

ДЖЕРДІ НИРЕНБЕРГ
ГЕНРИ КАЛЕРО

ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА— КАК КНИГУ

Gerard I. Nierenberg
and Henry H. Calero

How to Read
a Person Like a Book



ЭКОНОМИКА
АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ

Gerard I. Nierenberg and Henry H. C

ДЖЕРАРД НИРЕНБЕРГ
ГЕНРИ КАМЕРО

Мосу МВД России
ОБЩАЯ БИБЛИОТЕКА
НАУЧНЫЙ ФОНД

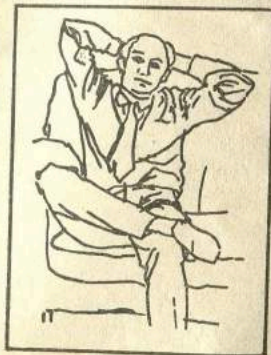
How

ike a

88 8/90 Ниренберг
468 читать илю-
страции как книгу
веса 3-00
М., 1990
2.11.96 Шорохов Зоя ЗИ
1004.00 Шорохов Зоя
09.02.09. Захарова А.Ю. асдЮНБ

Handwritten signature in blue ink.

ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА- КАК КНИГУ



ПРОВЕРЕНО

МВД МВД СССР
ОБЩАЯ БИБЛИОТЕКА
НАУЧНЫЙ ФОНД

МОСКВА
ЭКОНОМИКА
АКАДЕМИЯ ЗДОРОВЬЯ
1990

Hawthorn Book, Inc. Publishers
New York

Перевод — Кузинковой О.Ю.

ВМЕСТО ПРЕДИСЛОВИЯ

Книга американских психологов Джерерда Ниренберга и Генри Калеро "Читать человека — как книгу" в популярной и занимательной форме обобщает исследования в области кинесики — науки, изучающей отражение поведения человека в его внешних проявлениях.

В структуре личности эмоции занимают значительное место. Они характеризуют отношение человека к факту, событию, поступку, другому человеку и, следовательно, несут оценочную нагрузку. Внешне эмоции проявляются в выразительных движениях. Различают мышечные и пантомимические движения. О чувствах мы судим по сложнейшему комплексу поступков, слов и связанной с ними экспрессии. Острые наблюдения помогут ориентироваться в трудных ситуациях общения, преодолеть возможные огорчения и неудачи из-за отсутствия взаимопонимания. А главное — научат "узнавать" людей — даже незнакомых — по их малейшим проявлениям.

Специалисты считают, что более 50 % информации несут жесты и мимика. Жесты и мимика — особенны и всегда определены. Они отражают состояния и отношения людей, "выдают" истинное о человеке, поскольку имеют рефлекторную природу. Поза, жест, мимика в известной мере есть наглядное выявление мысли. Это — проявления своеобразного языка чувств.

И если мы хотим научиться понимать другого, надо уметь улавливать мгновенные, подчас миллилетные реакции человека, уметь их "читать". Предлагаемая брошюра как раз и посвящена "чтению" жестов, мимики и поз. Она позволяет вполне уверенно ориентироваться при общении с любым собеседником, особенно, когда речь идет о решении важных задач, необходимости избежать конфликтных ситуаций.

Брошюра будет полезна как людям бизнеса, так и домохозяйкам, политикам, психологам, педагогам и социологам, а также любому человеку в обычной жизни. Одним словом — всем, кто желает овладеть техникой "чтения" экспрессивного поведения человека.

Намиот В.А.,
доктор физико-математических наук,
биолог

Джерард Ниренберг, Генри Калеро
ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА – КАК КНИГУ

Образование приобретается чтением книг, но другое, более важное образование, — знание мира, — приобретается только чтением людей, и изучением их различных изданий.

