информации, покупатель открыл продавцу, какие причины удерживают его от покупки автомобиля. Тут продавец прибегает к приему сочувственного условия, которое позволяет держать покупателя в центре внимания, но дает возможность выяснить, какие условия ему подходят. Например: «Вы готовы купить автомобиль, если вас устроит цена?» Предположительно покупатель все же приобретет автомобиль, если будут соблюдены определенные условия, в данном случае цена. Этот прием помогает выяснить цель покупателя. Вооружившись новым знанием, продавец может предложить машину из подходящей ценовой категории.

Потребность отвечать взаимностью, или принцип «услуга за услугу»

Когда люди что-либо получают (вещь или комплимент), они обычно чувствуют потребность ответить такой же (или большей) любезностью (закон взаимности). Тут пригодится техника «Услуга за услугу», которая помогает побудить человека подтвердить или опровергнуть полученную информацию. Например, вы впервые встречаете человека и хотите узнать,

где он работает. Вместо того чтобы в лоб спрашивать его об этом, лучше сообщите, чем занимаетесь сами. Обычно люди склонны отвечать взаимностью, и собеседник, скорее всего, удовлетворит ваше любопытство. Такая техника извлечения информации помогает узнать интересующие вас сведения о людях без излишней навязчивости.

Если же для вас нежелательно, чтобы собеседник знал, где вы работаете, но узнать, где он работает, все-таки нужно, придется проявить творческий подход. Скажем, вы можете спросить: «На какой ниве вы трудитесь?» Такой вопрос требует определенного размышления и нейтрализует действие принципа взаимности, поскольку исключает встречный вопрос: «А вы где работаете?»

Я пользовался человеческой потребностью отплатить тем же при опросе подозреваемых. Я всегда предлагал им что-нибудь выпить – чай, кофе, воду или колу – в начале опроса (в телесериалах эту беседу именуют *допросом*), делая это для того, чтобы побудить их к взаимности. Взамен я надеялся получить разведывательную информацию или признание.

Всегда следует искать точки соприкосновения (вспомните о законе подобия) с собеседником. Для того чтобы сосредоточить внимание на нем, используйте сочувственные высказывания. Иными словами, вам надо возвысить человека в его собственных глазах (золотое правило дружбы), и если вы преуспеете в этом, то понравитесь ему и он будет и в дальнейшем искать вашего общества.

Использование сведений о третьих лицах с целью выяснения истинных мыслей и чувств интересующих вас людей

Как правило, люди очень неохотно говорят о себе и своих истинных чувствах. Однако если речь идет не о них, а о других

людях, они колеблются меньше – вероятно, потому, что не хотят выдавать какие-то сведения о себе. Эту чисто человеческую особенность можно умело использовать, чтобы выяснить скрываемую (личную) информацию об интересующем вас человеке. Для этого следует прибегнуть к тактике *внутренней и внешней фокусировки*.

Вот как она работает. Супруги в большинстве своем всегда хотят знать, не обманывает ли их партнер. Если прямо спросить об этом вторую половину, едва ли услышишь: «У меня есть склонность к неверности». Возможно, партнер так *подумает*, но вслух никогда не скажет.

Чтобы выведать, не помышляет ли муж (или жена) об измене, попробуйте подойти к этому вопросу *с точки зрения третьего лица*. Не спрашивайте, как он относится к изменам, просто скажите: «Представляешь, моя подруга Сьюзен застала мужа в постели с другой женщиной. Каково?!!» Если речь идет о посторонних, человек обычно искренне говорит то, что на самом деле думает.

Возможно, вы хотите услышать, что измена – это подлость и что ваш муж сам никогда бы так не поступил, но будьте готовы выслушать и другие ответы, например: «Сейчас все изменяют», «Если жена пренебрегает потребностями мужа, что ему остается делать?», «Если бы ты относилась ко мне, как Сьюзен к своему мужу, я бы тоже изменил» или «Ничего удивительного, ведь они уже давно не ладят».

В этих ответах отражается то, что человек на самом деле думает об изменах. Если он считает супружескую неверность приемлемой при определенных обстоятельствах, то, скорее всего, способен на измену, представься ему такая возможность. Подобного рода проверка не дает стопроцентной гарантии, но позволяет увидеть, что ваш любимый при случае может совершить подобный поступок. Во всяком случае его ответ более информативен, чем тот, который он дал бы на прямой вопрос.

Он не стоит моего веса

Моя студентка по имени Линда встречалась с молодым человеком и подумывала о замужестве. Девушка страдала избыточным весом, поэтому занималась спортом, чтобы похудеть и держать себя в форме. Тем не менее она понимала, что с возрастом или в случае беременности снова располнеет. Ей захотелось узнать, как ее друг отнесется к тому, что она снова наберет вес. Линда опасалась, что он воспримет это негативно.

Однажды вечером Линда предложила возлюбленному вместе посмотреть шоу The Biggest Loser («Потерявший больше всех»). В этом шоу люди, страдающие патологическим ожирением, соревнуются в темпах похудения, придерживаясь диеты и занимаясь спортом по предписанным программам. Тот, кто опередит всех, получает крупный денежный приз. Во время просмотра молодой человек неожиданно выпалил: «Если бы моя жена стала такой толстухой, я бы спустил ее с лестницы».

Опасения Линды подтвердились. Ее друг, глядя на все это со стороны, выказал свои истинные чувства. Девушка решила удостовериться в этом и задала прямой вопрос: «Если я когда-нибудь растолстею, ты спустишь меня с лестницы?» Конечно же, тот сразу пошел на попятную: «Что ты, солнышко, я буду любить тебя, сколько бы ты ни весила».

Однако, сравнив истинные и показные чувства своего партнера, Линда все поняла и в конце концов порвала с ним.

Родители могут использовать этот метод для получения правдивых ответов на щекотливые вопросы от своих детей. Например, вы хотите знать, не употребляют ли ваши дети наркотики. Спросив об этом прямо, вы, несомненно, услышите в ответ: «Нет, ведь принимать наркотики – это очень плохо».

Самый надежный способ узнать, как ваши дети на самом деле относятся к наркотикам, – заставить их посмотреть на это дело с точки зрения третьего лица и спросить их мнения. Например,

вы можете сказать: «Представляешь, сына моего друга поймали в школе с марихуаной. Как тебе это нравится?» Вы хотите услышать: «Марихуана – ужас! Я никогда не буду ее курить». Однако будьте готовы и к другим ответам: «Вот дурак! Ну кто же носит марихуану в школу?!», «Это всего-навсего травка» или «Подумаешь, большое дело! У меня многие друзья курят марихуану». Такие ответы указывают на то, что ваш ребенок либо курит марихуану, либо предрасположен к подобным экспериментам. Конечно, это не стопроцентное доказательство того, что он употребляет наркотики, но можно с уверенностью говорить о некоторой предрасположенности.

Правило № 4: сочувствуйте

Используйте сочувственные высказывания и другие вербальные приемы, чтобы слушатель понимал, что вам известны его истинные чувства

Обычно люди испытывают позитивные чувства к тем, кто может поставить себя на их место, кто понимает, что они ощущают и как себя чувствуют. Сочувственные высказывания и озабоченный тон дают слушателю понять, что вы верно оцениваете ситуацию и осознаете, что его слова и чувства очень важны для него. Проявляя внимание и заботу, вы удовлетворяете потребность человека в признании и понимании. Это возвышает его в собственных глазах, улучшает душевное состояние, а заодно заставляет лучше относиться к вам, что очень полезно для дружеских отношений.

Вы будете удивлены тем, насколько часто появляется повод выразить сочувствие словами и как быстро это склоняет людей на вашу сторону. Вам всего лишь нужно в течение нескольких секунд понаблюдать за человеком, прежде чем к нему

обратиться. Гораздо чаще, чем вам кажется, глядя на то, что человек говорит или делает, вы будете понимать, каково его положение и настроение. Особенно это верно, когда имеешь дело с людьми, с которыми встречаешься либо всего раз в жизни, либо очень редко. Речь идет о продавцах, клерках, обслуживающем персонале и других людях.

Например, вы можете быть на сто процентов уверены, что во время обеденного перерыва официанты в ресторане сбиваются с ног. Если вы сочувственно посмотрите на официанта и скажете: «Похоже, вы сильно заняты!», то в ответ он утвердительно кивнет и отлично вас обслужит. Человек, с которым вы заговорили, ценит то, что вы обратили на него внимание и поняли, с какими трудностями ему приходится сталкиваться. Благодаря этому он вырастает в собственных глазах. А согласно золотому правилу дружбы в награду вы получаете его симпатию. Чтобы проявить еще больше сочувствия, добавьте к своему высказыванию комплимент, который позволит официанту мысленно похвалить себя. Например: «Да, похоже, вы сильно заняты! *Я не понимаю, как вы с этим управляетесь*» или «Да, похоже, вы очень сильно заняты! *Лично я бы не справился со всеми этими заказами*».

Бывает, чтобы получить эффект от сочувственного высказывания, нет нужды замечать трудности или выслушивать жалобы интересующего вас человека. Например, в том случае, когда вполне резонно *предположить*, что человек испытывает трудности и ему будет приятно услышать слово сочувствия. Скажем, вечером вы заходите в магазин и видите продавщицу на высоких каблуках. Вы можете сказать: «Наверное, за день работы у вас сильно устают ноги». Скорее всего, вы окажетесь правы, и женщина позитивно отреагирует на ваше сочувствие.

Родители могут успешно применять этот метод, чтобы вызвать детей на откровенный разговор, особенно если дети подросткового возраста. В большинстве своем подростки очень

неохотно откровенничают с родителями, и у них есть на то причины. Требования, угрозы или лесть лишь усиливают оборонительную реакцию и еще больше укрепляют ребенка в решении ничего вам не рассказывать.

Во избежание такой реакции скажите, например: «Похоже, ты задумался о чем-то серьезном», «Я вижу, тебя что-то сильно беспокоит» или «Тебя, по-моему, гложет тревога». Подросток может отреагировать по-разному. Во-первых, он может с вами согласиться и расскажет обо всем, что у него на душе. Во-вторых, может дать лишь частичный ответ, но в этом случае следует выказать еще больше сочувствия, чтобы вытянуть из него больше информации. И в-третьих, вы получите краткий односложный ответ, за которым последует молчание. В этом случае измените сочувственное высказывание, например: «Тебя явно что-то тревожит. Может, сейчас ты не хочешь об этом говорить. Но когда у тебя возникнет желание, скажи мне об этом, и мы поговорим».

Выражение сочувствия с помощью сочувственного высказывания или иными вербальными средствами представляет собой очень мощный способ позволить человеку вырасти в собственных глазах и побудить его проникнуться к вам симпатией. В наборе необходимых психологических инструментов сочувствие должно занимать самое почетное место; этот инструмент надо применять как можно чаще, так как он очень эффективен в создании и поддержании успешных дружеских отношений. От того, что вы говорите и как слушаете, подчас зависит, укрепится или разрушится ваша дружба.

Как избегать ловушек в разговоре

Как видите, можно вызвать к себе симпатию, побуждая собеседника говорить о себе, внимательно его слушая и пользуясь

полученной информацией. Кроме того, следует применять и другие психологические инструменты для укрепления зародившихся отношений.

Ни в коем случае нельзя *мешать* (часто это происходит непредумышленно) свободному течению диалога между вами и тем, кто, как вы надеетесь, примет вас как друга. Для того чтобы общение протекало гладко, постарайтесь избегать некоторых ловушек.

1. Избегайте тем, которые вызывают у собеседника негативные чувства. Это больно бьет по самооценке, а значит, его расположение к вам уменьшится.

2. Не стоит беспрерывно жаловаться на свои личные, семейные и мировые проблемы. У людей достаточно своих проблем, чтобы выслушивать и ваши, да и чьи угодно.

3. Не говорите постоянно о себе, это вызывает у собеседника скуку. Лучше уделяйте больше внимания ему.

4. Не увлекайтесь пустой болтовней, это отталкивает, а не вызывает симпатию.

5. Эмоций должно быть в меру, не слишком много и не слишком мало. Излишняя экспрессия представит вас в невыгодном свете.

Резюме

Вербальное общение – очень важная составляющая в деле завоевания и поддержания дружбы и доверия. Ваши слова и манера говорить, ваше внимание к собеседнику играют огромную роль в том, насколько успешными будут ваши попытки завязать с людьми дружеские отношения и выяснить нужную информацию без риска показаться навязчивым. Применение описанных в этой главе психологических инструментов поможет вам добиться успеха в овладении языком дружбы. Поверьте мне на слово!

6. Возникновение близости

Высоким зданиям нужен глубокий фундамент.

Джордж Сантаяна[16]

Для поддержания дружеских отношений требуется связующий элемент – доверие и взаимопонимание. Если вы сумели наладить контакт с человеком, значит, вам удалось завоевать его доверие. А это плодородная почва для отношений. Писатель и оратор Кевин Хоган однажды заметил по этому поводу: «Построение доверительных отношений начинайте с себя». Если вы хотите найти друга, то ответственность за создание взаимного доверия и понимания ложится на вас. А если намерены продолжить отношения, вам надлежит укрепить взаимопонимание, чтобы превратить приятельство в прочные дружеские узы.

В этой главе я опишу средства, необходимые для формирования и поддержания взаимного доверия и понимания, но сначала давайте рассмотрим два таких противоположных полюса, как друг и враг.

Друг – незнакомец – враг

Полюса дружбы и вражды не отражают тип отношений, возможных между незнакомцами или людьми, степень знакомства которых можно охарактеризовать как близкое к дружескому. Тем не менее такие отношения существуют, и в зависимости от этого следует выбирать средства для достижения взаимопонимания. Эти разные типы отношений можно расположить в такой последовательности:

Незнакомец – случайный знакомый – приятель – друг –

близкий человек

Глядя на этот «континуум дружбы», вы видите, что степень значимости контактов начинает повышаться с уровня коротких нечастых встреч и достигает максимума на уровне тесных отношений длиною в жизнь. Значимость доверительных отношений тоже растет по мере продвижения от полюса «случайный знакомый» к полюсу «близкий человек». Дело в том, что общение проходит все интенсивнее и осмысленнее по мере того, как люди узнают друг друга лучше и становятся буквально неотъемлемой частью друг друга.

Из этой главы вы узнаете, как эффективно строить близкие отношения с интересным вам человеком и как оценить, насколько они близки.

Установление доверительных отношений

Люди – существа общественные. Сама природа предназначила нам вступать в связи с себе подобными. Для построения разного рода дружеских отношений важно взаимопонимание. Оно создает некий психологический мост, связывающий нас, и прокладывает путь навстречу друг другу. Если мне удастся завоевать чье-либо доверие и научиться доверять в свою очередь, то я могу до определенной степени быть уверенным, что понравлюсь. Видите? Все очень просто.

При допросе свидетелей и подозреваемых моей первой задачей всегда было создание психологической связи между мной и допрашиваемым человеком. Люди, особенно подозреваемые, не склонны открываться тем, кто им не нравится. В последнем случае мне приходилось просить человека выдать свою тайну, раскрытие которой могло надолго отправить его за решетку. Один раз я вел допрос человека, подозревавшегося в серии изнасилований. Мы с ним сошлись на спортивной теме. После того как нам удалось достичь взаимопонимания, я смог

разузнать больше о его личной жизни. В конце концов он признался в совершенных преступлениях. Этот человек и впоследствии, после суда и осуждения, продолжал поддерживать со мной связь, посылая мне письма с благодарностями за то, что я стал его другом и проявил к нему уважение. Впрочем, я на них не отвечал. Относиться к подозреваемому с уважением вполне возможно, но быть его другом – совсем другое дело. Тем не менее его письма подтверждают силу дружеской связи между людьми.

Проверка доверительности отношений

Проверка доверительности очень важна в любом межличностном взаимодействии, потому что помогает выяснить, на каком этапе развития находятся отношения с данным человеком. Даже при единичной встрече такая проверка поможет разобраться, можно ли уже попытаться достичь цели знакомства – особенно если вы заинтересованы в тесной и длительной связи.

Иногда поведение, направленное на завоевание взаимного доверия и понимания, как раз и позволяет проверить, сложились уже эти условия или нет. В зависимости от результата следует менять манеру и интенсивность взаимодействия, чтобы получить инструмент для объективного измерения глубины или, наоборот, разрыва отношений. Приведу пример. Взгляд в глаза позволяет установить взаимопонимание. Его длительность служит мерилом взаимопонимания и говорит о прочности или слабости отношений. Ниже я перечислю некоторые важные элементы поведения, которые можно использовать для закладки фундамента дружбы.

Прикосновение

Прикосновение – очень надежный инструмент измерения

глубины отношений. При встрече двое незнакомых людей ограничиваются прикосновениями к предплечьям и кистям рук, как уже было сказано ранее. Прикосновения к другим частям тела свидетельствуют о наличии более доверительных отношений.

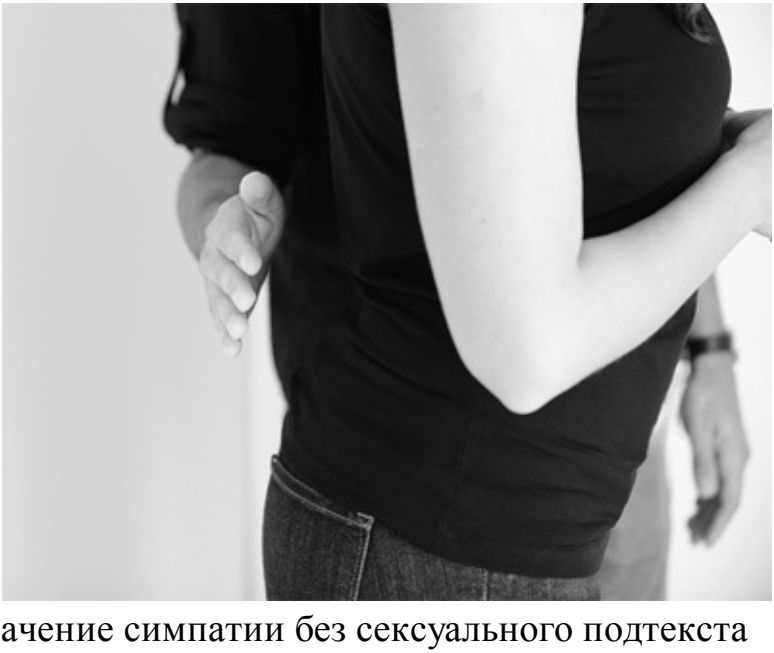
Если женщины комфортно себя чувствуют в обществе человека, то во время разговора они часто слегка прикасаются к предплечью или колену собеседника, сидящего рядом. Эти легкие прикосновения говорят о том, что взаимопонимание сложилось. Мужчины часто неверно истолковывают эти жесты как приглашение к сексу. На самом деле женщины редко вкладывают в свои движения такой смысл. Вообще мужчины чаще, чем женщины, воспринимают знаки взаимопонимания как приглашение к сексу. Если женщина слегка прикасается к мужчине, то с полной уверенностью можно сказать лишь то, что он ей нравится – и ничего больше. Склонность мужчин к расцениванию этого жеста в сексуальном контексте иногда непоправимо разрушает едва зародившееся влечение.

Самое интимное (из не имеющих отношения к сексу) место на теле женщины, к которому мужчина может прикоснуться на людях, – это талия. Талия, если можно так выразиться, место, зарезервированное для мужчин, заслуживших право публично демонстрировать свою нежную привязанность к женщине. Если вы видите, что женщина, с которой вы хотите познакомиться, разговаривает с другим мужчиной, то можете проверить глубину их отношений, понаблюдав за поведением мужчины. Слегка прикасаясь рукой к талии женщины, он делает некое заявление, однако пока еще не заслужил права вторгаться в ее личное пространство. Такой жест дает вам знать, что у вас есть шанс завоевать любовь женщины в обход других ее любовных взаимоотношений.

Если мужчина преждевременно, не дождавшись созревания отношений, положит руку на талию женщины, скорее всего,

она отшатнется или пошлет невербальный сигнал, что ей неприятно это прикосновение. Однако если вы видите, что спутник женщины уверенно обхватывает ладонями ее талию или бедра, это значит, что их связывают более тесные отношения и вам лучше поискать себе другой объект внимания.