Лорд Честерфильд "Письма к сыну"

Глава I

ПРИБРЕТАЯ НАВЫКИ ЧТЕНИЯ ЖЕСТОВ

Прекрасное место наблюдения за людьми — аэропорт. Вот, например, женщина. Она явно волнуется, а, может, — просто боится лететь и пощипывает себя за руку, стараясь успокоиться: "Все будет хорошо". Точно также люди говорят: "Я должен был ущипнуть себя, чтобы поверить, что это не сон!" А вот мужчина, ожидающий свой самолет. Он тоже волнуется, хотя он и сидит в кресле, видно, что он напряжен, спина прямая — словно аршин проглотил. Ноги — как по стойке "смирно"; колени и стопы — сведены. Пальцы сцеплены, образуя кулак. Одновременно большие пальцы беспокойно двигаются. Эти жесты и поза соответствуют нервному ожиданию.

Выйдя из зала ожидания, вы увидите трех мужчин в кабинках телефонов-автоматов. Один из них (рис. 1 а) стоит по стойке "смирно". Пиджак застегнут на все пуговицы. Видимо, он говорит о чем-то очень для него важном. Скорее всего, это — бизнесмен. И разговаривает он по телефону со своим клиентом. При этом он держится так, как если бы клиент был здесь, перед ним.

Второй мужчина стоит свободно (рис. 1 б), слегка сутулится, переминаясь с ноги на ногу, прижимает подбородок к груди. Он часто смотрит вниз и наклоняет голову, как бы говоря "Да, да".

Понаблюдайте за ним. Вам не кажется, что он чувствует себя совершенно спокойно, а, может, даже скучает, но старается это скрыть? Почти наверняка его собеседник — жена или старый друг.

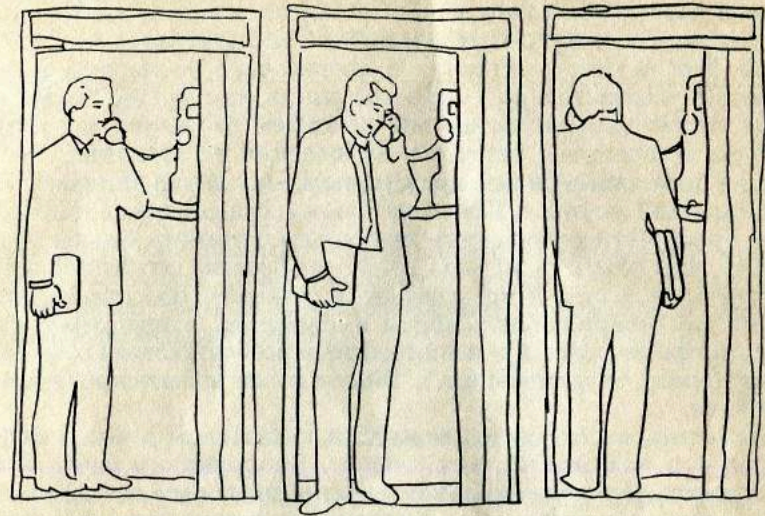


Рис. 1. а — бизнесмен,

б — муж,

в — влюбленный

Посмотрев на этих двух вы, вероятно, легко догадаетесь, что третий разговаривает с любимой девушкой. Он прячет лицо, загораживается поднятыми плечами или вообще поворачивается к прохожим спиной. Голова его склонена набок, да и трубку он держит так, как будто это и есть объект его страсти (рис. 1 в).

Итак, простое наблюдение за многообразием жестов позволяет узнать о человеке довольно много: его состояние, взаимоотношения, ситуацию, в которой он находится.

Рей Бердуистелл, ведущий исследователь Западно-Пенсильванского исследовательского института заснял на видео взаимодействие людей в процессе делового общения, проанализировал движения, выделил характерные жесты и разделил их на элементы. Мы же пойдем по другому пути. Кроме рассмотрения отдельных жестов, мы проанализируем те установки, которые выражаются не в одном жесте, а в комплексе жестов, — позы и движениях. Один и тот же жест может иметь разные значения. Анализ множества видеозаписей семинаров по неречевому общению, или — как его называют специалисты — невербальным коммуникациям, которые ведутся для американских и иностранных руководителей компаний и фирм, основан на огромном материале.

Проведены сотни семинаров с тысячами участников, засняты 2500 ситуаций деловых контактов. Участники семинаров не только поставляли подобный видеоматериал, но и сами выступали в качестве исследователей. С их помощью определялось значение и

смысл собранных групп жестов и поз. Участники семинаров ставили себя на место тех, кого видели на экране и активно сопереживали виденному — кто непроизвольным жестом, кто напряженной позой. И если жесты читаются бессознательно, то выводы делаются также бессознательно, — об этом писал еще Фрейд. Беда в том, что к сознательным жестам мы начинаем относиться как к "фактам", на которые мы отвечаем, не выяснив их причины. Например, на показавшийся нам враждебным жест почти автоматически выдаем такой же ответ. Как сознательные существа мы все же должны приобрести способность правильно понимать смысл жестов прежде, чем отвечать на них. Тогда мы сможем осознавать и свои собственные жесты, и предсказывать реакцию собеседника. Кажущиеся нам неприятными жесты и движения, кстати, могут быть вызваны физическими и психическими особенностями собеседника, например, параличем и т. д. Жесты должны быть продуманы и осознаны.

Значения жестов часто расходятся со смыслом речевой информации — с тем, что человек говорит. Впоследствии почти всегда оказывается, что невольные жесты были правдивее слов. Это явление можно наблюдать часто. Особенно наглядно это расхождение проявляет телевизор. Так, один политик, говоря: "Я искренне стремлюсь к диалогу с молодежью", потрясает указательным пальцем, а затем и кулаком над головами своих слушателей. Другой, например, убеждает аудиторию в своем теплом, гуманном подходе, и сопровождает это короткими, жесткими каратистскими ударами ребра ладони по трибуне. Таким образом должна существовать согласованность не только между сознательным и бессознательным уровнями, но также между одними жестами и другими, между нашими речевыми и неречевыми проявлениями.

Для того, чтобы понимать значение жестов и движений и определить согласованы ли их компоненты, давайте сначала рассмотрим некоторые типы неречевого общения, которые легко распознаваемы и часто встречаются.

ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА

Это, вероятно, наиболее простая и наименее противоречивая зона. Мы обнаружили, что многие люди вообще не понимают того, что с помощью выражений лица может происходить общение. Они никогда не пытались понять, как же происходит это общение.

На семинарах мы пользовались слайдом с изображением лиц двух групп людей на переговорах. По выражениям лиц (рис. 2) видно, что сидящие справа удовлетворены, открыты, уверены в себе, а сидящие слева — несчастны, озлоблены, и явно занимают оборону. Участники семинара быстро соглашались, что перед ними — два противоположных лагеря. Затем мы спрашивали, откуда они это узнали? Некоторые не могли сказать ничего большего, чем "по выражению лица", другие, более наблюдательные, отмечали складки на лбу, положение бровей, открытость глаз, раздувшиеся ноздри и т. д.

Во время деловых переговоров можно наблюдать самый широкий спектр выражений лица: на одном полюсе — агрессивно-жесткий человек, который смотрит на переговоры как на место, где нужно "сделать или умереть". Такой обычно смотрит вам прямо в глаза, глаза его широко открыты, губы твердо сжаты, брови нахмурены, и даже говорит он иногда сквозь зубы, почти не двигая губами. На другом конце спектра — некто с непогрешимыми манерами, младенческим взглядом из-под прикрытых век, легкой завуалированной улыбкой, миролюбиво изогнутыми бровями, без единой складки на лбу. Вероятно, он — способный и контактный человек, верящий в то, что сотрудничество — это динамичный процесс.

Джейн Темплтон, психолог, опубликовала статью, которая называлась "Как продавец может узнать, что у покупателя на уме". Она, в частности, отмечает: "Если глаза возможного покупателя