Интимное прикосновение



Обозначение симпатии без сексуального подтекста

Шпион, захваченный врасплох

В одном случае из моей практики прикосновение к талии послужило уликой, позволившей возбудить дело о шпионаже против агента ФБР, который, как выяснилось, в течение двадцати лет передавал секретную информацию иностранному государству. Этот агент в свое время завербовал гражданку страны, враждебной Соединенным Штатам Америки. В ходе общения завербованная склонила агента к измене и передаче секретных сведений, которые затем передавала враждебному иностранному государству.

Специалисты ФБР по поведенческому анализу сумели добыть видеозаписи встреч агента с завербованной. На одной из них было видно, как агент обнимает женщину за талию. Сразу же стало ясно, что либо до съемки, либо сразу после нее агент и его подопечная вступили в сексуальные отношения. Был выявлен мотив, возможно, побуждавший агента сознательно передавать

женщине сведения разведывательного характера. Проведенное расследование показало, что подозреваемый действительно незаконно передавал иностранному государству секретные документы.

Забота

Такие проявления внимания, как снять ниточку с одежды партнера, поправить ему галстук или воротник пальто, тоже свидетельствуют о доверительных отношениях и взаимопонимании. А вот подобное внимание к самому себе, особенно если в эти моменты человек избегает смотреть на собеседника, говорит о враждебности и отсутствии интереса.

Забота – признак по-настоящему доверительных отношений и взаимопонимания

Специалисты составили список жестов, которые можно использовать для оценки интенсивности и глубины любовных отношений. Чем больше таких жестов делают люди, тем глубже и теснее их взаимоотношения. С помощью этого списка вы можете проверить интенсивность собственных отношений

с объектом вашей привязанности. Вот, например, неполный перечень вопросов, подтверждающих бережное отношение к партнеру, составленный Холли Нельсон и Гленом Геером.

1. Гладите ли вы партнера по волосам?

2. Моете ли вы партнеру голову или тело, принимая вместе с ним душ или ванну?

3. Бреете ли вы лицо (или ноги) партнеру?

4. Утираете ли вы слезы партнеру, когда он (она) плачет?

5. Играете ли вы с прядями волос партнера?

6. Вытираете ли вы одежду или тело партнера, если он, допустим, обольется во время еды?

7. Стрижете ли вы ногти своему партнеру?

8. Стряхиваете ли вы нитки, листочки, жучков и прочий мусор с одежды партнера?

9. Чешете ли вы спину или другие части тела партнеру?

10. Стираете ли вы остатки еды или крошки с губ или подбородка партнера во время еды?

Изопраксия, или подражание жестам партнера

Мы уже обсуждали изопраксию (отзеркаливание жестов) в главе 2. Как узнать, есть ли между людьми доверие и взаимопонимание? Для этого используйте технику «Вести и следовать».

Замечено, что люди, между которыми есть тесная психологическая связь, склонны подражать жестам друг друга. Можно воспользоваться этим знанием для укрепления взаимопонимания и доверия, намеренно подражая жестам собеседника. Попробуйте во время первой встречи с человеком копировать его жесты и позы, а затем попытайтесь проверить, удалось ли вам завоевать его доверие, используя тактику «вести и следовать». До этого вы подражали жестам, теперь следите за тем, копирует ли он ваши жесты. Вначале измените положение

тела. Если между вами установилось взаимопонимание, собеседник невольно зеркально отразит ваш жест в течение двадцати-тридцати секунд.

Примеры хорошего взаимопонимания (на верхней фотографии ясно видно отзеркаливание жестов партнера) и отсутствия взаимопонимания (на нижней фотографии позы не совпадают, отсутствует даже намек на подражание жестам)

Для более эффективного применения этой техники скрестите руки на груди или, наоборот, уберите их с груди, закиньте ногу на ногу или сделайте другой заметный, бросающийся в глаза жест. Если человек повторит его за вами, считайте, что вы завоевали его доверие. Если он не повторяет движение, значит, вы не сумели добиться этого и стоит приложить еще немного усилий, после чего снова проверить уровень взаимопонимания и доверия.

Отбрасывание пряди волос

Если партнер резко встряхивает головой, а затем отбрасывает со лба прядь волос, значит, между вами установилось взаимопонимание. При этом жесте происходит взаимный зрительный контакт, который, собственно говоря, и является признаком доверия и взаимопонимания. На приведенных выше трех фотографиях видна последовательность этого жеста. Внимательно следите за тем, что делает партнер. Если встряхивание головой и отбрасывание волос не сопровождается зрительным контактом, это свидетельствует об отсутствии взаимопонимания. Жест без зрительного контакта называют «собачьим встряхиванием».

Отбрасывание пряди волос

«Собачье встряхивание»

Последовательность движений при отбрасывании пряди волос

Положение тела

Хороший способ проверить, достигнуто ли взаимопонимание, – оценить положение тел общающихся людей. Особенно информативны в этом отношении два положения.

Наклон корпуса вперед

При общении человек обычно наклоняется к тем, кто ему нравится, и старается отстраниться от тех, кто ему неприятен. Люди, испытывающие взаимную симпатию, наклоняются друг к другу.

Во время инструктажа военных следователей, отправлявшихся в Ирак, я заметил, что большинство слушателей в течение первого часа занятия сидели, откинувшись на спинки стульев. Незадолго до перерыва я сказал, что не чувствую контакта с ними. В ответ они дружно кивнули. Потом один из них сообщил мне, что все они уже дважды побывали в Ираке, поэтому мои советы показались им слишком простыми. Я ответил,

что использую пятнадцатиминутный перерыв на то, чтобы лучше подготовиться, полистав более солидное руководство. Если бы я не заметил отсутствия взаимопонимания между мною и слушателями, весь инструктаж был бы напрасен.

Открытая поза

Люди, испытывающие доверие друг к другу, принимают открытые позы, которые говорят о взаимной симпатии и готовности к откровенному общению. Люди не закидывают ногу на ногу, не скрещивают руки на груди, а оживленно жестикулируют во время разговора, обращают вверх открытые ладони, слегка подаются вперед и подают другие дружелюбные сигналы. Для того чтобы подчеркнуть открытость, собеседники подбадривают друг друга междометиями «угу», «понятно», «ну и?..».

Люди, понимающие друг друга и испытывающие взаимное доверие, не чувствуют угрозы со стороны собеседника и спокойно принимают открытые позы. А вот человек, ощущающий при общении дискомфорт, принимает закрытую позу, чтобы защититься от действительной или мнимой угрозы. Закрытая поза также говорит об отсутствии интереса.

Закрытые позы, как правило, представляют собой противоположность открытым. К первым относятся скрещивание рук на груди, скудная жестикуляция и практически полное отсутствие дружелюбных сигналов. Если собеседник смотрит на вас, но его туловище и ступни развернуты в другую сторону, значит, его не очень интересует то, что вы говорите. Разворот ног в сторону – подсознательный сигнал того, что человек собирается уйти. Другой знак потери или отсутствия интереса – откидывание корпуса или головы назад. Незаинтересованный человек может подпереть голову руками, начать безучастно ковырять зубочисткой в зубах или приводить в порядок ногти.

Перемена положения корпуса

Испытывая взаимное доверие, люди разворачиваются корпусом в направлении друг друга. Отклоненное в сторону или назад туловище собеседника говорит об отсутствии доверия и понимания. Еще один тип перемещения корпуса изображен на фотографиях ниже. Невербальный язык тела подсказывает: если человек поворачивается в сторону собеседника, значит, взаимопонимание между партнерами растет.

Последовательный разворот корпуса

Для того чтобы удостовериться в наличии взаимного доверия с помощью положения туловища, стоит помнить основное правило, согласно которому люди, испытывающие взаимное доверие и понимание, в итоге полностью повернутся навстречу друг другу. Причем перемещение происходит в определенной последовательности: сначала человек повернет к вам голову, затем плечи, а в самом конце и все тело. В таком случае будьте уверены, что он вам доверяет.

Преграды

Отличным способом проверить, достигнуто ли взаимное доверие и понимание, будет наблюдение за тем, убирает или воздвигает человек барьеры между собой и собеседником. Люди, испытывающие дискомфорт от общения, либо воздвигают такие преграды, либо оставляют на месте уже имеющиеся барьеры. Напротив, те, кто чувствует себя комфортно во время общения, будут сохранять открытое пространство между собой и собеседником или уберут уже воздвигнутые барьеры.

Попытки закрыть туловище или грудь говорят о враждебности. За обедом вы можете наблюдать такой невербальный сигнал, если видите перед собеседником на столе какие-нибудь предметы (которые не убирают, а оставляют на месте).

Преграда для общения может состоять из рук, ног или различных предметов. Некоторые положения рук и ног, а также любые предметы, использованные в качестве барьера, будут перечислены позже. Видя их, можно быть уверенным, что взаимное доверие и понимание между участниками общения еще не достигнуто.

Скрещенные на груди руки

Скрещенные на груди руки – это защитный психологический барьер, который ограждает человека от того, что вызывает у него дискомфорт и тревогу. Испытывая доверие к собеседнику, человек не ощущает угрозы или тревоги. Если человек внезапно скрещивает руки на груди, считайте, что взаимное доверие между вами еще не сложилось или по какой-то причине пошатнулось. Этот жест ясно даст вам понять, что собеседник испытывает дискомфорт при общении с вами.

Преграда для общения – скрещенные на груди руки. Поза женщины, откинувшейся на спинку стула, говорит об отсутствии взаимопонимания и доверия

Преграды из различных предметов

Преграды между вами и собеседником могут быть воздвигнуты и из разнообразных предметов, например стаканов с прохладительными напитками, подушек, кошельков и прочего. Все это говорит о дискомфорте собеседника и отсутствии взаимного доверия и понимания. Не испытывая доверия к собеседнику, женщина, как правило, кладет между собой и им сумочку. Иногда она берет сумочку с пола или дивана и кладет ее себе на колени. Это говорит о том, что взаимное доверие еще не достигнуто или нарушилось.

Разговор через подушку

Однажды я рассказал новому агенту, которого обучал, о роли и значении преград. Новичок не скрывал своего несколько

скептического отношения до тех пор, пока на собственном опыте не убедился в справедливости моих слов.

Мы вместе опрашивали свидетельницу у нее дома. Она сидела на диване, а мы расположились на двух стульях напротив. Несколько поколебавшись, женщина потянулась к лежавшей на диване подушке и положила ее себе на колени. Новый агент искоса бросил на меня взгляд, давая понять, что заметил этот жест, говорящий о том, что свидетельница испытывает дискомфорт и тревогу из-за необходимости описать подозреваемого. Тогда он прибегнул к сочувственной реплике:

– Мне кажется, вам трудно описать подозреваемого.

– Конечно трудно, – без колебаний призналась женщина. – Мне очень не хочется, чтобы этот парень вернулся и пристукнул меня.

Агент продолжал сочувствовать свидетельнице:

– Вы боитесь, что он вам отомстит.

– Да, – женщина вздохнула, – боюсь, и очень сильно.

Невербальное поведение свидетельницы в начале опроса очень красноречиво говорило об изменении ее психологического состояния. Наблюдение за языком жестов иногда дает больше информации, чем высказанные вслух слова. Агент не пожалел времени на то, чтобы убедить свидетельницу, что ее страхи абсолютно беспочвенны. Как только ему это удалось, он избавил женщину от страха возмездия и она тотчас вернула подушку в угол дивана. Доверительная связь между ними была восстановлена.

Длительно прикрытые глаза

Люди, испытывающие тревогу, часто выдают себя тем, что в течение разговора надолго прикрывают глаза. Тут веки служат преградой, позволяя не видеть источник тревоги или дискомфорта – человека или предмет. Несколько раз в кабинете шефа я замечал, как он, оторвав голову от стола,

на одну-две секунды закрывал глаза. Это означало, что он занят и не хочет сейчас со мной разговаривать. Обычно у нас с шефом, по выражениям психиатров, устанавливается хороший раппорт[17], но в такие дни я немедленно извиняюсь и исчезаю. В эти моменты мой начальник наверняка очень негативно отнесся бы к моим просьбам, предложениям или сообщениям, так как его невербальное поведение ясно дает понять, что его надо оставить в покое.

Частота моргания

Еще одно важное наблюдение: испытывая тревогу, человек начинает чаще моргать. Обычно мы моргаем около пятнадцати раз в минуту. Но в волнующие моменты это происходит гораздо чаще. Конечно, в состоянии покоя все мы моргаем разное количество раз. Поэтому изменение частоты движений глаз собеседника, связанное с вашим интенсивным общением, надо сравнивать с тем, насколько часто он моргал, как только вы появились в поле его зрения.

Положение чашки

Вы, должно быть, помните, что семьдесят процентов всей информации, сообщаемой людьми друг другу, передается во время поглощения пищи. За завтраком, обедом или ужином люди одновременно разговаривают. Наблюдение за тем, как собеседник ставит чашку чая или кофе, подскажет вам, есть между вами взаимопонимание или нет. Если визави ставит чашку точно между вами, этим он воздвигает барьер, который говорит об отсутствии взаимного доверия. Если же его чашка расположилась в стороне, открывая свободное пространство, значит, доверительный контакт уже состоялся. Три следующие фотографии показывают, как между мужчиной и женщиной устанавливается взаимное доверие.

Перемещение чашки позволяет понять, что взаимопонимание достигнуто

Обратите внимание, что на первой фотографии чашки стоят в центре стола, воздвигая между собеседниками преграду. На втором фото девушка собирается отпить кофе, а молодой человек уже пьет из чашки. На третьем снимке женщина сделала глоток и поставила чашку на край стола, освободив пространство между собой и молодым человеком.

Устранение барьеров между вами и собеседником говорит о более тесных доверительных отношениях. Во время разговора вы можете следить за тем, как создается взаимное доверие и понимание, отмечая, куда человек ставит чашку или другие предметы сервировки. Если он внезапно поставил чашку между вами, возможно, вы сказали или сделали что-то, что настроило его против вас. Иными словами, положение чашек и других предметов на столе служит показателем степени взаимопонимания, приливов и отливов доверия в беседе. Этот процесс наглядно продемонстрирован на фотографиях ниже.

На первой фотографии вы видите сидящую за столом пару. На столе между мужчиной и женщиной стоит ваза с цветами.

На следующих двух фото мы видим, как молодой человек переставляет вазу на край стола, убирая таким образом разделяющий их барьер. На четвертом снимке видно, что взаимопонимание окрепло, потому что молодые люди подались навстречу друг другу и улыбаются, склоняя головы набок. На пятой фотографии мы наблюдаем дальнейшее сближение, потому что они уже держатся за руки. На шестой взаимопонимание и доверие достигли пика: молодой человек шепчет что-то на ухо девушке. А шепот на ухо, как вы помните, означает хорошее взаимопонимание и доверие.

Постепенное установление взаимного доверия и тесного контакта

Особенности поведения, указывающие на наличие или отсутствие взаимного доверия

Сигналы взаимопонимания	**Сигналы отсутствия взаимопонимания**
Приподнятые брови	Нахмуренные брови
Наклон головы в сторону	Закатывание глаз
Частые улыбки	Холодный взгляд

Постоянный зрительный контакт	Надолго прикрытые глаза или отведение взгляда в сторону
Ласковые прикосновения	Отсутствие прикосновений (или их формальность)
Изопраксия (подражание жестам партнера)	Различие жестов
Наклон туловища в сторону собеседника	Отклонение туловища от собеседника
Шепот на ухо	Постоянное закручивание пряди волос (за исключением случаев, когда это просто привычка)
Экспрессивная жестикуляция	Агрессивные или угрожающие жесты
Открытая поза	Закрытая поза
Устранение барьеров	Создание барьеров или нежелание их устранять
Широко открытые глаза	Прищуренные глаза
Сморщивание или облизывание губ (у женщин)	Притворное зевание
Частые кивки	Покачивание головой из стороны в сторону
Поедание еды с тарелки собеседника	Сморщенный нос
Ухаживание («сдувание пылинок»)	Поиск пылинок на собственной одежде
Отбрасывание пряди волос	«Собачье встряхивание»

Пора проверить свои знания! Что вы видите на фотографиях?

Ниже помещены фотографии, сопровождаемые вопросами. Ответьте на них, пользуясь знаниями, полученными из книги. А потом сверьтесь с ответами, приведенными в приложении.

Найдите на фотографии дружелюбные и враждебные сигналы

Найдите на этой фотографии три дружелюбных сигнала

Трудный вопрос! Найдите дружелюбный сигнал, отсутствующий на предыдущей фотографии

Насколько глубоко доверяют друг другу изображенные на фотографии люди? Обоснуйте ответ, перечислив невербальные сигналы

Как бы вы описали отношения этих двоих? Обоснуйте ответ, указав невербальные поведенческие сигналы

Как бы вы описали отношения молодых людей? Обоснуйте ответ, указав невербальные поведенческие сигналы

Можете ли вы назвать отсутствующий на других фотографиях дружелюбный сигнал, свидетельствующий о хорошем взаимопонимании между этими двумя людьми?

Как бы вы описали отношения молодых людей? Обоснуйте ответ, назвав невербальные сигналы

Как бы вы описали уровень взаимного доверия между молодыми людьми? Для обоснования ответа назовите невербальные сигналы

Трудный вопрос! Кто доминирует в отношениях – мужчина или женщина? Объясните свой ответ на основе невербальных сигналов

7. Установление и поддержание длительных отношений

Люди не станут обсуждать с вами важные темы до тех пор, пока не поверят в вашу искренность.

Зиг Зиглар

Все длительные отношения вырастают из мимолетных знакомств и, как всякие дружеские отношения, проходят путь создания и поддержания взаимного доверия, которое можно сформировать с помощью разных психологических инструментов. Иногда с течением времени дружеские отношения между мужчиной и женщиной перерастают в любовные. Когда они созревают, чтобы сохранить прежние страсть и близость, приходится выбирать другие стратегии поведения. Всем понятно, как следует себя вести, но очень трудно так поступать в реальной жизни. Описать такое поведение можно одним словом – *забота*. Задумайтесь на минуту обо всех, кого давно знаете: родственниках, друзьях, коллегах и наставниках. Кого из этих людей вы цените выше других, чьи желания всегда готовы выполнять? Скорее всего, таким человеком окажется тот, кто заботится о вас, тот, кому есть до вас дело. Вы чувствуете эту заботу во всех поступках и отношении этого человека к вам.

Попытаться описать, что такое забота, – приблизительно то же самое, что дать определение слову *порнография*. Когда одного из членов Верховного суда США попросили объяснить, что это такое, он ответил: «Я не могу определить, но когда вижу, то понимаю, что это порнография»[18]. То же самое можно сказать и о заботе. Чтобы описать словами эту эмоциональную,

глубоко чувственную составляющую отношений, придется немало потрудиться, несмотря на то что сразу становится понятно, заботится о нас человек или нет. Забота познается *сердцем*, а *не рассудком*. Она выходит за рамки интеллектуальных, рациональных, поверхностных отношений, затрагивая сущность того, кто мы такие в самой сокровенной нашей глубине.

Забота позволяет достичь поистине высочайшего уровня отношений, а *эффективной* ее делают четыре составляющие: участие (заинтересованность), активное слушание, подкрепление, сочувствие.

Давайте теперь рассмотрим каждую из них подробнее, чтобы понять, что надо делать для сохранения долгих, здоровых и счастливых отношений с дорогими для нас людьми.

Участие (заинтересованность)

Человек, заботливо относящийся к другому, выказывает честную *заинтересованность*, которая выражается не в формальном сочувствии тому, кто испытывает боль, а в подлинном сострадании и готовности помочь выйти из положения. В длительных отношениях один из партнеров нередко сталкивается с серьезными проблемами. Именно в таких ситуациях становится понятно, есть у второго искренняя заинтересованность или нет. Относительно легко поддерживать связь долго, когда все идет гладко, но чтобы партнер раскрылся и доказал, что он в самом деле настоящий друг, а не просто попутчик, нужно оказаться в беде.

Наверное, нет на свете ничего прекраснее, чем два человека, настолько тесно связанные друг с другом, что ни у одного не возникает ни малейшего сомнения в том, что другой придет на помощь, как только будет нужда. Вероятно, самый трогательный пример заботы – это ситуация, когда один

из партнеров становится сиделкой для своей больной половины. Самопожертвование, продолжающееся изо дня в день годами, и есть воплощенная забота в чистейшем проявлении. Будем надеяться, что вам никогда не придется ухаживать за тяжело больным близким человеком – пусть он будет здоров и счастлив!

К счастью, в большинстве случаев можно проявить заботу милыми мелочами, показывающими партнеру, что он вам небезразличен. Подставить плечо на работе, сделать приятный сюрприз без всякого видимого повода, не пожалеть слов на комплимент, ободрить в минуты сомнений, быть рядом в нужде и уметь вовремя протянуть руку и поддержать – все это забота, которую выказывает сопереживающий партнер. Такое поведение означает, что вас любят всем сердцем. А если забота идет от сердца, то и воспринимается она с благодарностью.

Однажды я зашел пообедать в ресторанный дворик большого торгового центра в Вашингтоне. Направляясь к мусорному баку, я услышал, как кто-то окликнул меня по имени. Оглянувшись и обведя взглядом толпу, я не нашел ни одного знакомого лица, поэтому решил, что мне послышалось, и продолжил путь. Но кто-то назвал меня полным именем, и я снова обернулся. Ко мне подошла молодая женщина и представилась, однако я никак не мог вспомнить, кто она такая. Тогда она сказала, что хочет поблагодарить меня за то, что я спас ей жизнь. Я вопросительно взглянул на нее. Она продолжила: «Я была одной из девочек, которых похитили десять лет назад». Тут я мгновенно во всех деталях вспомнил ту давнюю историю. Эту девочку и ее подругу, рискуя жизнью под пулями, вырвали из лап похитителей двое полицейских. Я напомнил женщине, что жизнь ей спас не я. Она согласилась, что полицейские спасли ее и подругу от похитителя, но именно я помог сохранить ей жизнь.

– Каким образом? – спросил я.

– Я была психологически совершенно уничтожена, – сказала женщина. – Ваша доброта и сочувствие помогли мне прийти

в себя и душевно выздороветь.

Я вспомнил, что мне поручили работать с этой девочкой. Руководство распорядилось допросить ее после освобождения. Почти месяц понадобился на то, чтобы она успокоилась и смогла без нервного потрясения рассказать мне о происшествии. Каждый день я выделял один час на общение с пострадавшей. Самой существенной частью наших разговоров были мои сочувственные высказывания. Само происшествие мы с ней почти не обсуждали, и лишь со временем мне удалось выяснить у четырнадцатилетней жертвы все подробности похищения. После окончания опроса я с ней больше ни разу не встречался, поэтому забыл о ней, но она продолжала меня помнить. «Вы меня забыли, – сказала женщина. – Но я всю жизнь буду помнить вашу доброту. Думаю, мне не удалось бы справиться без вашей помощи». Я поблагодарил ее и сказал, что всего лишь выполнял свою работу. Мы попрощались, но я понял, что слова, некогда сказанные и уже забытые, иногда оказывают огромное влияние на жизнь человека.

Активное слушание

Активное слушание предполагает использование вербальных и невербальных дружественных сигналов и сочувственных высказываний. Для построения длительных отношений некоторые советы по активному слушанию, изложенные в главе 5, приобретают еще большее значение, ведь годы общения с человеком помогают нам лучше понять, как можно укрепить или разрушить вашу связь.

В длительных отношениях общение служит основополагающим элементом для сохранения чувств, питаемых друг к другу. Открытый и честный разговор со старым другом или спутником укрепляет взаимное доверие, показывает искреннюю заботу и многое говорит о состоянии отношений.

Если с самого начала вам удалось показать себя умелым активным слушателем, то по мере развития и укрепления отношений это умение будет приносить большие преимущества. С годами вы научитесь лучше понимать потребности партнера, его причуды, интересы, характер, желания, страхи, и будете знать, о чем стоит или не стоит говорить с ним.

Некоторые супружеские пары, прожившие бок о бок десятки лет, иногда абсолютно не понимают друг друга только потому, что никогда не были *активными* слушателями. Они просто не обращали внимания на то, что им говорит вторая половина. Как ни трудно поверить в подобное, такие пары все же есть. К сожалению, их больше, чем вы можете себе представить. Активное слушание позволяет построить двустороннее общение, при котором взаимный обмен информацией облегчается активным говорением и слушанием.

Одно из главнейших достоинств активного слушания в длительных отношениях – это способность лучше понимать, каким образом следует заботиться о партнере. В самом начале отношений вероятность сказать не то довольно высока, но постепенно, по мере того как партнеры лучше узнают друг друга, они допускают все меньше ошибок (а иногда и вовсе не совершают их).

Любой, кто всю жизнь активно слушал близкого человека, отлично знает, каких словесных мин следует избегать, на какие кнопки не стоит нажимать. Заботливый человек пользуется этим знанием, чтобы укреплять и пестовать отношения с близкими. Однако с помощью этого знания можно и разрушить любую, даже самую длительную связь. Чаще всего это происходит во время ссор, когда один из партнеров намеренно наступает на больные места другого, умело нагнетая конфликт и причиняя партнеру сильную душевную боль. Это очень плохая стратегия, пусть даже к ней прибегают в запальчивости, ради победы в споре. К несчастью, когда конфликт будет исчерпан и забудется

его причина, эмоционально окрашенная обида, вызванная жестоким поведением близкого человека, останется надолго, если не навсегда.

Конечно, иногда искушение использовать то, что вы знаете о партнере, чтобы одержать верх в споре, очень сильно. Никогда не делайте этого, если ваша вторая половина считает это недопустимым. Сопротивляйтесь искушению и держите язык за зубами! Если один из партнеров привыкает целенаправленно наступать на словесные мины, нажимать тревожные кнопки или затрагивать темы, неприятные другому, то отношения неизбежно разрушатся.

Держите руки подальше от тревожной кнопки!

Применяйте активное слушание эффективно. Этим вы не только выразите заботу о партнере, но и научитесь лучше его понимать, а значит, сможете укрепить отношения. Вот вам еще несколько советов относительно того, как сделать активное слушание более эффективным.

• Всегда позволяйте партнеру высказать свою мысль до конца, прежде чем начнете говорить сами.

• Важные разговоры проводите в подходящей обстановке, чтобы без помех услышать то, что будет говорить партнер. (Не стоит обсуждать финансовые или другие жизненно важные вопросы в переполненном и шумном ресторане!)

• Не обдумывайте свой ответ, пока говорит партнер. Прислушивайтесь к его словам, а не к своим мыслям.

• Если собеседник интроверт и испытывает неловкость из-за необходимости говорить, подбодрите его кивком головы или словесным стимулом (см. главу 5).

• Внимательно следите за партнером все время, пока он говорит. Общение выражается не только в словах, но и в движениях, мимике и жестах. Если вы будете уделять

этому внимание, собеседник поймет, что вы проявляете искренний интерес к его словам.

• Будьте готовы сделать комплимент за удачное высказывание или предложение.

• Если вы слышите то, что вам не нравится, с чем вы не согласны, не отметайте сказанное сразу же и не переходите немедленно к обороне. Обдумайте слова собеседника, чтобы оценить, нет ли в них рационального зерна. Возможно, компромисс устроит обе стороны.

• Если партнер точно ошибается, постарайтесь помочь ему осознать ошибку, не теряя лица.

• Если беседа становится слишком жаркой, предложите сделать перерыв.

Подкрепление

В психологии подкрепление означает использование поощрений и наказаний. Ниже я перечислю ошибки, которых не следует допускать в отношениях с близкими людьми.

1.-Непонимание того, что ваша манера вести себя приводит к ненужному использованию системы поощрений и наказаний

Некоторые люди склонны проявлять страсть к подкреплениям, которые абсолютно не способствуют улучшению отношений. Есть три типа людей, без нужды прибегающих к подобной тактике.

Негативист

Девиз: подчеркивай плохое и не замечай хорошего.

Кредо: «Разве есть твоя заслуга в том, что ты сделал что-то правильно? Это твоя работа!»

Поведение с партнером: негативизм и наказание.

Такие люди придерживаются определенного стиля

поведения: они всегда говорят: «А ведь я тебя предупреждал!», если вы оказались неправы, и «Что в этом особенного?!» в другом случае. От того, кто всю жизнь прожил рядом с негативистом, часто можно услышать идущую из глубины души жалобу: «Я слышу его только тогда, когда делаю что-то не так». Стоит ли удивляться, что ваше поведение вызывает у партнера чувство горечи, а порой и отчаяние? Кому понравится, что игнорируют все его достижения, зато всегда обращают преувеличенное внимание на ошибки? Как очень удачно выразилась одна женщина, сказав своему мужу: «Если уж ты не жалеешь времени на критику моих ошибок, удели хоть несколько минут на похвалы моим достижениям». Негативисты должны понять, что критиковать близкого человека нужно только за те ошибки, которые необходимо исправить; однако очень важно хвалить его за хорошее.

Перфекционист

Девиз: совершенству нет предела.

Кредо: «Если что-то несовершенно, оно ничего не стоит».

Поведение с партнером: задание недостижимых стандартов.

Перфекционисты требуют от партнеров прикладывать огромные усилия для достижения совершенного результата там, где для удовлетворительного результата вполне хватило бы просто компетентности, достигнутой за счет гораздо более экономной траты сил. Такой человек может похвалить другого за выполненную работу только в том случае, если она сделана идеально. Собственно говоря, в этом и заключается проблема. Поскольку перфекционисты ставят такие высокие планки, которые ни один обычный человек не способен перепрыгнуть, едва ли от них дождешься доброго слова. В целом перфекционисты ничем не лучше негативистов, потому что высокие стандарты делают практически невозможными безукоризненные с его точки зрения дела и поступки. Таким

образом, перфекционистам следует умерить свой пыл и снизить планку, если они хотят поддерживать хорошие отношения с близкими людьми.

Садист

Девиз: одна-единственная ошибка говорит о полной неспособности ни к чему.

Кредо: «Человеку свойственно ошибаться, а платить за ошибки заставляет Бог».

Поведение с партнером: полное несоответствие между похвалой и вознаграждением за победы и тяжестью наказания за ошибки и промахи.

Садисты заслуживают такого названия, потому что напоминают злых мальчишек, которым нравится отрывать крылья бабочкам. На первый взгляд такой человек может даже показаться добрым. Он регулярно хвалит партнера и признает его заслуги. Но не спешите обольщаться! Садистам свойствен уникальный способ уравновешивать комплименты критикой, когда дело доходит до близких отношений. Партнер может получать от садиста массу комплиментов и похвал, причем заслуженно, но если он оступится, то одна-единственная ошибка перевесит все его достижения. Садистам следует понять, что множество хороших поступков нельзя вычеркнуть из-за случайной оплошности, и научиться уравновешивать положительные и отрицательные стороны поведения близких ему людей.

2.-Недостаток позитивного внимания к партнеру

Увы, реальность нашей жизни такова, что пламенные чувства людей друг к другу с годами несколько остывают. Поэтому они перестают делать комплименты, расточать похвалы, оказывать мелкие знаки внимания, как это было на ранних этапах знакомства, окрашенных страстью. И это плохо, потому что люди всегда нуждаются в позитивном внимании. Для сохранения

здоровых и искренних отношений человеку жизненно необходимо, чтобы близкие ценили его и постоянно выражали свою любовь комплиментами и мелкими знаками внимания.

Перечислю всего лишь несколько способов, с помощью которых вы можете дать понять партнеру, что по-прежнему любите и цените его.

• Хвалите партнера за любое хорошее дело, например за добросовестно выполненную домашнюю работу. Похвалите за высокие общественные достижения. Не забывайте отметить даже такую мелочь, как покупка десерта в булочной по дороге домой. Партнер должен почувствовать, что его ценят. Похвала должна быть не корыстной, а заслуженной и искренней. Кстати говоря, очень приятно сознавать, что хвалебные речи не стоят вам ничего. От вас требуется только внимательное отношение к партнеру и умение замечать то хорошее, что он делает. Не скупитесь на комплименты, демонстрирующие позитивное внимание, если заметите, что вторая половина совершила хороший поступок.

• Никогда не забывайте о знаменательных для близкого человека датах и событиях: днях рождения, годовщинах и прочем. Только представьте, как может порадовать партнера простая поздравительная открытка. Ведь, получив ее, он почувствует, что значит для вас многое; в этом случае и его отношение к вам улучшится (согласно золотому правилу дружбы).

• Поощряйте партнера к участию в принятии важных решений, касающихся вас обоих. Привлекайте его к планированию расходов, решению вопросов о дорогостоящих покупках, смене работы и переезде, здоровье и лечении. Люди склонны с большей охотой соглашаться с любым решением, если они внесли в него свою лепту. Так они чувствуют свою причастность, поскольку знают, что им тоже принадлежит удачная идея. Мало того что партнер согласится с решением, он будет следовать ему с радостью и готовностью.

• Если нужно, выразите свою признательность публично, так, чтобы знакомые и друзья узнали о достижениях партнера. Пусть вас не пугают его деланное смущение и протесты в тот момент, когда вы сообщите о его достоинствах всем. Даже интровертам приятна публичная похвала, если она высказана тактично и без излишней помпы.

3.-Неадекватное вознаграждение партнера по причине того, что ваши представления о его желаниях не совпали с его истинными надеждами

Наверняка каждый хоть раз получал в детстве ненужный и неинтересный подарок. Особенно неприятно получать такой подарок от родственника или друга, которые имели возможность преподнести вам, как вы надеялись, велосипед или некоторую сумму денег, но вместо этого купили костюм или несколько томов детской энциклопедии. Не совершайте таких ошибок по отношению к своим партнерам. Даже если, преисполнившись самых лучших намерений, вы потратили много усилий и времени на выбор замечательного подарка, партнер не оценит его, если это будет не то, чего он хотел.

Вполне логично предположить, что люди, живущие вместе десять, двадцать, а то и тридцать лет, должны очень хорошо знать вкусы и желания друг друга. Удивительно, но так бывает не всегда. Муж, покупающий жене пылесос на День святого Валентина, не сюжет рекламного ролика или веселого анекдота, такое случается и в реальной жизни.

Как узнать, что человек хочет получить в подарок? Да просто спросить у него об этом! Но еще лучше постоянно внимательно его слушать. Тогда вы, скорее всего, и сами будете знать, какого подарка ждет от вас близкий человек. Иногда об этом можно догадаться по лежащему на столе каталогу, где желаемый предмет обведен красным фломастером.

Правда, в таком способе есть один недостаток: подарок не будет сюрпризом. Однако можно в некоторой степени решить

эту проблему (особенно если подарок нужен к празднику), предложив партнеру записать свои пожелания на листочках бумаги, свернуть их в трубочки и положить в коробку. Возможно, он захочет тур в интересное путешествие, предмет домашнего обихода или ужин в популярном ресторане. Порывшись в коробке, вы выберете одно из желаний, при этом партнер не будет знать, что именно ему достанется. Сохранится элемент неожиданности, который добавит волнения в момент вручения подарка.

Сочувствие

Сочувствие – последняя составляющая заботы и главный залог успеха длительных отношений, для поддержания которых очень важно понимать, как чувствует себя партнер, что он переживает. Люди, прожившие бок о бок много лет, лучше владеют этим искусством. Они годами присматриваются к нюансам настроения друг друга, особым потребностям и специфике поведения.

Трудно переоценить эффект даже одного доброго слова, сказанного партнеру, когда он в подавленном настроении. Если вы видите, что любимый человек испытывает боль от обиды или неудачи, то даже простое замечание о том, что вы заметили его состояние, покажет ему ваше сочувствие и желание помочь. Особенно важно быть рядом с партнером, испытывающим физические или душевные страдания, это успокаивает и придает ему уверенности. Сочувствие и сострадание никогда не забываются и высоко ценятся.

Сочувствие – настолько важная часть человеческих отношений, что оно всегда стоит на первом месте. Его считают главным инструментом установления любых отношений: кратких, длительных, личных и деловых. Даже такой жесткий человек, как Генри Форд, очень хорошо сформулировал всеобщий взгляд на эту тему, заметив однажды: «Если и есть секрет успеха,

то он состоит в способности постичь точку зрения другого человека и взглянуть на мир его глазами, словно своими собственными».

Участие (заинтересованность), активное слушание, подкрепление и сочувствие – эти составляющие заботы – превращают случайное знакомство в долгую дружбу, а длительные отношения – в многолетнюю преданность и привязанность.

Как успокоить разгневанного человека (в том числе и самого себя): практические советы по усмирению гнева

Психологические инструменты, о которых вы уже узнали, помогают устанавливать отношения разной длительности практически с любым человеком (пожалуй, за исключением психопатов!). Однако это не означает, что каждая из этих связей будет безоблачной и вам удастся избежать конфликтов. Даже близкие друзья, супруги и коллеги иногда ссорятся, если расходятся во мнениях, и даже злятся друг на друга, особенно если находятся в плохом настроении. Умение усмирять гнев и раздражение, которые неизбежно время от времени возникают в любых отношениях, – очень важный навык. Его необходимо освоить, чтобы успешно лавировать между рифами в море отношений.

Как справляться с гневом в межличностных отношениях

Разозлившись, друзья, коллеги и члены семьи причиняют друг другу массу неприятностей и создают стресс. Они могут сделать просто невыносимым пребывание на работе или дома. Приобретение и применение навыков усмирения гнева – вот краеугольный камень формирования обстановки доброй воли

и комфортных условий на работе и дома.

Эффективная стратегия усмирения гнева основывается на необходимости сосредоточить внимание на рассерженном человеке. Следует дать ему возможность выплеснуть свой гнев и при этом постараться исправить положение дел, которое привело к вспышке ярости. Такой подход разрывает порочный круг и позволяет разрешить критическую ситуацию, не испортив отношений. Если в ходе улаживания конфликта вам удастся возвысить противную сторону в ее собственных глазах, то вы сможете снискать и симпатию. Ниже я приведу несколько практических советов по улаживанию сложных ситуаций.

Не пытайтесь ничего объяснять разгневанному человеку: он не способен мыслить здраво

Гнев вызывает в организме реакцию борьбы или бегства, которая физически и умственно готовит человека к конфликту. В момент этой реакции организм реагирует на угрозу инстинктивно. По мере нарастания опасности способность человека мыслить разумно напрочь пропадает. Разгневанные люди ведут себя точно так же, потому что гнев представляет собой реакцию на реальную или мнимую угрозу. Они говорят и действуют не рассуждая, и степень когнитивного расстройства зависит от интенсивности гнева. Чем сильнее человек рассержен, тем меньше он склонен логически осмысливать информацию. В таком состоянии люди не замечают очевидного, потому что их рассудок помрачен.

Потребуется около двадцати минут, чтобы прийти в себя после вспышки гнева и перестать сражаться или бежать. Другими словами, разгневанному человеку нужно время, чтобы успокоиться и вновь обрести способность ясно мыслить. Он не станет принимать никаких объяснений, решений и способов разрешения конфликта до тех пор, пока снова не овладеет своим рассудком. Следует учитывать этот факт

и выжидать время – это самая лучшая стратегия по усмирению гнева. Запомните первое и самое важное: никогда не пытайтесь воздействовать на сердитого человека доводами рассудка. Гнев должен найти выход и выплеснуться наружу, прежде чем возникнет возможность уладить инцидент.

Столкнувшись с чьим-либо гневом, надо в первую очередь дать человеку время остыть. Кто-то предлагает, например, просто выйти на балкон, то есть отступить на несколько шагов от огня, прежде чем он стихнет и можно будет вернуться.

Во многих случаях усмирить гнев удается предложением простого решения. Людям всегда хочется чувствовать, что они управляют ситуацией. Разгневанный человек ищет утраченный смысл и порядок в мире. Неспособность вернуться в привычную колею вызывает растерянность, а растерянность выражается гневом. Высказанное объяснение такому поведению или озвучивание проблемы часто помогает восстановить прежнюю картину мира и остудить гнев. Следующий диалог между руководителем и подчиненным иллюстрирует применение этой техники.

Руководитель. Я рассчитывал, что доклад будет готов сегодня утром. Ваше поведение недопустимо *(гнев)*.

Подчиненный. Я не смог подготовить доклад вовремя, потому что не получил данных от отдела продаж. Их пообещали прислать в течение часа *(объяснение причины.*.

Руководитель. Хорошо. Закончите доклад как можно скорее *(усмирение гнева.*.

Если человек не приемлет простых объяснений, то риск разгорания конфликта многократно возрастает. Гневу нужно топливо. Разгорающийся гнев побуждает вас давать новые объяснения, которые лишь подбрасывают дрова в костер гнева. Если не разорвать этот порочный круг, то в какой-то момент ситуация выйдет из-под контроля и вы тоже потеряете способность мыслить логически. Решение проблемы становится

невозможным, если гнев охватывает обе стороны конфликта.