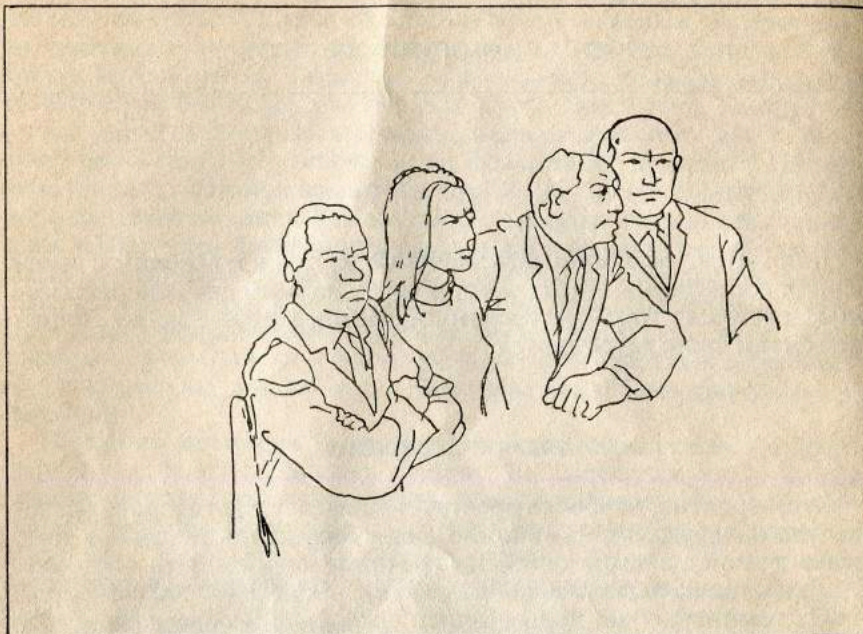


Рис. 2. Противоположные

смотрят вниз, а лицо он отворачивает в сторону — вам откажут. Напротив, если клиент искренне, а не механически улыбается, а его подбородок выставлен вперед, то он, вероятно, обдумывает ваше предложение. Если его взгляд встречается на несколько секунд с вашим, и он одновременно улыбается легкой улыбкой, то он склоняется принять ваше предложение. И, наконец, если он чуть опускает голову, и по лицу скользит улыбка, будьте уверены — покупка действительно будет сделана".

Многие из нас, без сомнения, считают, что люди, которые не смотрят нам в глаза, что-то скрывают. И Эргель в книге "Психология межличностного общения" подсчитал, что люди смотрят друг на друга от 30 до 60 % времени общения. Он также заметил, что если два человека во время разговора смотрят друг на друга более 60 % времени, то они, вероятно, больше заинтересованы в собеседнике, чем в том, о чем он говорит. Крайности в этом спектре — влюбленные, с обожанием смотрящие друг на друга, и два разгневанных человека, готовых к драке. Эргель также полагает, что те, кто мыслит абстрактными категориями, стремятся к большему количеству контактов глаз в отличие от тех, кто мыслит конкретными понятиями, потому что у первых больше способности к интегрированию данных и их труднее отвлечь.



лагеря

Мы обнаружили также, что люди склонны к зрительному контакту в большей степени когда они слушают, чем когда они говорят. Обычно человек отводит глаза также тогда, когда задает вопросы, от которых он чувствует себя неудобно, ощущает вину. С другой стороны, когда человек агрессивен, озлоблен или защищается, контакты глаз резко возрастают, взгляд становится напряженным, силовым.

ПОХОДКА

В общем можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать. Те, кто обычно держат руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего повышено критичны и скрытны. Так, как правило, им нравится подавлять других людей. Те, кто находятся в угнетенном состоянии, тоже часто ходят руки в карманы, волочат ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда они идут. Нередко можно увидеть человека в таком состоянии, идущего вдоль края тротуара, он как бы рассматривает, что там лежит под ногами (рис. 3)



Рис. 3.

Угнетенный человек



Рис. 4.

Вспышки энергии



Рис. 5.

Озабоченный



Рис. 6. "Задавака"

Человек, держащий руки на бедрах, похож скорее на спринтера, чем на бегуна на дальние дистанции (рис. 4). Он хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за минимальное время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами летаргии, когда он планирует следующий — явно решающий — ход. Типичный образец — Уинстон Черчилль.

Люди, занятые решением каких-либо проблем, часто так и ходят в позе "мыслителя": голова опущена, руки сцеплены за спиной (рис. 5). У них очень медленная походка, они часто останавливаются, чтобы пнуть камешек или даже поднять обрывок бумаги, повернуть его и отбросить снова. Они как бы говорят себе: "Давай посмотрим на это со всех сторон".