Попытайтесь применить «большую тройку», чтобы разорвать порочный круг гнева: сочувственное высказывание, выпуск пара и предположение

Сочувственное высказывание отражает суть словесных обвинений, эмоциональное состояние рассерженного человека и иносказательно возвращает их ему. Выпуск пара уменьшает растерянность. Если дать человеку возможность выпустить пар, до него наконец дойдут доводы рассудка, а значит, он обретет способность принимать разумные решения. Предположение задает рассерженному человеку новый курс, ведущий к разрешению конфликта, вызвавшего гнев. Формулировать предположение нужно таким образом, чтобы человеку было сложно отказаться от рекомендации. Следующий диалог демонстрирует применение «большой тройки» для разрыва порочного круга гнева.

Руководитель. Я рассчитывал, что ваш доклад будет готов сегодня утром. Ваше поведение недопустимо *(гнев.*.

Подчиненный. Я не смог закончить доклад, потому что не получил данных из отдела продаж. Их обещали прислать в течение часа *(простое объяснение.*.

Руководитель. Это не оправдание. Надо было пойти в отдел продаж и потребовать данные. Вы же должны понимать, насколько важно мне было получить доклад именно сегодня утром. Днем у меня назначена встреча с клиентом. Не знаю, что теперь делать *(отвергает предложенное объяснение.*.

Подчиненный. Вы расстроены, потому что клиент ожидает доклад сегодня днем *(сочувственное высказывание.*.

Руководитель. Да. Вы поставили меня в неловкое положение *(выпуск пара)*.

Подчиненный. Вы разочарованы, потому что рассчитывали получить мой доклад утром *(сочувственное высказывание.*.

Руководитель: Вот именно! В том-то все и дело *(сутулится и вздыхает. пар окончательно выпущен)*.

Подчиненный. Я сейчас же спущусь в отдел продаж и закончу доклад в течение часа. Скорее всего, я успею отдать его вам до приезда клиента *(предположение)*.

Руководитель. Хорошо. Посмотрите, что можно сделать *(гнев улегся окончательно)*.

Подробный разбор того, как «большая тройка» разрывает порочный круг гнева

Сочувственное высказывание

Переоценить роль сочувственного высказывания в разрыве порочного круга гнева трудно. Когда разгневанный человек слышит нечто подобное, поначалу это вызывает у него удивление и растерянность. Если сочувствие высказывается неожиданно, оно может даже вызвать подозрение. Но если подкрепить свои слова, то человеку становится трудно не оценить участие оппонента. Сочувствие быстро ведет к доверию.

Чем больше вы способны к сочувствию, тем вероятнее, что собеседник выскажет то, что думает о ваших словах. Следовательно, вы сможете скорректировать свои поступки и слова, если увидите, что первый подход не сработал.

Только вот как вы это сделаете? Как эффективно выразить сочувствие? Единственное, что от вас требуется, – наблюдать за тем, что говорит оппонент, как он это говорит и что при этом делает.

Если вы хотите склонить разгневанного человека к определенному решению, то самое главное для вас – верно оценить его эмоциональное состояние. Если вы поймете, каковы его эмоции, то сможете использовать это для того, чтобы направить человека к нужному вам решению. Чтобы выяснить

истинные чувства человека, надо обращать самое пристальное внимание на его вербальные и невербальные реакции на происходящие события. Если вы спросили начальника, как обстоят дела, а он в ответ опустил уголки рта и ответил бесстрастным тоном, значит, дела обстоят скверно.

Чем лучше вы умеете замечать изменения вербального и невербального поведения, тем больше будете способны к сочувствию. Следите за малейшими изменениями мимики. Прислушивайтесь к модуляциям голоса и употреблению тех или иных слов. Ловите слова, выражающие эмоции.

Старайтесь не утонуть в чужих эмоциях. Научитесь просто погружаться и выныривать из них, чтобы верно оценивать чувства собеседника. Нырните, изучите обстановку и выбирайтесь на сушу, чтобы рационально обдумать ситуацию.

Если вы уверены в себе, попробуйте сказать человеку то, что, по вашим ощущениям, он чувствует, чтобы проверить, верны ли ваши догадки. В конце концов, единственный, кто может подтвердить их, – это тот человек, эмоции которого вы хотите прочувствовать. Ваше сочувствие даст ему понять, что вы о нем заботитесь, и он в свою очередь проникнется к вам бóльшим доверием.

Пользуйтесь этим приемом, только если человек действительно сердит. Тем, кто не испытывает настоящего гнева, сочувственное высказывание может показаться покровительственным и снисходительным. На то есть две причины. Во-первых, гнев активизирует реакцию борьбы или бегства, а в таком состоянии человек не способен мыслить логически. Стало быть, семена вашего сочувствия падают на плодородную почву. И если сочувственное высказывание правильно сформулировано, оно не будет расценено как проявление снисходительности. Во-вторых, люди всегда убеждены в том, что их должны слушать, и слушать сочувственно, особенно когда они сердятся.

Главное в построении эффективного сочувственного высказывания – понимать, что вызвало вспышку гнева. Хотя фраза «Похоже, вы сердитесь» прозвучит сочувственно, она констатирует очевидное, поэтому звучит снисходительно. А отношение свысока еще сильнее разжигает гнев.

В начале моей службы в ФБР мне приходилось часто ездить в командировки. У нас с женой было тогда трое детей: один младенец и двое постарше. В одной из командировок я пробыл две недели. Открыв дверь и громко объявив о своем возвращении, я рассчитывал, что жена выбежит в прихожую, обнимет и расцелует меня. Но ничего подобного не произошло. Вместо объятий и поцелуев она поприветствовала меня довольно холодно: «Ну, наконец-то! Я думала, что сойду с ума одна с детьми». Я мог бы просто сказать: «Ну вот, ты сердишься», и едва ли из этого вышло бы что-нибудь хорошее. Я решил в сочувственном высказывании коснуться главной причины ее гнева: «Тебе пришлось туго одной, пока меня не было». Я задел самую чувствительную струну. Жена выпустила пар: «Обычно каждую среду я общаюсь с подругами, чтобы хоть ненадолго расслабиться и поговорить со взрослыми людьми». Тут я мог бы сказать: «Тебе не хватает общения с подругами», но это был бы неудачный ход. Поэтому я произнес другую фразу, снова коснувшись главной причины: «Ты высоко ценишь время, проведенное с подругами, потому что это дает тебе возможность отдохнуть от детей».

Гнев – это всего лишь симптом какой-либо глубокой проблемы. Сочувственное высказывание должно касаться именно ее. Вскрытие истинной причины позволяет человеку выпустить пар, а смягчить вспышку злости и раздражения помогает эффективно высказанное сочувствие.

Выпуск пара

Для того чтобы разорвать порочный круг гнева, очень важно

выпустить пар. Это позволяет уменьшить фрустрацию. Сочувственное высказывание представляет объект гнева лишенным истинной угрозы и таким образом снижает интенсивность реакции борьбы или бегства. Избавившись от фрустрации, человек становится более настроенным на поиски разрешения конфликта, поскольку его гнев уменьшается и восстанавливается способность к логическому мышлению.

Скорее всего, выпустить пар не удастся за один раз, потребуется несколько подходов. Первая разрядка обычно самая сильная. Она позволяет человеку сбросить напряжение, избавиться от большей части гнева и вступить в диалог. Последующие разы менее интенсивны, особенно если в топку гнева не подбрасывать дров. После каждой разрядки возникает естественная пауза, которую стоит заполнить сочувственным высказыванием. Поскольку выражение сочувствия провоцирует разрядку, рассерженный человек выплеснет еще толику злости, хотя с каждым разом интенсивность вспышек будет снижаться. В каждую следующую паузу вставляйте новое сочувственное высказывание. Делать это надо до тех пор, пока гнев не уляжется полностью. Вздох, долгий выдох, ссутуленные плечи и опущенный взгляд говорят о том, что гнев иссяк. В этот момент надо сделать предположение.

Предположение

Предположение направляет мышление рассерженного человека в русло разрешения конфликта. Сформулировать его надо таким образом, чтобы собеседник не смог отклониться от навязываемого ему образа действий. Умение делать предположения требует навыка активного слушания, так как сделанное допущение направляет силу гнева на разрешение конфликта, приемлемое для обеих сторон.

Давайте вернемся к моему злосчастному возвращению из командировки. После нескольких сочувственных

высказываний гнев жены полностью иссяк. Она испустила глубокий вздох и опустила плечи. Теперь настало время мне сделать предположение, которое направило бы ее ум на поиски разрешения конфликта. Я сказал: «Почему бы мне не отвезти детей к маме, чтобы мы с тобой смогли сходить в ресторан? Ты это заслужила». Жене было трудно отказаться от такой перспективы. Если бы она отвергла мое предложение, то признала бы, что не заслуживает похода в ресторан, что нисколько не устала за время моего отсутствия и что ей не хочется отдохнуть от детей, то есть ей не надо всего того, о чем она говорила, выплескивая свой гнев. Воспользовавшись этим приемом, я сумел разрешить конфликт, который в противном случае мог бы обернуться грандиозным семейным скандалом, что вызвало бы гнев и фрустрацию уже у нас обоих.

Если разгневанный человек отвергает предположение, надо попытаться заставить его выпустить пар еще раз с помощью нового сочувственного высказывания. Если бы жена отвергла мое предложение, наш дальнейший разговор мог бы пойти следующим образом.

Я: Почему бы мне не отвезти детей к маме, чтобы мы с тобой могли сходить в ресторан? Ты это заслужила (*предположение*).

Жена: Так легко ты не отделаешься (*отказ от предположения*).

Я. Значит, ты считаешь, что одного вечера недостаточно для того, чтобы я искупил свою вину за долгое отсутствие (*сочувственное высказывание и еще одна попытка разорвать круг гнева.*?

Отказ от принятия предположения обычно говорит о том, что человек не полностью избавился от гнева. Возобновление попыток разорвать этот порочный круг позволяет человеку выплеснуть его остатки. У некоторых людей причины фрустрации скрыты так глубоко, что их гнев не удается усмирить никакими средствами. В таких случаях лучше всего согласиться

(или не согласиться) или договориться и никогда больше не затрагивать в разговорах болезненную тему. Подобное решение накладывает некоторые ограничения на дальнейшие отношения, но позволяет не разрывать их полностью.

Эти методы можно использовать практически во всех ситуациях, когда вы сталкиваетесь с разгневанными людьми. Следующий диалог между таможенником и туристкой иллюстрирует, как избавить человека от гнева и разрешить спор.

Таможенник. Мадам, вы не имеете права провозить грунт.

Туристка. Это прах со священной могилы. Я не расстанусь с ним!

Таможенник. Так, значит, вы не хотите расставаться с грунтом, потому что он имеет для вас особое значение *(сочувственное высказывание)*.

Туристка. Конечно, это не просто земля. Это священная земля. Она отгоняет злых духов и защищает от болезней. Я не расстанусь с ней, вы не заставите меня это сделать *(выпуск пара)!*

Таможенник. Этот грунт отгоняет злых духов и сохраняет здоровье *(сочувственное высказывание)*.

Туристка. Я ни разу не болела с тех пор, как стала носить его с собой. Он действительно мне нужен *(выпуск пара.*!

Таможенник. Здоровье очень важно для вас *(сочувственное высказывание)*.

Туристка. Да (глубоко вздыхает и опускает плечи).

Таможенник. Давайте вместе подумаем, что нам делать. Вы не возражаете *(предположение.*? (Женщина не может сказать «нет», чтобы не показаться непоследовательной.)

Туристка. Нет, не возражаю.

Таможенник. По закону вы не имеете права ввозить в страну грунт, так как в нем могут содержаться болезнетворные микроорганизмы, вредные для сельскохозяйственных растений *(объяснение.*. Думаю, вы не хотите стать ответственной

за болезни миллионов людей *(предположение.*? (Туристка не может возразить, чтобы не показаться неразумной.)

Таможенник. Отдайте мне грунт, и вы сможете въехать в Соединенные Штаты Америки.

Туристка. Если так надо, то пожалуйста *(добровольное подчинение..*

Возобновление попыток разорвать порочный круг гнева

Если же туристка продолжает злиться и не желает добровольно расставаться с грунтом, таможеннику придется еще раз попытаться разорвать порочный круг гнева, как в следующем диалоге.

Таможенник. Отдайте мне грунт, и вы сможете беспрепятственно въехать в Соединенные Штаты.

Туристка. Нет, этот грунт чистый. Мне надо сохранить его.

Таможенник. Вы так страстно хотите его сохранить *(сочувственное высказывание)*.

Туристка. Да, мне нужен этот грунт! Можно оставить хотя бы чайную ложку *(движение в сторону добровольного подчинения..*

Таможенник. Вы пытаетесь найти способ провезти в страну хотя бы немного этой земли *(сочувственное высказывание)*.

Туристка. Конечно. Значит, мне можно оставить чайную ложку? Это точно никому не повредит *(движение в сторону добровольного подчинения..*

Таможенник. Даже немного грунта может причинить огромный вред растениям *(объяснение..* Отдайте его, и вы сможете въехать на территорию Соединенных Штатов Америки *(предположение..*

Туристка. Хорошо, если надо, я отдам вам его, хотя мне совсем не хочется этого делать *(добровольное подчинение..*

Если возобновление попыток разорвать порочный круг гнева

не приведет к добровольному подчинению, таможенник должен будет предложить туристке на выбор два варианта разрешения конфликта. Предложение выбора создаст иллюзию, будто женщина контролирует ситуацию. Следующий диалог иллюстрирует этот подход.

Туристка. Я отказываюсь отдавать грунт.

Таможенник. Похоже, вы твердо решили с ним не расставаться *(сочувственное высказывание.*. Вы не имеете права ввозить в страну грунтовую землю согласно американскому законодательству. Вам предстоит принять решение. Вариант первый: вы отдаете мне землю и въезжаете в страну. Вариант второй: вы оставляете ее у себя и возвращаетесь домой. (Таможенник предлагает два варианта на выбор.) Решайте сами. Дальнейшее зависит от вашего выбора. Что вас больше устраивает? (Офицер таможни создает у женщины иллюзию, будто она сама контролирует ситуацию).

Туристка. Вообще-то у меня нет выбора, потому что мне надо въехать в страну. Я отдам вам землю *(добровольное подчинение.*.

Таможенник. Вы приняли верное решение. Добро пожаловать в США!

В каждом из этих сценариев таможенник поддерживает в туристке иллюзию, будто она контролирует ситуацию, хотя на самом деле он целенаправленно подталкивает ее к единственному возможному решению – добровольному подчинению правилам пересечения границы.

Некоторые люди считают, что поступаются своей властью и роняют авторитет, если прибегают к тактике постепенного подталкивания, а не к устрашению. Но благодаря тому что человек избавился от гнева, он соглашается подчиниться добровольно. И это не только повышает ваш авторитет, но и снижает вероятность того, что разгневанный человек разозлится еще сильнее и проявит еще большее неподчинение. Позволяя человеку выпустить пар, вы повышаете вероятность

того, что он согласится с вашим решением и при этом почувствует, что вы отнеслись к нему с должным уважением. Нельзя придумать лучшего исхода для противостояния.

Что делать, если отношения рушатся, несмотря на все попытки спасти их

Если вы воспользуетесь описанными в этой книге средствами установления и поддержания здоровых и счастливых отношений, то вам практически всегда будет сопутствовать в этом успех. Но что делать, если, несмотря на все усилия, отношения (краткие или длительные) все же разрываются? Как поступать в этом случае? Особенно больно бывает разрывать длительные связи, в которые вложено много души. Ведь люди надеются, что ничего не изменится из-за случайных неприятностей. В большинстве случаев, к счастью, такие отношения действительно сохраняются, поскольку мы обычно вступаем в брак или завязываем дружбу с намерением беречь и продолжать их.

Тем не менее иногда даже исполненные самых благих намерений ответственные люди находят трудным или невозможным поддерживать долговременные отношения. Почему? Причин может быть много, я перечислю наиболее распространенные.

• *Расхождение интересов.* Люди, придерживавшиеся одинакового мировоззрения и одних взглядов на карьеру в двадцать лет, прожив бок о бок лет тридцать, вдруг обнаруживают, что между ними осталось очень мало общего. Новая карьера или новые интересы могут неблагоприятно сказаться на длительных отношениях, особенно если партнеры избегали честно и откровенно решать проблемы по мере их появления.

• *Синдром «пустого гнезда».* После того как дети покидают родительское гнездо, один или оба родителя иногда принимают

решение последовать их примеру.

• *Потребность в большей свободе.* Пары, прожившие вместе долгое время (особенно если они поженились молодыми), иногда чувствуют себя так, словно угодили в ловушку. Они начинают тосковать о свободе, которой наслаждаются их неженатые друзья и незамужние подруги. Им кажется, что в чужом саду трава зеленее. Женатые люди хотят свободы, которой пользуются холостяки, а холостяки завидуют обязательствам семейных пар.

• *Тяга к переменам.* Вы когда-нибудь интересовались, почему люди разрывают долгую связь, дожив до шестидесяти, а то и семидесяти лет? Иногда это происходит из-за того, что человек вдруг осознает, что жизнь не вечна и надо испытать и другие возможности, пока не померк свет сознания.

• *Изменения в характере одного или обоих партнеров.* Характер человека, сформировавшийся в юности, со временем претерпевает значительные изменения. И если эти изменения делают людей чужими, то они, как правило, расстаются.

• *Вмешательство третьей стороны*. Психологи уже давно задались вопросом о моногамии и полигамии человеческой природы. Пока ученые спорят, жизнь уже ответила на этот вопрос. Ежегодно очень много браков распадается по причине неверности и появления новых любовных связей.

• *Скука*. Установившийся порядок и ежедневная рутина навевают скуку, которая часто становится причиной разрыва отношений. Вначале острота чувств волнует людей, но со временем она притупляется и отношения уже не удовлетворяют обе стороны.

• *Несовместимость.* Отношения между людьми постоянно развиваются, поскольку развиваются сами их участники. Часто проблемы возникают тогда, когда одна из сторон начинает вести себя неприемлемым для партнера образом, например пить или играть в азартные игры, проявлять меньше интереса к сексу или даже храпеть (чем выводит из себя чутко спящего супруга).

К счастью, многие, а порой и все эти проблемы разрешимы. Нужно только приложить общие усилия или обратиться к специалистам по семейным отношениям, если, конечно, люди *искренне хотят* остаться вместе.

Даже лучшие друзья могут разругаться в пух и прах. Хорошие отношения, краткосрочные или длительные, требуют бережного подхода. Подобно садовнику, желающему, чтобы его растения цвели и не чахли, вы должны лелеять их с заботой, терпением и пониманием, если хотите поддерживать в хорошем состоянии. Отношения нельзя бросать на произвол судьбы при первых признаках ухудшения. Прежде чем окончательно порвать со своим партнером, стоит убедиться в том, что ради спасения отношений вы сделали все, что могли.

В случае развода – разбить стекло

Однажды мне дали чудесный совет, который я теперь даю всем знакомым молодым парам. Если ваши отношения дышат новизной, если они буквально источают любовь, пишите друг другу письма. Без стеснения изливайте в них свои чувства, пишите о своем восхищении, преклонении перед достоинствами партнера, но не отправляйте. Просто запечатывайте письма в конверты и пишите на них имя любимого человека. Складывайте их в коробку и прячьте ее в надежном месте. Если отношения начинают портиться, дайте почитать друг другу эти письма. Иногда такого эмоционального напоминания бывает достаточно, чтобы остывшие чувства вспыхнули с новой силой. Эти письма можно также использовать как эмоциональный ледокол при решении трудных проблем, когда вы чувствуете, что зашли в тупик и вам нужен толчок, для того чтобы вы и партнер нашли выход из создавшейся ситуации.

Один человек, с которым я поделился этой идеей, сколотил

деревянный ящик, и в переднюю стенку вставил стекло, такое же, как то, что прикрывает кнопки пожарной сигнализации. К ящику он цепочкой прикрепил небольшой молоток. Надпись на ящике гласила: «В случае развода разбить стекло». Письма, хранившиеся в ящике, служили напоминанием о том, чем этот человек и его жена восхищались, когда полюбили друг друга. Когда между ними возникают ссоры или конфликты, один из супругов обязательно говорит: «Не пора ли нам разбить стекло?» Это не очень тонкое напоминание немедленно остужает их пыл и помогает успешно разрешить конфликт.

8. Опасности и перспективы дружеских отношений в виртуальном мире

В сети каждый может стать кем угодно. Однако при встрече с реальным человеком иногда возникают проблемы.

tokii.com

Сейчас я расскажу вам правдивую историю о любви, которая могла приключиться только в наш цифровой век. Ее герои – профессор физики шестидесяти восьми лет и модель из Чехии.

Нашему ученому нельзя было отказать в уме: он занимался физикой элементарных частиц в университете Северной Каролины, где проработал без малого тридцать лет. Оставшись в одиночестве после недавнего развода, профессор стал посещать сайты знакомств, где и познакомился с чешской красавицей. После вихря электронных писем, посиделок в чате и переброса мгновенными сообщениями профессору стало ясно, что умопомрачительная красавица готова отказаться от карьеры и выйти за него замуж. Ему ни разу не пришло в голову, что в интернете женщиной может представиться кто угодно. У него ни разу не возник вопрос, зачем молодой красивой женщине пожилой муж?

К сожалению, за прозрение ему пришлось заплатить слишком дорого. После многократных безуспешных попыток поговорить с женщиной по телефону ему наконец удалось уговорить ее встретиться с ним. Для этого нашему профессору предстояло прилететь в Боливию, где модель в то время работала. Он с готовностью принял приглашение. Рассказывать продолжение этой истории очень больно.

Прилетев поздно ночью в Боливию (из-за проблем

с билетами), профессор узнал, что его подруга уже улетела. Однако она велела ему не волноваться и обещала выслать билет до Брюсселя, где он сможет с ней познакомиться. В Брюсселе проходила ее фотосессия. Единственной ее просьбой было захватить с собой сумку, которую она забыла в Боливии. В аэропорту Буэнос-Айреса сумку обыскали и нашли в ней почти два килограмма кокаина. Профессор предстал перед судом по обвинению в контрабанде наркотиков, но, к счастью, отделался легким приговором.

О чем думала в тот момент реальная женщина, чешская топ-модель? Она боялась, что ее могут скомпрометировать, связав ее имя с торговлей наркотиками. Одновременно она сочувствовала своему обожателю, с которым, естественно, никогда не знакомилась ни в интернете, ни в жизни. По словам репортера Максима Суона, который рассказал эту историю на страницах New York Times, профессор сообщил, что «провел целый месяц в тюрьме, прежде чем его сосед по камере сумел убедить его в том, что женщина, с которой, как думал профессор, он все время общался, была на самом деле мужчиной, который использовал его для своих преступных целей».

Прочитав эту грустную историю, вы, вероятно, подумаете, что я сейчас начну отговаривать вас от использования интернета для знакомств и поиска друзей. Ничуть не бывало! Даже не собираюсь. Если вы умеете отличить настоящего друга от мошенника (а я расскажу вам, как это делается), то путешествие по сетевым просторам доставит вам много радости и удовольствия.

Интернет-среда, дружественная для интровертов

В социальных сетях интроверты склонны больше делиться сведениями о себе, чем при встрече. Дело в том, что такая форма

общения позволяет им обдумывать ответы. Кроме того, поскольку интроверты испытывают трудности в начале разговора, особенно с незнакомцами, в социальных сетях им проще выразить себя, потому что в виртуальной среде создаются условия, удобные для общения. Здесь интроверт может высказаться, не боясь, что его перебьют на полуслове. И наконец, здесь можно излагать свои истинные взгляды, не опасаясь немедленной негативной реакции, возможной в личной беседе.

В интернете легко найти точки соприкосновения

Больше всего возможностей получить пользу от действия закона подобия (глава 4) открывается именно в интернете. Цифровой мир создан именно для того, чтобы находить людей с такими же интересами, как у вас. Хотите повстречать коллекционеров марок? Нет проблем, в интернете есть такая группа. Вас интересуют люди, увлекающиеся старинными автомобилями? И их вы найдете без труда. Хотите присоединиться к сообществу спортивных болельщиков, или тех, кто занимается устройством приютов для бездомных животных, или тех, кто употребляет в пищу только экологически чистые яблоки из штата Вашингтон? Думаю, найдется и такая группа – вполне может быть.

В сети миллионы пользователей, тысячи форумов, где общаются группы по всем мыслимым и немыслимым интересам, поэтому шанс подружиться с ними очень высок. Достаточно нажать нужную кнопку.

Количество возможных знакомств

Как, по-вашему, чтобы найти друга со специфическими интересами, куда лучше заглянуть – в бар или другое

общественное место, где можно встретить одновременно пару сотен людей, или в интернет, где вас ждут миллионы? Численность пользователей, ежедневно выходящих в сеть, намного повышает шансы найти единомышленников.

Впрочем, общение в сети привлекает людей и по другим причинам.

Меньше шансов испытать смущение и неловкость

Анонимность и возможность в любой момент прервать общение одним щелчком мыши позволяют пользователю избежать унижения или смущения, которые он может испытать при личном разговоре из-за грубости собеседника и нежелания продолжать с ним разговор, – за исключением случаев, когда пользователь выкладывает в сеть спорную и неправдивую информацию о себе. (Подобный неприятный опыт не раз переживали высокопоставленные политики и разные знаменитости.)

Возможность предварительной оценки потенциальных друзей

Возможность предварительно испытать человека, который прочит себя вам в друзья, – замечательное качество сети. Особенно это касается сайтов знакомств, где люди, ищущие себе пару, могут описать желательные качества и черты характера партнера. Конечно, не всех такие пожелания удерживают от начала общения. Многие пытаются завязать разговор, несмотря на то что не обладают чертами характера, которые указал пользователь. Однако установленные на многих сайтах фильтрующие механизмы без труда отсекают нежелательные контакты.

Возможность найти информацию о человеке в сети

Интернет полон разнообразной информации. Тот, кто знает, как ее добыть, или заинтересован узнать больше о другом человеке, получает массу полезных сведений. Интернет надо рассматривать как инструмент, позволяющий больше узнать о людях, с которыми вы хотите вступить в контакт, – неважно, где вы с ними познакомились, в виртуальной или реальной среде. Особенно поиск информации важен при стремлении завязать дружеские отношения в интернете, потому что сетевое общение лишает вас возможности видеть невербальные сигналы в момент общения с интересующим вас человеком.

Сегодня уже нельзя отрицать, что общение в сети кардинально изменило географию поиска друзей и установления новых отношений. Популярность виртуального взаимодействия постоянно растет, следовательно, в ближайшие годы оно станет оказывать все больше влияния на способ завязывания отношений между людьми.

Что все это может значить для вас? Перефразируя слова Чарльза Диккенса, можно сказать: «Нас могут ждать как лучшие, так и худшие времена»[19]. При соблюдении определенных правил и мер безопасности установление дружеских отношений в виртуальном мире вознаградит вас сторицей; однако если броситься в интернет очертя голову, не учтя возможных рисков, то можно попасть в очень неприятную ситуацию. Поэтому, прежде чем включить компьютер или достать из кармана смартфон, примите во внимание несколько полезных советов.

Берегитесь: впереди бессмертие

«Фейсбук». «Твиттер». «Инстаграм». Форумы. Группы по интересам. Электронная почта. Блоги. Поисковые системы.

Сайты знакомств. Все это просто рог изобилия, из которого сыплются возможности искать и находить новых друзей, а возможно, и свою вторую половину. Однако бойтесь – или, как говорится в фильме «Челюсти», очень бойтесь – цены, которую, не исключено, придется заплатить за необдуманный поступок в интернете. Все ваши слова, история посещения сайтов, размещаемые фотографии, написанные письма и отосланные мгновенные сообщения навсегда останутся в интернете и обретут подлинное бессмертие. Следы своего пребывания в сети вы никогда и ничем не сможете стереть!

Потенциальные работодатели, возлюбленные, преследователи, рекламщики и даже государственные учреждения все чаще используют оставленные вами в интернете следы, для того чтобы больше о вас узнать и каким-то образом использовать эту информацию в своих целях, хотя ей может быть уже несколько десятков лет!

Пожалуйста, помните о том, что вы представляете собой то, что выкладываете в сеть, и таким останетесь там навсегда. Положив руки на клавиатуру в готовности выйти в интернет, всегда держите в голове вопрос: «Будет ли мне неловко и стыдно, если то, что я сейчас сделаю, внезапно появится на первой странице городской газеты завтра, через месяц или десять лет?» Если да, то подумайте, прежде чем нажать кнопку «отправить» или клавишу ввода. Это избавит вас от многих душевных страданий в будущем.

Выучите этикет виртуального общения и не забывайте его придерживаться в киберпространстве

Технологии развиваются с такой быстротой, что социальные нормы использования компьютеров и смартфонов не поспевают за технологическим прогрессом. Тем не менее соблюдение

некоторых общих правил сделает ваше пребывание в сети более комфортным и безопасным как для вас, так и для окружающих, а также повысит ваши шансы завести друзей, а не нажить врагов, неважно, просматриваете вы веб-страницы, обсуждаете какую-нибудь тему на форуме или переписываетесь в чате.

Смартфоны

Однажды в кинотеатре во Флориде человека застрелили за то, что он воспользовался смартфоном после того, как в зале погас свет. Очень надеюсь, что вас не постигнет такая участь. Поэтому старайтесь говорить, писать сообщения и читать их в более подходящих для этого местах. Запомните простые правила, соблюдение которых надежно защитит вас и вашу информацию.

1. Следует выключать любые мобильные устройства в общественных местах, где звук сигнала может кому-то помешать или просто неуместен.

2. Всем владельцам мобильных устройств стоит воздерживаться от разговоров в публичных местах, где это может отвлекать или казаться неуместным. Например, в ресторане я хочу вкусно поесть, а не выслушивать длинный и нудный рассказ человека за соседним столиком о проблемах дома и на работе.

3. Смартфон могут украсть и взломать, поэтому, если вы не хотите, чтобы вашими фотографиями или иной информацией воспользовались посторонние, лучше стирайте все из памяти устройства.

4. Снимать себя на видео или фотографировать за такими занятиями, которые могут показаться людям шокирующими, тоже не рекомендуется.

5. Обмениваться откровенными фотографиями и видео – тоже не самая лучшая идея, даже если такой обмен происходит между мужем и женой. Подобные фото имеют отвратительное обыкновение регулярно появляться в социальных сетях, особенно при разводе, если кто-нибудь из супругов решает отомстить.

6. Не позволяйте виртуальной реальности полностью заслонять реальные связи. Конечно, люди по-разному относятся к постоянным телефонным разговорам и «зависанию» партнера в социальных сетях, это зависит от меры их терпения. Даже если ваш товарищ (подруга, друг или деловой партнер) хорошо разбирается в современных технологиях и с легкостью сносит их назойливую вездесущность, не стоит в его присутствии часто отвлекаться на телефонные звонки, писать сообщения и проверять голосовую почту. В одной из предыдущих глав, посвященных вербальному общению, я подчеркивал, как важно внимательно и сосредоточенно слушать собеседника. Этим вы выражаете к нему интерес и создаете условия для того, чтобы понравиться человеку и подружиться с ним. Если в присутствии других людей вы держитесь за телефон, словно за пуповину, связывающую вас с миром, не рассчитывайте на симпатию окружающих.

Электронная почта

1. Электронные письма по уровню формальности находятся где-то между текстовыми сообщениями и традиционными письмами. Очевидно, что электронные письма потенциальному работодателю или деловому партнеру должны быть выдержаны в официальном стиле, то есть быть написаны кратко и грамотно. В переписке по электронной почте следует избегать сокращений, характерных для текстовых сообщений. Прежде чем отправить письмо, проверьте, не закрались ли в него грамматические ошибки.

2. Хорошо подумайте о том, какое обращение допустимо использовать в электронной переписке. Уменьшительные имена или прозвища подходят для общения между друзьями, но совершенно неуместны в письме к потенциальному работодателю или директору школы, в которой учатся ваши дети.

3. Не пишите электронные письма ЗАГЛАВНЫМИ

БУКВАМИ. Это напоминает крик и может быть расценено как недопустимая грубость.

4. Никогда не пишите электронные письма, если вы злитесь или расстроены. В одной из предыдущих глав я уже говорил, что в таком состоянии люди не способны логически мыслить. Временное помешательство очень четко отражается в тексте послания. Если все же по какой-то причине вам необходимо написать, *не отсылайте письмо* сразу, а отложите его на несколько часов. После того как вы успокоитесь и придете в себя, перечитайте еще раз и подумайте, стоит ли его отправлять. Если это действительно необходимо, внесите в него требуемые исправления. Отослав написанное в запальчивости письмо, вы рискуете усугубить конфликт, который мог бы разрешиться сам собой, если бы вы просто помолчали какое-то время. Поспешное проявление агрессии и злобы исключает такую возможность.

5. Перед отправкой еще раз проверьте, тому ли адресату вы отсылаете письмо. Множества неловких ситуаций можно было бы избежать, если бы отправитель убедился в том, что посылает письмо тому, кому надо, а не нажал кнопку «Ответить всем».

6. Письмо хранится в киберпространстве вечно или по крайней мере месяцы и даже годы. Оказавшись в сети, оно может зажить собственной жизнью, многократно пересылаясь, копируясь и архивируясь. Поэтому каждый раз, отправляя послание, думайте о том, каково вам будет, если оно станет доступно для просмотра всем, причем долгое время. Возможно, вы не станете его отправлять.

7. Удаленные письма можно открыть и прочитать в течение нескольких месяцев после того, как их уничтожили. Дело в том, что на интернет-серверах они хранятся очень долго. Их сохранение иногда позволяет обнаружить неприятную информацию о людях, которые были уверены, что давно замели

за собой все следы. Часто авторы сталкиваются с подобной информацией в суде, куда их вызывают в качестве ответчиков.

8. Никогда не открывайте приложений к письмам, если не уверены, что знаете, кто их отправил. Электронные адреса иногда воруют у законных владельцев и пользуются ими для рассылки вирусов людям из списка контактов. Такое письмо кажется вполне безопасным, хотя на самом деле было отправлено со взломанного адреса. Вообще, в целях безопасности не стоит открывать сообщения, если в этом нет необходимости. Рекомендуется использовать системы антивирусной и антиспамовой защиты; в противном случае пользование электронной почтой можно сравнить с сексом без презерватива.

Социальные сети («Фейсбук», «Твиттер», «ВКонтакте» и прочие)

1. Во всех соцсетях существуют механизмы фильтрации, позволяющие отсекать ненужных пользователей. Постарайтесь больше узнать об этих фильтрах и науч*и*тесь их применять.

2. Помните, что *все*, что вы размещаете в социальной сети, может прочитать, увидеть, скопировать и выставить на всеобщее обозрение любой человек. Поэтому не забывайте, что фото с вечеринок в колледже или вечера воспоминаний со старыми друзьями, на которых вы запечатлены в пьяном виде, могут увидеть потенциальные работодатели, будущие или настоящие супруги, а также родители, ваши и вашей второй половины.

3. Вы поступите мудро, если будете меньше времени проводить в социальных сетях. Чрезмерное увлечение сетевым общением увеличивает число таких следов и впоследствии может доставить вам немало хлопот.

4. Будьте осторожны с теми, кого делаете своими друзьями в социальных сетях.

Цифровые детективы

Как вы уже знаете, я очень часто летаю самолетами. Этот случай произошел в аэропорту Нэшвилла, откуда я хотел улететь рано утром. Но речь пойдет не обо мне.

Клерки на стойке, мужчина и женщина, увлеченно рассматривали очень дорогую цифровую камеру. Я слышал, как они говорили друг другу: «На камере нет имени. Нет никаких особых примет. Надо все же попытаться найти владельца и вернуть ее». Из любопытства я спросил, что они делают, и оба в один голос ответили: «Мы агенты ФБР при American Airlines». Я сообщил, что тоже агент ФБР, правда, на пенсии, и спросил, как они намерены возвращать камеру, если на ней нет никаких опознавательных знаков. Мужчина ответил, что они собираются открыть камеру и посмотреть снимки, сделанные владельцем. Меня очень заинтересовало, как они будут решать эту головоломку. Просматривая датированные фотографии, они собирали цифровые «улики». Владельцем камеры оказался мужчина латиноамериканского происхождения. Выяснилось, что он три дня провел в Лас-Вегасе, очевидно, в деловой поездке, так как на снимках не было членов семьи. Останавливался он в отеле «Белладжо». Агенты продолжали просматривать снимки. Вскинув руку, женщина радостно воскликнула: «Нашла!» – и показала мне фотографию, сделанную на предыдущей неделе. На снимке был запечатлен деревянный дом, обшитый синим сайдингом. Я смотрел на фото, но не мог понять, что ее так взволновало. Ткнув пальцем в дом, агент объяснила: «Такие дома обычно строят на Восточном побережье, в штатах Средней Атлантики». «Ну хорошо, – подумал я, – и что из этого?» Потом агент показала мне едва различимую надпись на воротах: «Продается». Когда она увеличила снимок, надпись стала более разборчивой. Стали видны адрес и телефон риелторской фирмы. Офис конторы находился в Колумбии, в Южной Каролине. Наконец до меня дошло. Я выпалил: «Владелец камеры, вероятно, живет в Южной Каролине, потому что обычно люди

не фотографируют предназначенный к продаже дом, если не собираются его купить». Женщина открыла список пассажиров. К счастью, в нем оказалось всего несколько испанских фамилий. Мне надо было идти на посадку, и я расстался с этими ответственными агентами ФБР в полной уверенности, что они найдут владельца и вернут ему фотоаппарат. При этом я был поражен тем, насколько легко найти человека по нескольким абстрактным цифровым данным. И еще удивительнее было то, что агенты не пожалели усилий, чтобы выяснить личность хозяина утерянной вещи. На прощание они сказали мне, что уже вернули множество электронных устройств владельцам, пользуясь данным методом. Мораль этой истории в том, что в виртуальном мире трудно остаться неизвестным. Помните об этом, когда выкладываете в интернет информацию о себе, пусть даже такую невинную, как цифровая фотография.

Осторожно мошенники: что надо знать, прежде чем вступать в отношения в сети

Поскольку интернет представляет собой превосходную среду для установления дружеских отношений между людьми и даже для заключения браков, стали создаваться сайты, облегчающие романтические знакомства онлайн и упрощающие процесс поиска подходящей кандидатуры. Владельцы таких ресурсов утверждают, что поиск родственных душ приносит им неплохой доход, поэтому они разработали механизм знакомства, завязывания отношений и настоящих встреч.

Применение интернета для поиска спутника жизни может вознаградить ищущего, но может и обернуться настоящим адом. Это зависит от множества факторов, которые мы обсудим ниже. Никто, конечно, не гарантирует вам, что отношения, установленные с помощью сайта знакомств, будут счастливыми,

успешными и безоблачными, но, чтобы повысить шансы на получение положительного результата при выборе друга или партнера в интернете, следует учитывать несколько моментов.

Любовь с первого байта

Молодой человек, звезда футбольного клуба «Нотр-Дам», влюбился в девушку, с которой познакомился в сети. Потом случилась трагедия: его возлюбленная умерла от лейкоза. И самое ужасное, что в тот же день скончалась бабушка футболиста.

Двойная трагедия в жизни знаменитого футболиста стала темой новостей на национальных телеканалах. Но вскоре всплыли некоторые пикантные подробности этой истории: оказалось, что девушка, которую любил футболист, вовсе не умерла. Собственно, она и не могла умереть, потому что ее никогда и не было! Выяснилось, что под ее именем скрывался некий человек с весьма своеобразным чувством юмора.

Теперь послушайте сагу о Сане и Аднане Кларичах. Должно быть, жизнь этой супружеской пары была не очень удачна, раз втайне друг от друга они зарегистрировались на сайте знакомств под вымышленными именами. Конфетка и Принц Радости принялись в чате жаловаться на свою горькую судьбу и искать более подходящих партнеров.

Потребовались некоторое время и усилия (ведь нажимать на клавиши клавиатуры – тоже труд), но в конце концов две мятущиеся души нашли в сети близких по духу людей, вникавших в их проблемы и не скупившихся на добрые слова сочувствия, которых им так не хватало в пресной супружеской жизни.

Сана и Аднан поняли, что оба нашли настоящую любовь. Наконец они договорились о личной встрече, приняв все меры предосторожности, чтобы супруги каждого из них ничего о ней не узнали. Каждый из них просто рвался на свидание

с возлюбленным из сети, которому предстояло заменить того, кто ждал его дома. Каково же было их удивление, когда, придя на встречу, и Сана, и Аднан узнали, что встретили отнюдь не новую любовь. Погрузившись в свои сетевые романы, супруги, сами того не подозревая, объяснялись в пылкой любви друг другу!