Самодовольные, несколько заносчивые люди могут сообщать о таких своих свойствах походкой, которую "прославил" Бенито Муссолини (рис. 6). У них высоко поднятый подбо-

рок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги — словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое "вышагивание" подобает лидеру, подчиненные которого идут на шаг сзади, — как утята за уткой. Это простое наблюдение помогало кремленологам почти безошибочно устанавливать, кто есть кто среди советских лидеров, а ФБР — среди мафии. Оно поможет и вам, если вы хотите иметь дело с руководителем — "главным" — в какой-либо организации.

РУКОПОЖАТИЯ

Мужчина может сказать своему приятелю: "сейчас я покажу тебе, как пожимают руки настоящие мужчины". То есть существуют некоторые неписанные правила того, как нужно брать руку другого, сжимать и отпускать ее. Но как пожимают руку настоящие женщины? Это важно, например, для женщины-бизнесмена, чья работа связана с людьми. Но никто не учит их этому. И им приходится вырабатывать твердое рукопожатие, в том числе и для защиты от мужчин, по привычке демонстрирующих им "мужское рукопожатие".

Женщина, выражающая искренние чувства другой женщине, особенно в момент тяжелого испытания, не пожимает рук.

Она мягко берет руки подруги в свои и с соответствующим выражением лица выражает свою симпатию (рис. 7).

Типично американский тип рукопожатия — "рукопожатие политика", обычная его форма — взять руку собеседника правой и накрыть сверху левой рукой. Другая форма — пожимая руку правой, похлопать по плечу левой рукой. Этот прием еще более или менее допустим между двумя близкими друзьями, большинство же остальных людей чувствуют себя при этом крайне неудобно, тем не менее многие политики упорно поступают именно так.

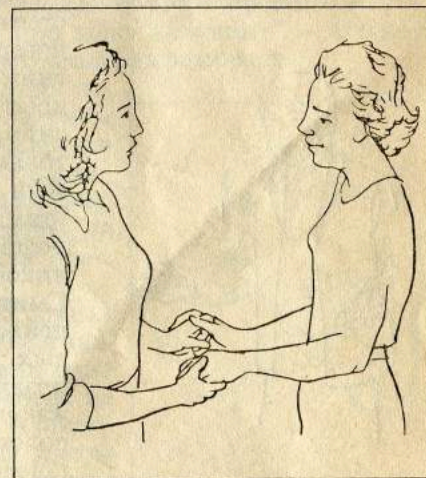


Рис. 7. Женщины выражают симпатию

ОТКРЫТОСТЬ, ЗАКРЫТОСТЬ, ОЦЕНКА, ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ

Рассмотрев некоторые жесты, перейдем теперь к установкам и соответствующим им движениям и жестам. Рассмотреть все жесты, отражающие какое-либо настроение или установку невозможно, поэтому мы постараемся показать наиболее характерные жесты и — для контраста — объединить их в противоположные пары.

ОТКРЫТОСТЬ

Среди многих жестов, выражающих это свойство, назовем открытые, развернутые навстречу собеседнику руки (рис. 8). Этот жест часто сопровождается поднятием плеч, ладони открыты вперед, вся поза как бы вопрошает: "Что еще вы от меня хотите?"



Рис. 8. Открытые руки

Другой характерный жест — расстегнутый пиджак (куртка). Человек, доверяющий вам расстегнет, а то и снимет его в вашем присутствии. Открытость, как и другие свойства, заразна, часто распространяется не только на людей, но и на животных: если во время драки один из дерущихся зверей ложится на спину и подставляет противнику живот, тот никогда его не тронет. Доктор Леон Смит, специалист по сравнительной психологии, изучая поведение молодых волков, решил проверить это правило. Однажды, когда зверь угрожающе направился к нему, он лег и подставил свой живот. "Волк потрогал мой живот зубами — как это делают, ласкаясь собаки. Меня не покусали, но перепугали почти до смерти", — рассказывал он.

Анализируя видеозаписи, мы установили гораздо больше взаимного согласия среди людей в расстегнутых пиджаках, чем среди тех, кто был застегнут на все пуговицы. Многие из последних, к тому же еще и сидели, скрестив руки на груди — в позе защиты. Те же, у кого менялось состояние в положительную сторону, бессознательно разжимали руки и расстегивали пиджаки. Не застегивайтесь — и вам будет легче достичь цель вместе.