Оставим на усмотрение ревнителей морали и юристов решение вопроса о том, можно ли считать произошедшее супружеской изменой. Мне трудно себе представить, как можно обвинить в неверности супругов, назначивших свидание друг другу. Тем не менее Конфетка и Принц Радости не увидели в этом ничего забавного: супруги обвинили друг друга в неверности и подали на развод.

О чем говорят нам все эти истории?

1. Отношения, завязавшиеся в интернете, могут стать такими же глубокими, как и отношения, возникшие в ходе личного общения, а иногда даже более глубокими.

2. В интернете многие вещи выглядят не так, как в реальной жизни.

3. В сети, как и в обычной жизни, есть множество коварных, злых и просто ненормальных людей.

4. Сетевое жульничество, включающее любовные аферы, распространено в интернете сильнее, чем вы думаете, – настолько широко, что об этом снимают документальные и художественные фильмы и обсуждают в ток-шоу.

5. Из-за иллюзии конфиденциальности в сети люди говорят то, что никогда не осмелились бы произнести вслух в реальной жизни.

6. В интернете, как и в реальной жизни, то, что звучит слишком хорошо, чтобы быть правдой, часто оказывается наглой ложью! Социальные сети очень опасны. Ни одно сообщение, выложенное туда, не остается приватным. Выкладывая в сети информацию, считайте ее публичной.

Несколько специальных методов помогут вам относительно безопасно бороздить просторы интернета. Размышления на эту тему вы прочтете на следующих страницах. Надеюсь, эти предложения принесут пользу не только тем, кто ищет в интернете любовь, но и тем, кто ищет искреннюю дружбу.

Проверка достоверности информации в сети и реальной жизни

Нам с женой было страшно допустить даже мысль о том, чтобы разрешить нашим детям-подросткам, особенно дочери, беспрепятственно пользоваться интернетом. Чтобы защитить их неокрепшие души от посягательств виртуальных и реальных хищников, я научил детей кое-каким техникам, которыми пользовался для проверки достоверности сведений, сообщаемых о себе подозреваемыми. Хочу предложить эти методы и вам, чтобы вас не обманули при виртальном и реальном общении. Эти вполне безобидные приемы не всегда гарантируют стопроцентный успех, однако позволяют заподозрить, что ваш собеседник лжет либо что-то недоговаривает.

Методика «Ну…»

Если вы задаете человеку вопрос, предполагающий ответ «да» или «нет», а в ответ слышите неуверенное «Ну…», за которым следует нечто невразумительное, вас, скорее всего, пытаются обмануть. Такой ответ указывает на то, что собеседник готов сказать нечто, не соответствующее вашим ожиданиям. Следующий пример поможет наглядно представить себе действие этого метода.

Отец: Ты сделала уроки?

Дочь: Ну…

Отец: Иди в свою комнату и доделывай уроки.

Дочь: Как ты узнал, что я не сделала уроки?

Отец: Я же твой папа, я знаю все.

Отцу не надо было ждать, пока дочь договорит, потому что по ее неопределенному «ну…» он понял, что она готова сказать то, чего он не жаждет услышать. Девочка понимает, что отец ждет ответа «да» на прямой вопрос: «Ты сделала уроки?».

В другом примере я сошлюсь на свой опыт допроса одного человека, который, по моему мнению, был свидетелем убийства. Тот человек оказался поблизости от места преступления, но утверждал, что не видел происшествия. Получив от него несколько уклончивых ответов, я решил прибегнуть к проверке достоверности, задав прямой закрытый вопрос.

Я. Вы видели, как все это произошло?

Свидетель. Ну… оттуда, где я находился, было довольно плохо видно. К тому же было темно, а все произошло так быстро.

Я задал свидетелю прямой вопрос, на который можно ответить только «да» или «нет». Поскольку он начал с междометия «ну…», я понял, что свидетель не хочет говорить «да», то есть давать ожидаемый мной ответ, и дал ему возможность окончить фразу, чтобы он не насторожился и не понял, что я его проверяю.

Этот метод работает только с закрытыми вопросами. Если же, отвечая на открытый вопрос (например, «Кто победит в Суперкубке в следующем году?»), собеседник начинает фразу с «ну…», то это означает лишь то, что он обдумывает свой ответ. Прежде чем реагировать, дайте собеседнику закончить предложение, чтобы он не понял, что вы его просто проверяете. Однако помните: если человек догадается о ваших намерениях, он сознательно станет избегать слова «ну».

Возьмите себе за правило задавать людям прямые вопросы, требующие ответа «да» или «нет», и внимательно слушайте их. Если вы слышите «ну» или не получаете прямого ответа, вероятно, вас обманывают. Следовательно, требуется дальнейшая проверка.

Территория неопределенности

Если человек не хочет отвечать ни «да», ни «нет», он ступает на территорию неопределенности, которая лежит где-то между правдой и ложью. Эта земля покрыта лабиринтом полуправд, оправданий и предположений. Известное заявление президента Клинтона Большому жюри во время разбирательства его отношений с Моникой Левински служит наглядной иллюстрацией этого. Несколько перефразируя экс-президента, можно сказать, что Клинтон произнес следующее: «Все зависит от того, как толковать выражение “имеет место”. Если под ним подразумевают то, чего не было, это одно дело, если же имеют в виду не это, то такое высказывание – чистая правда». Клинтон талантливо увел прокурора Старра в страну неопределенности, чтобы избежать прямых ответов на прямые вопросы.

Следующий диалог между матерью и дочерью иллюстрирует подобное поведение.

Мать. Сегодня мне позвонила твоя учительница и сказала, что подозревает тебя в жульничестве на экзамене. Ты что же, жульничала?

Дочь. Я готовилась к экзамену по ночам, и готовилась больше, чем все остальные в классе. Жульничают и списывают на экзамене те, кто к нему не готовился. Я же все время хорошо училась. Не обвиняй меня в жульничестве!

Мать. Я не обвиняю тебя в жульничестве.

Дочь. Нет, обвиняешь!

Мать просит дочь дать ей прямой ответ на прямой вопрос. Но дочь, вместо того чтобы ответить «да» или «нет», уходит от ответа, заканчивая свои слова прямым обвинением, заставляющим мать занять оборонительную позицию. Теперь уже речь идет не об обмане, а о необоснованном обвинении. Матери следовало пресечь попытку дочери увести ее на территорию неопределенности, как только она поняла, что та применила

подобную тактику, и вернуться к обсуждению обмана на экзамене. Например.

Мать. Сегодня позвонила твоя учительница и сказала, что подозревает тебя в жульничестве на экзамене. Ты что же, жульничала?

Дочь. Я готовилась к экзамену по ночам, и готовилась больше, чем все остальные в классе. Жульничают и списывают на экзамене те, кто к нему не готовился. Я же все время хорошо училась. Не обвиняй меня в жульничестве!

Мать. Я знаю, что ты добросовестно учишься и всегда получаешь хорошие отметки. Сейчас я спрашиваю тебя не об этом. Я спрашиваю, жульничала ты на экзамене или нет. Так ты жульничала?

Направив разговор в нужное русло, мать вынуждает дочь дать прямой ответ на прямой вопрос. Дочь должна либо подтвердить, либо опровергнуть слова учительницы или снова ступить на зыбкую территорию неопределенности. Неспособность или нежелание сказать «да» или «нет» не является стопроцентным доказательством обмана, но значительно повышает его вероятность. Если бы дочь не жульничала на экзамене, ей было бы нетрудно ответить «нет». Ведь правда очень проста, прямолинейна и не вызывает никаких сложностей.

Почему я должен тебе верить?

После того как человек ответил на ваш вопрос, просто спросите его: «Почему я должен тебе верить?» Честные люди обычно отвечают: «Потому что я говорю правду» или что-нибудь подобное. Правдивый человек в ответ просто сообщает точную информацию. Напротив, лжецы стараются убедить собеседника в том, что сказанное ими – чистая правда, акцентируя внимание не на самой информации, а на попытке заставить другого себе поверить. Лжец не может опираться на факты, поэтому он старается подкрепить свои слова пространными рассуждениями,

придающими тому, что он говорит, видимость достоверности.

Если, отвечая на поставленный вопрос, человек не подтверждает, что он говорит правду, скажите, что он не ответил на ваш вопрос, и повторите его: «Почему я должен тебе верить?» Если вы снова получите уклончивый ответ, скорее всего, вас обманывают. Следующий диалог отца и сына иллюстрирует применение этой тактики.

Отец. Сегодня утром на зеркале лежали десять долларов. Сейчас их нет. Ты их взял?

Сын. Нет.

Отец. Сынок, мне очень хочется думать, что это правда. Очень хочется. Скажи мне, почему я должен тебе верить?

Сын. Я не вор.

Отец. Я не спрашиваю тебя о том, вор ты или нет. Я спрашиваю, почему я должен тебе верить?

Сын. Потому что я не крал деньги. Я говорю правду.

Отец. Да, ты говоришь правду. Я тебе верю.

В этом диалоге мальчик сначала отвечает, что он не вор, но это не ответ на прямо поставленный вопрос «Почему я должен тебе верить?». Поэтому отец дает сыну еще один шанс, говоря, что спрашивал его не о том, вор он или нет, а о том, почему он должен поверить сыну. На этот раз сын отвечает: «Потому что я не брал деньги. Я говорю правду». Конечно же, такой ответ не дает полной гарантии, что мальчик не взял деньги, но вероятность того, что он говорит правду, все-таки выше.

Общаясь с людьми, особенно в интернете с помощью мгновенных сообщений, пользуйтесь этими простыми и ненавязчивыми методами проверки искренности собеседников. Эти приемы действуют тонко, поэтому собеседник едва ли догадается, что вы его просто проверяете. Впрочем, так можно лишь убедиться в возможности обмана, но не получить стопроцентные доказательства. Несмотря на это, описанные методы позволяют проявить бдительность и подготовиться

к вероятной атаке со стороны обманщиков.

Обнаружение обмана в сетевых профилях пользователей

Многие люди очень неточно описывают себя в сетевых профилях, особенно в анкетах на сайтах знакомств. Ученые Тома, Хэнкок и Эллисон изучили поведение восьмидесяти человек, зарегистрированных на различных сайтах знакомств. В 81 проценте случаев люди лгали относительно своих физических данных, таких как рост, вес и возраст. Женщины чаще говорят неправду о возрасте, мужчины – о росте. Чем сильнее отклоняется вес женщины от средней нормы, тем больше она склонна утаивать это. Чем ниже рост мужчины в сравнении со средним, тем больше сантиметров он склонен добавлять к своему истинному росту. Респонденты также признались, что больше обманывали относительно своих внешних жанных, чем скрывали информацию о семейном положении, наличии и количестве детей.

В следующем исследовании Хэнкок и Тома обнаружили, что в трети случаев достоверностью не отличались и фотографии. Женщины чаще приукрашивали свои изображения, чем мужчины. Часто в реальности женщины выглядели старше, чем на представленных на сайте снимках. Дамы чаще прибегали к редактированию изображений в специальных программах или фотографировались у профессиональных фотографов. Люди с не очень привлекательной внешностью склонны приукрашивать данные, изложенные в анкете. Любопытно, что при всех неточностях и откровенном обмане большинство пользователей стремятся не слишком сильно отклоняться от истины, чтобы сохранить некоторую степень правдоподобия на случай реальной встречи с партнером.

Пусть вас не удивляет размах обмана в сети. Анкету на сайте

знакомств можно уподобить поведению на первом свидании, на котором человек всегда стремится выставить напоказ свои лучшие качества. Точно так же и на собеседование при приеме на работу мы обычно надеваем свой лучший, парадный костюм. Женщины всегда тщательно обдумывают свой наряд и уделяют много внимания макияжу. Мужчины же тщательно подбирают галстук под цвет сорочки, утюжат брюки и надраивают обувь. Весь будущий сценарий тщательно репетируют. Изъяны и неприятные черты характера прячут за светской беседой и безупречными манерами. Все это делается для того, чтобы произвести благоприятное первое впечатление.

Выставление напоказ своих лучших качеств нельзя назвать обманом в полном смысле этого слова, потому что эти черты все же являются вашими, пусть и несколько преувеличенными. Вот так и те, кто заполняет анкету на сайтах знакомств, тоже стараются произвести наилучшее впечатление на людей, которые будут ее читать. Тем не менее им приходится говорить относительную правду о своей внешности, фактах из биографии и биометрических данных. Поэтому, читая анкеты, следует относиться к их содержанию с некоторой долей скепсиса и понимать, что человек не может быть более привлекательным, чем на фотографии или в резюме.

Как мужчины, так и женщины испытывают потребность встретить идеал красоты, установленный критериями общества и активно пропагандируемый в средствах массовой информации. Поэтому все люди стремятся как можно больше приблизиться к этому стандарту в глазах кандидатов в друзья или спутники жизни. Те, кто не соответствует эталонам привлекательности, не уверены в своей способности обаять читателя анкеты, приукрашивают информацию о себе. Едва ли это изменится в ближайшем будущем, скорее всего, положение лишь усугубится, по мере того как знакомства в интернете станут более популярными и широко распространенными.

Все, кто ищет отношений в сети, должны знать об опасности лжи. Фальшивый профиль может привлечь единомышленника или друга, но после того как ложь раскроется, отношения омрачатся, разочарование и недоверие придут вместо надежды, волнения и мечты. Если вы хотите найти в интернете настоящие искренние отношения, пишите о себе только правду и наберитесь терпения. Ради настоящей дружбы и любви стоит подождать.

Как уменьшить вероятность быть обманутым в сети

Брошенный искоса взгляд, поворот головы, едва заметная модуляция голоса – все эти сигналы позволяют оценить личность собеседника, его искренность и правдивость. Как уже было сказано, мозг постоянно отслеживает вербальные и невербальные сигналы, чтобы установить, не свидетельствуют ли они об опасности. Сигналы, оцениваемые как дружелюбные, обычно игнорируются. Если же мозгу видится опасность, запускается реакция борьбы или бегства, и мы пытаемся защититься от реальной или мнимой угрозы.

Впрочем, вербальные и невербальные сигналы меняются с калейдоскопической быстротой, ежесекундно, от слова к слову. Наблюдение за этими изменениями может менять состояние людей кардинально – от ощущения невероятного счастья до чувства горечи. Люди активно пользуются способностью подавать и принимать вербальные и невербальные сигналы и полагаются на них, чтобы защититься от увязания в ненужных отношениях.

Общение по интернету лишено преимуществ живого общения. Мозг не получает сигналов для вынесения верного суждения. Эмотиконы лишь немного помогают расшифровать смысл написанного, да и то в недостаточной степени. Для определения искренности и подлинности невидимого собеседника

при общении по интернету требуются дополнительные навыки. Люди не могут полноценно судить о своих товарищах по общению в интернете, потому что отсутствуют сигналы, на которые человек привык полагаться при личном контакте. Недоступным становится самый надежный метод оценки собеседника. В этой ситуации приходится полагаться на неотработанные методы и приемы, надежность которых пока неясна. Мозг не располагает механизмами различения друга и врага на основании сигналов, посылаемых печатными символами. Для приобретения такого умения требуется время и практика сетевого общения. Перечислю некоторые из возможных проблем, с которыми можно столкнуться в определении достоверности сообщаемых сведений и ценности потенциальных отношений.

Склонность к доверию

Люди склонны доверять окружающим. Этот феномен известен под названием *склонность к доверию*. Благодаря ему продолжает существовать торговля. Если бы людям было не свойственно доверять, они тратили бы массу времени на поиски фактов, подтверждающих полученные сообщения. Склонность к доверию действует, так сказать, по умолчанию. Отношения между друзьями и деловыми партнерами стали бы весьма напряженными, если бы они постоянно ставили под сомнение искренность и правдивость друг друга. Следовательно, обычно мы верим другим до тех пор, пока воочию не убедимся в обмане.

Это человеческое качество дает лжецам неоспоримые преимущества, потому что люди расположены верить тому, что они видят, слышат или читают. Однако доверие уменьшается, как только они начинают осознавать возможность обмана. Склонность доверять вынуждает людей верить тому, что пишут в электронных письмах и текстовых сообщениях. Из-за

отсутствия вербальных и невербальных сигналов бывает не так-то легко просто усомниться в истинности содержания письменного сообщения.

И еще один любопытный момент: если человек замечает какие-то противоречия в том, что ему говорят, он, скорее всего, найдет объяснение этим нестыковкам, в противном случае ему придется поставить под сомнение слова или поведение партнеров. Легче не заметить небольшое несоответствие, чем вступить в открытый конфликт. Лучший способ защититься от легковерности – это осознанный скептицизм и создание конкурирующей гипотезы; суть этого способа изложена ниже.

Эффект первичности

Склонность к доверию вызывает к жизни эффект первичности, который, как вы помните из главы 3, создает фильтр, через который мы смотрим на сообщение или событие. Эффект первичности изменяет не реальность, а ее восприятие. Таким образом, все, что человек пишет, адресат считает правдой, если нет причин сомневаться в его словах. Из-за отсутствия вербальных и невербальных сигналов люди находятся в невыгодном положении, когда пытаются судить о написанном в интернете.

Конкурирующие гипотезы

Конкурирующие гипотезы устраняют склонность к доверию и эффект первичности, что позволяет человеку сохранить способность к трезвому суждению о характере и искренности собеседника. Иными словами, старайтесь строить обоснованные догадки. Конкурирующая гипотеза – это аргументированное предположение о возможности различного исхода одного и того же или подобного события.

Предположим, вы думаете, что пишущий вам человек искренен и говорит правду. Это первая гипотеза. Значит, с точки

зрения конкурирующей гипотезы ваш собеседник – самозванец и лжец. Обмениваясь сообщениями по интернету, вам надо искать свидетельства либо в пользу первой гипотезы (собеседник – подлинная и правдивая личность), либо в пользу второй (он самозванец и лжец). Очень редко все свидетельствует в пользу первой или второй гипотезы. Случается, честные люди кажутся обманщиками, а лжецы – кристально честными. Тем не менее все имеющиеся данные позволяют принять ту или другую сторону. Противодействие склонности к доверию и эффекту первичности делает нас менее уязвимыми к обману в интернете.

Законы привлекательности

Как мы уже обсуждали в главе 4, к привлекательным людям хорошо относятся. Им оказывают предпочтение. На них чаще обращают внимание, чем на людей менее симпатичных или некрасивых. Однако в интернете физическая красота не так заметна, за исключением случаев, когда письма и анкеты сопровождаются фотографиями. Помните, в своих профилях люди часто лгут, чтобы показаться более привлекательными потенциальным партнерам. И поскольку люди лишены возможности видеть друг друга, то эффект привлекательности нивелируется, как и возможность судить о ней.

Огромную роль здесь играет контраст. Оценить красоту можно только в сравнении, например когда два человека стоят рядом. Если такой возможности нет, то о человеке судят, сравнивая его с неким эталоном красоты, со своим идеальным представлением. И со временем начинают приписывать своим корреспондентам черты личности, соответствующие этому образу.

Построение доверительных отношений

Построение доверительных отношений в интернете зиждется исключительно на переписке, если общение происходит не в «Скайпе» или не сопровождается обменом фотографиями. Это обстоятельство ограничивает возможности, к которым люди обычно прибегают для установления взаимопонимания и доверия при личном общении. Как уже было сказано выше, чтобы завоевать доверие, нужно искать точки соприкосновения. Для этого придется рассказать о себе человеку, которому вы пишете. Раскрытие личных данных тоже способствует установлению доверительных отношений. Поскольку часто при общении в интернете люди не сообщают своих настоящих имен, они склонны раскрывать больше личной информации и делают это быстрее, чем в ходе непосредственного общения. Причина в том, что отправитель не получает вербальных или невербальных сигналов, помогающих судить о том, принимает или отторгает это адресат. При живом общении, основываясь на невербальных сигналах и видя, что его отвергают, человек перестает откровенничать. В результате чрезмерной откровенности в интернете отношения переходят на более близкий уровень быстрее, чем при непосредственном общении, из-за чего обе стороны пропускают очень важный период их становления и созревания. При личном контакте люди имеют возможность медленно, постепенно раскрывать больше личной информации, пользуясь вербальными и невербальными сигналами. Если в начальный период отношения не складываются, то стороны расходятся, не успев сообщить о себе ничего конфиденциального, и остаются неуязвимыми друг для друга. При отсутствии этого важнейшего периода возрастают шансы стать жертвой сетевого афериста.

Например, вербовка людей, готовых шпионить в пользу США, осуществляется по такому же принципу. За будущим агентом надо поухаживать. Шаги установления тесной дружбы или романтических отношений ничем не отличаются от этапов,

которые необходимо пройти при вербовке агента. В некоторых случаях, исходя из оперативных соображений, приходилось ускорять процесс, и обычно мои попытки оканчивались провалом, потому что в них отсутствовал первый шаг в завязывании отношений. А именно он и является ключевым. Преждевременное раскрытие полной информации мешает созданию доверительных отношений. Объект вербовки начинает уклоняться от встреч. Если темп развития отношений не соответствует ожиданиям одного партнера, то он считает, что другой слишком торопится или, напротив, медлит. В сетевых отношениях это правило очень часто нарушается, поскольку особенности общения в интернете вынуждают к ускоренному развитию отношений, хотя обе стороны к ним психологически не готовы и обе при этом становятся уязвимыми.

Эмоциональная вовлеченность

Чем дольше продолжается общение в интернете, тем больше люди привязываются друг к другу по причине сильной эмоциональной вовлеченности. Это вовсе не означает, что они представляют собой идеальную пару; просто, потратив много времени на общение друг с другом, они уже не желают расставаться. Кроме того, в силу особенностей поведения в сети люди сообщают о себе слишком много личного, из-за чего становятся уязвимыми, что исключает легкий отказ от виртуальных отношений.

Влияние эмоциональной вовлеченности на реальные отношения

Для того чтобы проиллюстрировать, как ***эмоциональная вовлеченность*** влияет на поведение человека, позвольте мне рассказать вам, как в определенных ситуациях можно воспользоваться этим для своей выгоды, особенно при покупке

дорогих вещей. Предположим, вы хотите купить новый автомобиль. Для этого сначала вам предстоит решить, какую именно машину вы хотите приобрести, а затем связаться с продавцом и сообщить ему, что вы хотите купить ее сегодня, если сойдетесь в цене. Теперь достаньте чековую книжку, впишите в чек дату и название магазина. Объясните продавцу, что для заключения сделки осталось лишь вписать в чек сумму и поставить подпись[20]. Частично заполненный чек дает продавцу понять, что у вас серьезные намерения относительно покупки автомобиля. Назовите приемлемую для вас цену и ждите ответа.

Однажды я сам испробовал этот способ. Я торговался с продавщицей восемь часов, стараясь выгодно купить машину! В самом конце своей смены она сдалась, сказав, что не может допустить, чтобы восемь часов, потраченные на меня, оказались пустой тратой времени, которое она могла бы посвятить другим клиентам. Работая со мной, она ***эмоционально вовлеклась*** до такой степени, что ей пришлось продать мне машину по смехотворно низкой цене. В противном случае пришлось бы признать свою неудачу.

Когнитивный диссонанс

Если человек придерживается двух или более противоречащих друг другу взглядов или убеждений, возникает когнитивный диссонанс. Нередко люди продолжают цепляться за отношения в интернете, хотя прекрасно понимают, что во избежание неприятностей их надо прекратить. Они никак не желают верить в то, что человек, с которым они общаются, не тот, за кого себя выдает, и все это вызывает у них чувство когнитивного диссонанса.

Предположим, вы считаете себя знающим и проницательным человеком. Вам нравится тот, с кем вы познакомились и поддерживаете отношения в сети. Признав себя жертвой мошенничества, вы должны будете сказать себе, что наивны и внушаемы. Следовательно, чтобы избежать неприятных эмоций, вам проще отказаться поверить в то, что ваш новоявленный приятель – плут и мошенник.

Манти Те'о, футболист клуба «Нотр-Дам», ставший жертвой сетевого обмана, так выразил внутренний конфликт, вызванный в его душе когнитивным диссонансом: «Мне очень стыдно и неприятно об этом рассказывать. В течение довольно длительного времени у меня продолжались эмоциональные отношения с женщиной, с которой я познакомился в сети, и я считал их искренними. Поскольку мы часто общались в сети и по телефону, я проникся нежными чувствами к ней. Поняв, что стал жертвой злого умысла, я испытал и продолжаю испытывать горькое чувство унижения… Оглядываясь назад, я понимаю, что, конечно, должен был вести себя осторожнее. Если и есть в этом случае что-нибудь хорошее, то это то, что, глядя на меня, другие люди будут вести себя в сети более осмотрительно».

Как вывести обманщика на чистую воду

Чтобы не попасться мошеннику на удочку, заставьте человека показаться вам в реальной жизни. Так вы сможете использовать хорошо отточенный навык анализа вербальных и невербальных сигналов, чтобы понять, насколько этот человек соответствует своему сетевому имиджу и так ли хороши ваши отношения при свете дня, как на экране компьютера. На первых этапах сетевых отношений важно понимать, что отсутствие невербальной коммуникации ставит вас в невыгодное положение. Используйте конкурирующие гипотезы для проверки подлинности личности человека.

Всегда учитывайте возможность того, что имеете дело с обманщиком, пока личная встреча не убедит вас в обратном. Как можно скорее начинайте настаивать на личной встрече. Во избежание опасности назначайте ее в людном общественном месте. Чтобы встреча прошла комфортно для обеих сторон, лучше всего пригласить человека в кафе или недорогой ресторан. Кстати, в первый раз необязательно разговаривать долго.

Если по каким-то причинам встретиться невозможно, предложите пообщаться в «Скайпе». Если ваш сетевой знакомый настойчиво уклоняется от встречи или постоянно оттягивает ее, стоит заподозрить неладное. Скорее всего, это говорит об обмане. В этом случае следует немедленно прекратить общение в сети. Продолжая его, вы ставите себя под угрозу.

Требование поскорее встретиться лично – очень простой, но эффективный способ не стать жертвой сетевого мошенника. С помощью невербальных сигналов вы сумеете оценить подлинные намерения партнера, зрительный контакт убережет вас от приписывания ему идеализированных черт, а создание конкурирующих гипотез не даст проявиться склонности к доверию. При непосредственном общении нет необходимости раскрывать сугубо личную информацию, значит, и отношения

не станут развиваться слишком быстро. Притормозив, вы уменьшите вовлеченность и сведете к минимуму эмоциональные издержки возможного разрыва отношений.

В искренних отношениях люди стараются видеть друг друга в момент общения, особенно на ранней стадии знакомства. Зрительный контакт позволяет им чувствовать себя более комфортно, так как в этом случае они могут применить те социальные навыки, на которые все полагаются при оценке партнера. Личная встреча позволяет вывести мошенника на чистую воду.

Новое поколение: включили, настроились и приняли меры предосторожности

Никто не станет отрицать, что появление возможности общаться в сети кардинально изменило поле для поиска друзей и завязывания отношений. Поскольку сетевое взаимодействие становится все более популярным, можно сказать, что его влияние на нашу жизнь в ближайшие годы только усилится. В сети вполне возможно найти единомышленников и даже вторую половину, если помнить обо всех подстерегающих вас опасностях и принять рекомендованные меры безопасности. И в общем-то предпочтительнее сделать это на *ранних* этапах знакомства.

Разумная осмотрительность и здравый смысл позволяют пользоваться интернетом как средством для поиска дружеских отношений, вре́менных или длительных. Если же вы отнесетесь к сетевому общению беспечно, не станете обращать внимание на то, что там происходит, то, скорее всего, будете разочарованы, а возможно, и пострадаете очень сильно. В конце концов, ваша манера вести себя в виртуальном мире определяет свойства, хорошие и плохие, которые и зададут стандарты качества вашей сетевой жизни и сетевых отношений.

Эпилог

Формула дружбы в действии

Каждому шпиону известно: общие враги делают нас союзниками.

Не судите о девушке по ее наряду.

Элли Картер[21]

Напоследок расскажу вам еще одну шпионскую историю. На этот раз речь пойдет не о моей службе в ФБР, а о событиях столетней давности. История эта началась на рубеже XIX и XX веков, когда один немецкий принц влюбился в женщину из английского аристократического семейства. Сексуальная подоплека этой связи не слишком беспокоила правительство Германии, но оно было очень недовольно тем, что принц писал своей возлюбленной страстные письма, напичканные военными тайнами. Правительственные чиновники обратились к доктору Грейвсу, талантливому немецкому шпиону, дав ему срочное задание: заполучить письма и вернуть их в Германию! Грейвс отправился в Англию, чтобы познакомиться с женщиной, забрать у нее письма принца и вернуть их на родину. Приведенные на следующих страницах выдержки из дневника Грейвса дают представление о том, как ему удалось выполнить эту миссию. Читая дневник, попытайтесь понять, какие из стратегий, описанных в этой книге, применял Грейвс для выполнения своего задания.

* * *

Сначала я остановился в отеле «Рассел-Сквер», а через несколько дней перебрался в аристократический Лэнгхем, где принялся осторожно наводить справки. Я покупал все солидные газеты и прочитывал их от корки до корки, а затем задавал разным людям вопросы, стараясь узнать, в каком кругу вращается эта дама. От людей, с которыми я познакомился в гостинице, из газетных репортажей я узнал и собрал по кусочкам информацию, которая вскоре сложилась в осмысленную картину. В Лондоне как раз начался сезон, и все именитые люди ринулись туда. Вскоре я выяснил, кто ближайшие друзья дамы и с кем она встречается чаще всего. Следующим делом мне надо было выяснить особенности личности этой женщины: ее пристрастия, симпатии и антипатии.

Узнав, что она любит ездить верхом в Гайд-парке, я взял себе за правило ежедневно совершать двухчасовую верховую прогулку. На пятое утро мое терпение было вознаграждено: я увидел мою даму, галопирующую в компании нескольких друзей.

На следующее утро я снова очутился на той же дорожке. Дама была в той же компании. Дождавшись, пока кавалькада почти скроется из виду, я развернул коня и поскакал за ними. Таким образом мне удалось узнать, где они оставляют лошадей. Спешившись, они оставили лошадей и ушли, а я тем временем прогулялся до конюшни и навел необходимые справки. Конюхи рассказали, что эти люди приходят в конюшню за лошадьми каждый день в одно и то же время. После этого я стал ежедневно попадаться на глаза моей даме. Не могу похвастаться большими достижениями, но одним точно могу гордиться – овладением мастерства наездника. В Австралии ценой постоянных падений и неоднократно разбитого в кровь носа я научился укрощать необъезженных лошадей. Потом мои друзья туареги[22] обучили меня паре трюков, которые я как будто невзначай продемонстрировал даме на дорожке в парке. Поскольку я не мог рассчитывать на то, чтобы быть ей представленным, то я мог лишь привлечь внимание всей группы и приучить их к моему случайному присутствию. В этом я опирался на одно свойство человеческой натуры: люди испытывают неосознанное влечение к незнакомому человеку, которого часто видят.

Вскоре я убедился в том, что дама и ее окружение рабски следуют всем условностям лондонского высшего света. Одна из этих привычек меня заинтересовала. У них был обычай заезжать в ресторан «Карлтон-Террас» между тремя и четырьмя часами пополудни и лакомиться там клубникой. Я тоже стал это делать.

В клубничный сезон «Карлтон-Террас» представляет собой исключительно живописное пристанище порхающих по жизни богатых бездельников. Вся эта толпа безупречных джентльменов

и светских красавиц, забывающих о приличиях ради удовольствий, обменивающихся всякими пустяками и фривольными шуточками, служит превосходным учебным пособием по легкомысленному прожиганию жизни. Сидя под навесом за стеклянными стенами террасы, посетители обозревают панораму Темзы с проплывающими мимо судами и баржами.

В «Карлтон-Террас» очень щедро платят за крошечные порции. С любезного разрешения официанток мне удалось получить в свое распоряжение столик неподалеку от стола, зарезервированного для дамы и ее спутников. Я всегда появлялся на террасе, когда она вместе с обществом была уже там. Потом я входил, совершенно один, занимал свое место и всячески выказывал намерение побыть в одиночестве. В «Карлтоне» очень красиво подают клубнику. В серебряном горшочке вам приносят десять-двенадцать крупных ягод, украшенных листьями и стебельками. Это кульминация роскоши. К десерту подают сливки. Одна порция стоит полсоверена (два с половиной доллара). Считается, что одной такой порции для посетителя достаточно. Я всегда заказывал пять порций.

День за днем я поглощал клубнику на сумму два с половиной соверена (12,5 доллара) за счет эрцгерцога Мекленбург-Шверинского. Девушке я регулярно давал на чай полсоверена, что доводило общую сумму ежедневных расходов до трех соверенов (15 долларов). В течение приблизительно десяти дней я проделывал это ежедневно в одно и то же время, появляясь в ресторане после приезда дамы, заказывая пять порций клубники и давая полсоверена на чай. Вскоре вся компания начала проявлять ко мне интерес. На мои причуды обратили внимание не только служащие ресторана, но и посетители. Однажды, проходя по залу, я услышал, как кто-то сказал: «Ну вот, пожаловал пожиратель клубники».

Я был доволен, так как понял, что очень скоро смогу попасть

в избранный круг. Я был отмечен всеми как необычное для фешенебельного ресторана явление в это время года и суток. Однако такие дамы недоступны для легкого флирта. Впрочем, если я мимолетно загляну ей в глаза, то, учитывая мое чудачество, она, скорее всего, ответит мне таким же взглядом. Мы оба улыбнемся и до конца дня больше не обменяемся взглядами. Это не флирт, а чистое любопытство.

Я продолжал свой клубничный фестиваль, и однажды метрдотель сказал, что посетители заинтересовались мной. Несколько человек желали узнать, кто я такой. Я спросил, что это за люди, и метрдотель сказал, что один из них принадлежит к окружению моей дамы. Сложить два и два было несложно. Интерес явно спровоцировала леди.

Тем временем я отправил несколько сообщений эрцгерцогу, в которых настаивал на том, чтобы он ни в коем случае не пускал своего племянника в Великобританию и даже под страхом отказа в содержании запретил бы ему писать в Лондон письма без особого разрешения эрцгерцога.

Лондон постепенно наполнялся аристократией, сезон был в самом разгаре. Я ходил в театры и посещал фешенебельные клубы. Там я нашел своих старых знакомых, с которыми когда-то близко дружил или вместе охотился. С некоторыми из них мне приходилось бывать на минеральных курортах в Европе. Эти люди ввели меня в несколько домов. Искусными маневрами я побуждал их приглашать меня на чай в те дома, где часто бывала и моя леди.

И наконец на одном из приемов нас представили друг другу. Моя дама была типичная спортивная, закаленная англичанка. Не такая уж красавица, но у нее была здоровая, красивая кожа, глаза блестели, и вся она излучала поистине мужское здоровье, что типично для дочерей Альбиона. Высокая, стройная, сильная, раскованная в манерах и привычках, она являла собой полную противоположность заурядной немецкой женщине. Наверное,

это и было причиной роковой страсти юного герцога.

– Приветствую мальчика из колоний. Вы все еще любите клубнику?

Мы оба рассмеялись.

– Ваша светлость обратили на меня внимание и оценили мои маленькие хитрости.

– Конечно, – сказала она, решительно тряхнув головой.

За этим обменом любезностями последовала непринужденная и приятная беседа. Я все больше и больше понимал страстное увлечение молодого эрцгерцога, считая его «околдованным счастливым нищим»[23].

С того дня я появлялся во всех публичных местах, которые она посещала: театрах, концертах и ресторанах. Постепенно и незаметно, то и дело оказывая ей мелкие услуги, я завоевал ее доверие и однажды был приглашен на ужин в Индийской гостиной Виндзорского дворца. К тому времени люди уже кое-что обо мне разузнали. Им стало известно, что я много путешествовал и любительски занимался медицинскими исследованиями. Оказалось, связь дамы с молодым эрцгерцогом была для всех секретом Полишинеля. И кроме того, она со дня на день ожидала его приезда в Лондон. Я намекнул, что знаком с принцем. Когда мне удалось еще больше втереться ей в доверие, я стал рассказывать ей о его любовных похождениях, по большей части, конечно же, выдуманных мной. И в конце концов мне удалось склонить ее к откровенному разговору. Исподволь я посеял в ней обиду на возлюбленного, которая только усугублялась из-за его задержки. Конечно же, я не стал сообщать, что молодого человека не пускает в Англию его невозмутимый дядюшка, действующий по моему наущению.

Прошло еще два месяца, прежде чем дама пригласила меня в свой дом в Мейфэре. Истинной причиной приглашения было мое мнимое знакомство с молодым эрцгерцогом. Теперь мы были с ней, можно сказать, на короткой ноге. Я узнал, что она

познакомилась с немецким принцем на охоте в Шропшире. Правда, позже дама призналась, что их официальное знакомство произошло раньше, во время ее пребывания в Швейцарии, где все аристократы мира любят путешествовать инкогнито. Кроме того, я узнал, что ее страстное увлечение бриджем обходится ей в круглую сумму.

Мне было трудно получить информацию о долгах дамы, но все же удалось. Для этого мне пришлось основательно поработать с горничной аристократки. Я стал одаривать девушку щедрыми подношениями. Однажды, зная, что дама в отъезде, я заехал и, притворившись, что буду ждать ее возвращения, задал горничной несколько наводящих вопросов. В результате я узнал, что хозяйка в долгах как в шелках. Таким открытием нельзя было не воспользоваться.

После этого я придумал способ бывать на всех вечерах бриджа в ее доме. Светские англичанки – весьма азартные игроки, и я заметил, что моя дама часто и помногу проигрывала. Ей повезло, что в один из вечеров она проиграла мне крупную сумму. В этом обществе, впрочем, не принято передавать деньги из рук в руки. Расплачиваются несчастные долговыми обязательствами по требованию. Я взял ее обязательство и выкупил вместе с другими (где дама одалживала деньги, я узнал у горничной). Потом отнес их известному лондонскому ростовщику, чтобы заключить с ним сделку. Он должен был собрать все долговые расписки моей дамы и принудить ее к платежу, не упоминая, само собой, моего имени. Чтобы не разрушить едва возникшее между нами доверие, я не мог сам предъявить ей обязательства.

В тот же день ростовщик нанес даме визит. Он предъявил ей неоплаченные обязательства и принялся угрожать судом. Своими притязаниями он едва не довел ее до нервного припадка. После этого приехал я и стал выражать сочувствие, и тут дамбу прорвало. Дама раздражительно воскликнула, что почти все ее знакомые в долгах: мол, это обычная ситуация для ее круга.

Это был мой шанс протянуть ей руку помощи. Мы серьезно поговорили о делах дамы, которые оказались весьма запутанными. Обсудили и ситуацию с молодым эрцгерцогом. Мне удалось убедить мою визави, что никаких надежд на заключение законного брачного союза с представителем Мекленбург-Шверинского дома у нее нет, но, поскольку она вступила в интимную связь и даже была помолвлена с ним, справедливо было бы, если бы он оказал ей материальную помощь. Лед, на который я ступил, был чрезвычайно тонок. Дама была крепка духом и не лишена идеалов, и мне приходилось следить за речью, чтобы она не подумала, что я вздумал ее шантажировать. Справедливости ради должен сказать, что если бы она обо всем догадалась, то скорее покинула бы общество, чем согласилась на мое предложение. Наконец я спросил: «Есть ли у вас какое-нибудь средство принудить герцогский дом признать вину и возместить нанесенный вам ущерб?»

После долгого колебания она вскочила, выбежала из комнаты и вскоре вернулась с пачкой писем. На некоторых из них стоял герцогский герб. Юный глупец даже не думал о конфиденциальности! Дама яростно потрясла пачкой писем и воскликнула: «Хотела бы я знать, что дядя Франца скажет на это?! Я могу заставить его жениться на мне!»

Вот он, мой шанс! Железо (в данном случае несдержанность дамы) было горячо. Я предложил даме сесть и спокойно обсудить ситуацию. Чтобы сразу взять быка за рога и создать впечатление, что я тесно связан с одним из самых влиятельных домов Германии и нахожусь в Лондоне инкогнито, я представил дело так, будто целиком и полностью поддерживаю свою подругу, а не герцога Мекленбург-Шверинского; но раз уж я с ним знаком, то смогу быть ей полезен.

– Все это очень прискорбно, – посочувствовал я ей, – но у вас нет никакой надежды на законный, пусть даже

и морганатический брак с молодым эрцгерцогом. Я считаю его поведение бесчестным с начала и до конца. Исходя из ваших соглашений, вы вправе требовать от герцогского дома достойной компенсации. Если вы пойдете в суд, то сможете получить ее, обвинив молодого герцога в нарушении обещания. Но я понимаю ваши чувства: такой шаг был бы постыдным для старинного и благородного семейства.

Мой ход рассуждений ей понравился.