Позы и жесты, как бы говорящие: "идем вместе": люди сидят, расстегнув пиджаки, не скрещивая рук и ног, сдвинувшись на краешек стула и наклонившись к партнеру через разделяющий их стол.

ЗАКРЫТОСТЬ

Скрещенные на груди руки. Так часто сидят или стоят дети, отвергающие родительские наставления и старики, защищающие свое право быть услышанными. Эта поза — защитная стена или фиксированная позиция, с которой человек не хочет сдвинуться. Этот жест оказывает одновременно сильное влияние на окружающих. Вы можете повлиять на группу из четырех и более человек, просто скрестив руки. Сохраняйте эту позицию не только когда слушаете, но и когда говорите, и вы увидите, как быстро другие члены группы последуют вашему примеру и открытое общение нарушится. Люди обычно не понимают этого простого жеста и продолжают "выключать" того, кого надо "включить" — а ведь он энергично сигнализирует нам, что выпал из разговора.

Если вы хотите узнать, принял ли ваш собеседник защитную позу или просто удобно расположился, скрестив руки, посмотрите на его кисти. Разведены ли пальцы или сжаты в кулаки (рис. 9)? А, может, руки плотно стиснуты, да так, что даже пальцы побелели (рис. 10)?

Посадка на стул, при которой спинка является как бы щитом (рис. 11), а также ноги заброшены на стол, или одна нога — на ручку кресла, — несмотря на кажущуюся непринужденность и расположенность, свидетельствует на самом деле о том, что собеседник демонстрирует явное превосходство или даже агрессию.



Рис. 9. Кулаки усиливают защитную позицию



Рис. 10. Защитная поза: руки сжимают одна другую

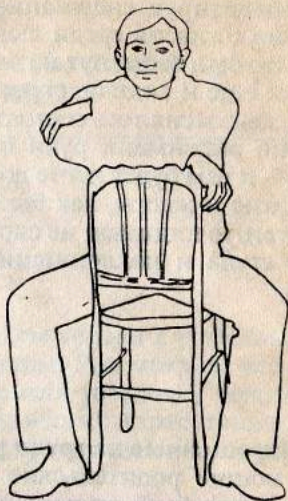


Рис. 11. Посадка на стул "вверхом"



Рис. 12. Европейская манера скрещивать ноги отличается от американской позы "цифра четыре"

Скрещенные ноги — европейский и американский варианты — американский — так называемая "цифра четыре" (рис. 12). Один участник семинара, бывший сотрудник разведки, рассказал, что много американских агентов провалилось во время Второй мировой войны в Германии из-за привычки держать вилку в правой руке. Мы отвечали на это, что немецкая контрразведка могла поймать в два раза больше, если бы обращала внимание на "цифру четыре". Так или иначе, но скрещивание ног во время беседы одним или обоими участниками означает, что конфронтация достигла наивысшей точки. Среди всех наших записей таких бесед нет ни одной, закончившейся согласием, когда хотя бы один из участников продолжал сидеть скрестив ноги. Лю-

ди, скрестившие ноги — это те, кто показывает вам, что стремится к соперничеству, превосходству и поэтому они требуют повышенного внимания. Если же при этом собеседник скрестил также и руки — перед вами настоящий противник. Если женщина сидит, скрестив ноги и покачивает ногой, — не сомневайтесь: ей наскучила ситуация.

ОЦЕНКА

Жесты, которые чаще всего интерпретируются неправильно — это жесты, которые мы называем жестами оценки. Они отражают задумчивость, размышления. Неясен не только знак оценки, но и непонятно в принципе — что происходит, над чем собеседник раздумывает. Например, ученик в школе. Вот он вперил невидящий взгляд в учительницу. Тело напряжено, посадка прямая, ноги плотно сведены и стоят на полу. На самом деле ученик ничего не слышит — он отключился от учительницы и бессознательно использует защитную технику: "я весь — внимание". А вот другой ученик. Он наклонился вперед, сидит на краешке стула, склонив голову набок и оперев ее на руку — он действительно слушает. Жест "рука у щеки" (рис. 13), напоминающий роденовского "Мыслителя", означает, что человек над чем-то задумался, о чем-то размышляет.