– Но что же мне делать? – спросила она.

– Ввиду моих дружеских чувств к вам, – ответил я, – я счел бы за честь, если бы вы разрешили мне действовать от вашего имени. Думаю, мне удастся провести переговоры с дядей молодого эрцгерцога и, я обещаю вам, он честно рассудит это дело. Мне ясна деликатность ситуации, но и вы должны понять трудности этой миссии.

Покачав головой, дама ударила ладонью по стопке писем.

– Нет, это неприемлемо, – произнесла она. – Я не хочу даже думать ни о чем таком.

Я понял, что надо нажать сильнее, поэтому измыслил, пожалуй, самую изощренную в моей жизни ложь. В течение пяти минут я такими красками обрисовал ей молодого эрцгерцога, что по сравнению с ним Дон Жуан показался бы святым.

– Судите сами, – сказал я. – Он должен был приехать, чтобы провести с вами лондонский сезон, но не приехал. Вы сами говорили мне, что эрцгерцог даже не отвечает на ваши письма. Ваша светлость, он и его дом заслуживают самого сурового наказания, каким вы пожелаете его подвергнуть.

Идея наказания понравилась леди больше всего. Задетая гордость женщины, тем более англичанки, – страшная сила. Я поспешил распрощаться. Вернувшись домой, я написал самому себе два письма, подписав их именем эрцгерцога. В них я предлагал оплатить долги ее светлости. Письма были адресованы мне, и, выждав положенный срок, я снова явился

в Мейфэр и прочитал ей эти послания. На этот раз дама была холодна, надменна и позволила мне делать все, что я сочту разумным. Я тут же отправился в банк эрцгерцога в Лондоне и известил его о том, что мне надо получить 15 тысяч фунтов (75 тысяч долларов). Через четыре дня деньги были у меня. Остальное – дело техники. Дама отдала мне все письма и документы, а я передал ей 15 тысяч фунтов стерлингов. Насколько мне известно, сейчас ее светлость активно путешествует на ежегодную выплату, назначенную ей старым эрцгерцогом. Не знаю, ходит ли она до сих пор в «Карлтон-Террас» есть клубнику, но своим нынешним благосостоянием она обязана тому, что когда-то это делала.

Как доктору Грейвсу удалось выполнить свою миссию

Читая воспоминания доктора Грейвса, не устаешь удивляться тому, что он на целое столетие опередил свое время, используя для достижения цели передовой поведенческий анализ и психологические методы влияния на людей. Если не поленитесь и перечитаете то место в главе 1, где речь идет о формуле дружбы, вербовке Чайки и склонении его к измене и сотрудничеству с разведкой США, вы найдете невероятное сходство между методами агента ФБР и доктора Грейвса. Судите сами.

1. В обоих случаях вербовка осуществлялась в течение длительного времени на основе тщательно разработанного плана. Оба агента использовали представленные в этой книге способы расположения человека, прежде чем сделали первую попытку к сближению.

2. Доктор Грейвс, как и агент ФБР Чарльз, применил формулу дружбы для того, чтобы познакомиться с английской леди. Сначала он установил близость с объектом, а затем постепенно

стал увеличивать ее частоту и продолжительность. После он взялся за усиление интенсивности, забрасывая наживку, возбуждавшую любопытство объекта, и посылая даме невербальные сигналы.

3. В обоих случаях принцип *близости* применялся для установления ничем не грозившего контакта между агентом и объектом (см. главу 1). В случае с Чайкой агент ФБР не пожалел усилий на посещение места, где регулярно бывал нужный ему человек и где тот не мог не заметить присутствия агента. Доктор Грейвс делал то же самое: он старался попасть в поле зрения дамы на дорожке в парке, а затем в ресторане, устроившись за соседним столом с тем, где сидела компания.

4. В обоих случаях был задействован фактор *частоты* и *длительности*. В случае с Чайкой агент ФБР стал чаще попадаться ему на глаза на пути в магазин, а затем, когда дипломат заметил его, стал сопровождать его, каждый раз удлиняя время, проведенное вместе. В случае с английской леди доктор Грейвс начал чаще попадаться ей на глаза в парке и ресторане. В своем дневнике немецкий шпион сам подчеркивает важность этого фактора: «Согласно одной теории, люди испытывают неосознанное влечение к незнакомому человеку, которого часто видят» Для того чтобы соблюсти это условие, он подолгу находился неподалеку от женщины в разных публичных местах: в театрах и на концертах. Чем больше времени вы проводите рядом с человеком (длительность), тем большее влияние сможете в дальнейшем оказывать на его решения и ход мыслей.

5. В обоих случаях *интенсивность* обеспечивалась невербальными сигналами и наживками, возбуждающими любопытство. Постоянное присутствие рядом этих людей возбуждало любопытство Чайки и английской дамы. Доктор Грейвс придумал свое клубничное чудачество. Почему этот мужчина поглощает невероятное количество клубники и дает

официанткам огромные чаевые? Кто он такой? Чего хочет? Именно любопытство заставило английскую даму и советского дипломата Чайку попытаться выяснить, что это за люди и что им нужно. Доктор Грейвс по этому поводу заметил: «Однако если я мимолетно загляну ей в глаза, то, учитывая мое чудачество [повышение интенсивности], она, скорее всего, ответит мне таким же взглядом. Мы оба улыбнемся и до конца дня больше не обменяемся взглядами». Когда доктор Грейвс впервые лично встретился с женщиной, она отбросила прядь волос (тряхнула головой). Этот дружелюбный сигнал указывал на то, что шпиону удалось в какой-то мере установить доверительные отношения с объектом раньше, чем он вымолвил первое слово. Чарльз и Грейвс были уверены в эффективности своих психологических приемов, поэтому ждали подходящего момента. Они не торопили события. И отношения развивались естественно, как обычно и зарождаются симпатия и дружба.

6. И доктор Грейвс, и специальный агент Чарльз посылали дружелюбные сигналы, чтобы дать понять своим объектам, что не представляют для них никакой угрозы (см. главу 1), и не вызвать настороженности во время первого знакомства. Чарльз не приближался к Чайке до тех пор, пока дипломат не начал комфортно себя чувствовать в его присутствии. Доктор Грейвс сидел в одиночестве за столиком в ресторане, не выказывая ни малейшего желания ни с кем знакомиться и создавая иллюзию, что он ни для кого не представляет угрозы. Кроме того, доктор Грейвс позаботился о том, чтобы входить в ресторан только после того, как дама и ее друзья уже были на месте.

7. В обоих случаях агенты собирали информацию об объектах, пользуясь самыми разнообразными источниками. Агент получал информацию о Чайке от аналитиков ФБР, а доктору Грейвсу источником служили газеты. Он также черпал информацию из разговоров с репортерами и конюхами. В обоих случаях

сведения собирались скрытно, с целью выяснить мотивы поведения объектов, оценить их личностные качества и узнать о них вещи, полезные для поиска возможных точек соприкосновения. Доктор Грейвс пользовался методом извлечения информации (см. главу 6), не вызывая настороженности людей, которые не подозревали, что выдают полезные для него сведения.

8. Доктор Грейвс пошел в «Карлтон-Террас» не только для того, чтобы находиться поблизости от объекта наблюдения, но и чтобы найти точки соприкосновения. Поэтому он стал есть на десерт клубнику.

9. Кроме того, ему удалось удачно воспользоваться позитивным побочным эффектом (см. главу 4) и тем самым расположить к себе даму. Верховая езда, как и другой спорт, вызывают синтез эндорфинов в головном мозге, что улучшает самочувствие и настроение. Если для хорошего расположения духа нет особых причин, то его приписывают находящемуся рядом в этот момент человеку. Согласно золотому правилу дружбы, если вы хотите кому-то понравиться, постарайтесь повысить самооценку этого человека и заставьте его хорошо себя чувствовать. Немецкий шпион сумел завязать доверительные отношения и взаимопонимание с дамой еще до того, как они познакомились.

10. В конце концов доктор Грейвс представил дело так, будто это была идея самой дамы, а не его, обменять письма на компенсацию. Чайка же сам взрастил семена измены, посеянные агентом ФБР. Это основополагающий признак успешной операции.

Эти две шпионские истории, разделенные во времени целым столетием, напоминают о том, что человеческая природа не меняется, а друзей можно приобрести с помощью методов, изложенных в этой книге, потому что они позволяют вызвать

к себе симпатию и привлечь людей на свою сторону.

Приложение

Ответы на вопросы

Фотография-1. Враждебный сигнал на фотографии – это зевок молодой женщины. Однако ее движение может и не говорить о том, что молодой человек навевает на нее скуку. Чтобы выяснить этот вопрос, следует прибегнуть к сочувственному высказыванию.

Фотография-2. На снимке изображены три дружелюбных сигнала: открытая улыбка, склоненная набок голова, взаимный зрительный контакт. Обратите внимание и на открытую позу.

Фотография-3. Дополнительный дружелюбный сигнал, отсутствующий на фотографии 2, – открытая обращенная кверху ладонь (у женщины и мужчины).

Фотография-4. Несинхронность поз собеседников говорит о недостаточном взаимопонимании и доверии.

Фотография-5. Женщина подалась навстречу мужчине и улыбается, выказывая интерес; но молодой человек сидит со скрещенными на груди руками, отклонившись назад, что говорит об отсутствии интереса.

Фотография-6. Молодой человек улыбается и наклоняется вперед, чем подает сигнал интереса к девушке, которая своей закрытой позой (скрещенные на груди руки) и прищуренными глазами дает понять, что не разделяет его чувств.

Фотография-7. Дружелюбный сигнал, указывающий на взаимное доверие и понимание, – это ухаживание. Девушка поправляет воротник рубашки молодого человека.

Фотография-8. Молодой человек выказывает интерес к девушке, улыбаясь, подавшись вперед и сохраняя открытую позу. По положению туловища девушки можно с сожалением констатировать, что она не разделяет его чувств. Но прежде чем

полностью исключить интерес с ее стороны и сделать окончательные выводы, стоит присмотреться к другим ее невербальным сигналам.

Фотография-9. В отношениях между этими молодыми людьми царят полная гармония и взаимопонимание. Это видно по нескольких признакам: во-первых, по обоюдному восхищению; во-вторых, по положению тел: позы открытые, собеседники склонились навстречу друг другу; в-третьих, по энергичной жестикуляции; в-четвертых, по длительному зрительному контакту; в-пятых, по улыбкам.

Фотография-10. На первый взгляд, на этом снимке молодой человек доминирует, так как выставил вперед указательный палец. Однако обратите внимание, что он отклонился корпусом назад. (Выставление вперед указательного пальца с одновременным отклонением туловища – жест противоречивый. Никто не тычет человеку пальцем в лицо, отклоняясь назад, если пытается доминировать). Девушка уперла руки в бока (агрессивный невербальный сигнал), чтобы компенсировать разницу в росте. Она также склонила голову набок, открыв собеседнику сонную артерию – следовательно, она его не боится. Получается, молодой человек терпит поражение в этом противостоянии, о чем можно судить по отклонению корпуса назад и позе девушки, которая, судя по ее агрессивной осанке, нисколько не боится парня.

Благодарности

От Джека Шафера

Хочу выразить признательность Дэйву и Линде Миллс из Dave Mills Photography в Ланкастере за иллюстрации к книге. Дэйв и Линда проявили незаурядные способности и фотографическое искусство, чтобы придать достоверность изображенным на снимках жестам. Кроме того, я хочу поблагодарить Эндрю Кардоне и мою дочь Брук Шафер за то, что они проявили добрую волю и терпение, послужив моделями на этих фотографиях. Мне также хотелось бы выразить признательность Дженни Чейни, Майклу Уэллсу, Дэниелу Поттеру, Кори Гарса и Тони Де Чикко за прочтение рукописи, комментарии и предложения. Большое спасибо Рэнди Маркосу, моему коллеге в течение многих лет, с которым мы вместе разрабатывали новые идеи повышения способности людей к общению. Особая благодарность Майку Дилли, писателю и историку: с ним мы тоже много лет совершенствовали описанные в книге методы. Он читал и редактировал рукопись, что придало ей законченный вид. Благодарен я и моим учителям английского языка, которые, заметив мою слабость в правописании, проявили огромное терпение и помогли избавиться от этого недостатка.

От Марвина Карлинса

Судьба благословила меня знакомством с чудесными людьми, которые поощряли, вдохновляли и просвещали меня, когда я больше всего в этом нуждался. Я хочу просто перечислить их имена здесь и поблагодарить каждого за то, что они внесли радость в мою жизнь. Приношу свои искренние извинения

на случай, если непреднамеренно забыл упомянуть кого-нибудь. Это: Льюис Андерсон; Алан и Сьюзен Бальфур; Лоретта Баретт; Энн и Стив Бэтчелор; Лайл Берман; Кэрол Блок; Стефани Бойер; Эйвери Кардоза; К. Т. Чан; Грейс Чок; Синтия Коэн; Дон Делиц; Алекс Де Сильва; Морис Де Ваз; Джим Дойл; Хулио и Кармен Энрикес; Берт; Барбара и Дэниел Фридман; Салли Фуллер; Джин Голден; Джон Голлехон; Джен Гордон; Дэвид и Один Харгис; Стив Харрис; Фил Хельмут; Полетт и Кевин Герберт; Том Джонсон; Грейс Джонс; Сандра Карлинс; Мириам и Арнольд Карлинс; Роберт Киндиа; Джерри Келер; Альберт Ко; Фредди Ко; Рей Кейк; Джим Левин; Лен Мак-Калли; Роб Меркадо; Дебра Мичели; Чед Майклс; Питер Миллер; Джо Наварро; Жаклин О'Стин; Френ Реджин; Марианна Роуз; Джон Рассел; Уоллес Рассел; Гарри, Джинни, Либби и Молли Шредер; Стивен Шусслер; Майк Шеклфорд; Стен Слудикофф; Джоан и Эрик Стедмен; Гэри Уолтерс; Аннетт, Джилл и Мишель Уэйнберги; Роберт Уэлкер; Том Уилен; Кен Ван Фоорхис и Энтони Витале.

И наконец, мы с Джеком хотим выразить особую благодарность нашему редактору и издателю Мэтью Бенджамину, а также всем замечательным сотрудникам издательства Simon & Schuster, которые привели рукопись в пригодный для печати вид.

Об авторах

Джон «Джек» Шафер – доктор философии, профессор, психолог, консультант спецслужб и бывший специальный агент ФБР. Пятнадцать лет жизни Джон Шафер посвятил контрразведывательной и антитеррористической деятельности и семь лет проработал специалистом в области поведенческого анализа в подразделении поведенческого анализа отдела национальной безопасности ФБР. Он разрабатывал методы вербовки агентов, допрашивал террористов и обучал будущих агентов искусству допроса и убеждения. Доктор Шафер пишет статьи для онлайн-версии журнала Psychology Today. Он написал сам (и в соавторстве) шесть книг и опубликовал множество статей в профессиональных и популярных изданиях. Он профессор Школы правоприменения и уголовной юстиции при Университете Западного Иллинойса.

Марвин Карлинс получил степень доктора философии в Принстонском университете. Сейчас он профессор менеджмента в колледже делового управления Университета Южной Флориды. Доктор Карлинс консультирует различные организации по всему миру по вопросам эффективности межличностного общения. Он сам, а также в соавторстве, написал двадцать четыре книги, включая два бестселлера: «Я вижу, о чем вы думаете»[24] и It’s a Jungle in There.

Сноски

1

Майя Ангелу (1928–2014) – известная американская поэтесса, писательница и борец за гражданские права. *Прим. ред.*

2

Согласно теории американского физиолога Уолтера Кеннона, разработанной в 1920-х, негативные эмоции, такие как гнев или страх, биологически целесообразны: они подготавливают организм к тому, чтобы развить максимально интенсивную мышечную активность, вступая в схватку или спасаясь бегством. Этот физический феномен получил название реакции борьбы или бегства. *Прим. ред.*

3

Каллен Хайтауэр (1923–2008) – известный американский писатель-сатирик. *Прим. ред.*

4

Эмоциональный интеллект (англ. Emotional intelligence) – способность эффективно разбираться в эмоциональной сфере человеческой жизни: понимать эмоции и эмоциональную подоплеку отношений, использовать свои эмоции для решения задач, связанных с отношениями и мотивацией. Понятие введено в научный обиход американскими психологами Питером Саловеем и Джоном Майером. *Прим. ред.*

5

Теодор Качинский (р. 1942) – американский преступник-террорист, осужденный на пожизненное заключение. Отрицал технический прогресс и боролся с достижениями цивилизации, рассылая по почте взрывные устройства в университеты и авиакомпании. *Прим. ред.*

6

Американский парный бальный танец с двухдольным ритмом. *Прим. ред.*

7

Эффект первичности – склонность индивида придавать наибольшую значимость при оценке незнакомого человека первому впечатлению о нем или первым сведениям о нем. Иными словами, первые сведения о человеке сильнее влияют на представление о нем, чем последующая получаемая информация. *Прим. ред.*

8

Когнитивный диссонанс – состояние, характеризующееся столкновением в сознании человека противоречивых знаний, убеждений, поведенческих установок относительно некоторого объекта или явления. Согласно теории когнитивного диссонанса, описанной Леоном Фестингером, такое состояние не устраивает человека и вызывает бессознательное желание сделать систему своих знаний и убеждений согласованной и непротиворечивой. *Прим. ред.*

9

В «Риторике», глава 4, Аристотель говорит: «…[Любим мы] также подобных нам и тех, кто занимается тем же, [чем мы], если только эти люди не досаждают нам и не добывают себе пропитание тем же, [чем мы], потому что в последнем случае “и горшечник негодует на горшечника”. [Любим мы] и тех, кто желает того же, чего желаем мы, если есть возможность обоим достигнуть желаемого, если же [этой возможности] нет, и здесь будет то же…» Цит. по Античные риторики. М., 1978 (перевод Н. Платоновой). *Прим. ред.*

10

«Чикаго Уайт Сокс» – американская профессиональная бейсбольная команда города Чикаго. *Прим. ред.*

11

Имеется в виду профессиональная бейсбольная команда «Чикаго Кабс». *Прим. ред.*

12

Биологический императив – активность биологического организма, служащая для продолжения рода и выживания вида. *Прим. ред.*

13

Уэйнрайт Г. Язык тела. ФАИР-Пресс, 2002.

14

Этот эксперимент описан в книге: *Тинберген Н.* Поведение животных. М.: «Мир», 1978.

15

Эмотикон – (англ. emoticon от emotion – эмоция и icon – значок) графическое изображение (пиктограмма), выражающее какую-либо эмоцию, мимику, жест, состояние автора и уточняющее интонационную окраску текста, в который непосредственно встраивается. *Прим. ред.*

16

Джордж Сантаяна (1863–1952) – американский писатель и философ. *Прим. ред.*

17

В психологии раппорт (от франц. rapport – сообщение, отношение, связь) – связь между людьми, характеризующаяся взаимными позитивными эмоциональными отношениями и определенной мерой взаимопонимания. *Прим. ред.*

18

Речь идет о судье Апелляционного суда шестого округа США Поттере Стюарте (1915–1985), которого попросили определить, что такое порнография. На что он ответил: «Я не стану пытаться сейчас точнее определить материал, подпадающий под это краткое описание; возможно, я никогда не сумею дать этому внятное определение. Однако я узна*ю*, когда вижу, и фильм, рассматриваемый в этом деле, – не это». *Прим. ред.*

19

Оригинальная цитата Чарльза Диккенса из «Повести о двух городах» в переводе Е. Бекетовой звучит так: «Это было лучшее

изо всех времен, это было худшее изо всех времен; это был век мудрости, это был век глупости; это была эпоха веры, это была эпоха безверия; это были годы Света, это были годы Мрака; это была весна надежд, это была зима отчаяния; у нас было все впереди, у нас не было ничего впереди…» *Прим. ред.*

20

С начала 1990-х годов, с приходом эры электронных денег, американцы гораздо реже, чем раньше, пользуются чековыми книжками. *Прим. ред.*

21

Элли Картер (р. 1974) – современная американская писательница. *Прим. ред.*

22

Туареги – народ группы берберов, проживающий на территории современных Нигерии, Мали, Буркина-Фасо, Ливии и части пустынных земель Алжира. *Прим. ред.*

23

Намек на пьесу итальянского драматурга XVIII века Карло Гоцци «Счастливые нищие». *Прим. ред.*

24

Наварро Дж., Карлинс М. Я вижу, о чем вы думаете. Минск: Попурри, 2012.