А вот позы и жесты, которые свидетельствуют о критической оценке (рис. 14): подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются под подбородком.

Если это сопровождается наклоном корпуса в сторону от собеседника, то тон оценки — критический, или просто негативный. Когда мы начинаем семинар, то уже по одному этому жесту определяем, насколько трудным будет занятие. Наклон головы набок: еще Дарвин писал о том, что это связано с заинтересованностью. Это хорошо и бессознательно чувствуют женщины: наклон головы создает впечатление заинтересованного внимания. На семинарах, если головы большинства слушателей не склонены набок, мы чувствуем, что занятие неинтересное. Об этом особенно полезно помнить тому, кто хочет передать максимум информации за минимальное время. Когда слушатели "теряют мысль", их головы выпрямляются, плечи сначала поднимаются, затем опускаются, взгляд начинает блуждать по потолку, стенам, по другим людям, и наконец, тело принимает позу, направленную к выходу из помещения. В этом случае лектор должен понять, что ему невербально передают: "Достаточно".

Почесывание подбородка — этот жест размышления и оценки. Он означает примерно следующее: "хорошо, дайте мне прики-

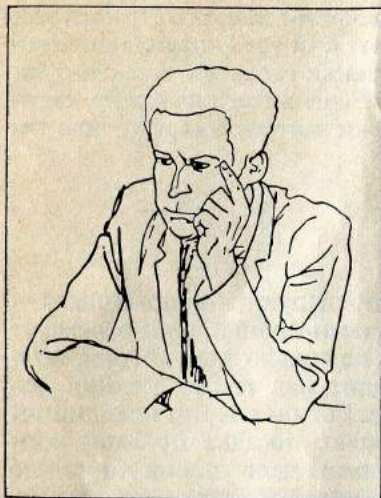


Рис. 13. Жест раздумья



Рис. 14. Критическая оценка

нуть". Идет процесс принятия решения. Часто это сопровождается взглядом исподлобья, желанием как бы издалека увидеть ответ на проблему.

Жесты с очками. Один из негативных — взгляд вверх очков, опущенных на кончик носа: "ну, что там еще?". Другие жесты — средство выиграть время: медленное снятие очков, тщательное протирание стекол; некоторые могут проделывать это раз пять за час. Подобный жест — очки снимаются и человек начинает грызть

или просто держать во рту кончик дужки. Поскольку говорить с каким-либо предметом во рту сложно, то человек как бы получает право отмалчиваться. Кроме того, это означает, что собеседник, возможно, ожидает новой информации. Еще один жест с очками — быстро сорвать очки и бросить их на стол: "Ну, это уже слишком!" Если такой жест возникает в разговоре с вами — оставьте пока главный вопрос в стороне, снизьте напряжение, пока собеседник не наденет снова очки и не будет способен "видеть" другие альтернативы.

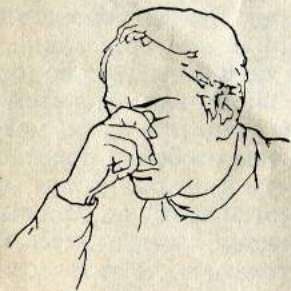


Рис. 15. "Мне трудно увидеть ответ"

Курильщики сигарет и трубок имеют множество возможностей выражать свои настроения и установки во время сложных манипуляций этими предметами. Замечено, кстати, что значительное число курильщиков — инженеры и ученые или представители других областей деятельности, где жизненно важно абстрактное мышление. У таких людей принятие решений занимает больше времени, чем у тех, кто ориентирован на непосредственные факты. В ситуации конфронтации тот, кто курит трубку, склонен как можно дольше играть в "кошки-мышки" или в прятки, не выдавая своих позиций. Установка же приверженцев сигарет другая: "Давайте поскорее покончим с этим и перейдем к другим делам". Впрочем, к последним относится подавляющее большинство (примерно 10 к 1) бизнесменов — они скорее конкретные, чем абстрактные мыслители.

Многие люди — особенно характерно это для американцев — решая какую-нибудь сложную проблему, встают и начинают прохаживаться. Не надо заговаривать с человеком в эти минуты, он может потерять мысль. Если это ваш покупатель, не мешайте ему подумать — и он оценит ваше уважение.

Захватывание носа в щепоть (рис. 15).

Этот жест при одновременно закрытых глазах, говорит о большой сосредоточенности над принимаемым решением.

ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТЬ И СКРЫТНОСТЬ

Жесты, относящиеся к этому типу, часто связаны с левой рукой. Это соответствует отрицательному значению слова "левый" в обычном языке — типа "левые доходы". У американцев поднятый большой палец правой руки означает "хорошо", а мизинец левой — "плохо". На одной из встреч наш коллега по одному вопросу придерживался резко отличной от нашей позиции. И всякий раз, когда разговор возвращался к этой теме, он левой рукой прикрывал рот до или во время реплики. Однако, не желая начинать спора, он не высказывал своего мнения. Тогда мы прямо задали вопрос типа: "Вы действительно думаете, что...?". И он с облегчением признался, что к нашему решению у него "душа не лежала". Если бы мы не заметили и не поняли этого жеста, он так бы и продолжал, как и многие люди, говорить то, что, по их мнению, нравится собеседнику.

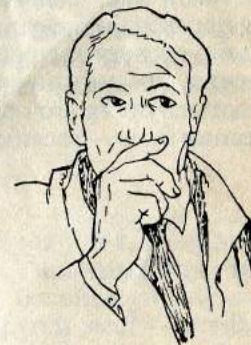


Рис. 16. Касание носа

Если человек стремится не смотреть на вас вообще, то, скорее всего, он что-то от вас скрывает. Вообще, все жесты, передающие подозрительность, неуверенность, отрицательное отношение и т. п., имеют общий негативный смысл. Когда мы выражаем такое отношение к окружающим, они обычно выдают нам такую же обратную реакцию. Типичные позы и жесты отрицания — сложенные руки, отклоненный назад корпус, скрещенные ноги, голова наклонена вперед, взгляд исподлобья. Более слабые жесты, находящиеся вне сознательного контроля, — поворот корпуса в сторону, потирание носа, взгляд сбоку: "Что вы имеете в виду?"

Ступни и весь корпус повернут по направлению к выходу. Во многих ситуациях вы можете заметить, как кто-то вдруг поворачивается таким образом. Это ясный знак того, что человек хочет закончить встречу, разговор и т. д. и уйти. Тогда или сделайте что-нибудь такое, чтобы он наклонился к вам, или дайте ему уйти, даже если на словах он и против.

Касание носа или легкое его потирание, обычно указательным пальцем (рис. 16).

Однажды молодой человек обсуждал различные книги с уже упоминающимся ранее профессором Реєм Бэрдуистеллом из университета Луисвилля. Когда профессор спросил молодого человека об одном современном классике, молодой человек дотронулся до своего носа и сказал, что книга ему очень понравилась. "На самом деле, — сказал профессор, — Вам она ведь совсем не понравилась." Студент, не понимая чем он выдал себя, признался, что он действительно прочитал лишь несколько страниц и они показались ему скучными. Что же, он потрогал свой нос не перед тем человеком...

Бэрдуистелл и другие считают, что этот жест у американцев означает "Нет!" Мы же установили, что он выражает сомнение, затруднительное положение, часто, конечно, означающее "нет". У оратора такой жест означает, что он сомневается в реакции аудитории. На переговорах касание носа обычно предшествует или непосредственно следует за предложением или контрпредложением.

Конечно, нос можно трогать и просто потому, что он чешется. Но в таких случаях его обычно трут намного интенсивнее. Вариация касания носа — касание мочки уха или чесание глаз.

ГОТОВНОСТЬ, НЕУВЕРЕННОСТЬ, ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ, НАПРЯЖЕННОСТЬ

ГОТОВНОСТЬ

Речь идет о состоянии, когда у человека есть масса идей и сил, он полон энтузиазма и хочет достичь цель, к которой энергично стремится. Его состояние можно сравнить с состоянием самоактуализации по Маслоу.

Руки на бедрах (рис. 17) — это первый явный признак готовности. Эту позу часто можно видеть на соревнованиях у спортсменов, ожидающих своей очереди выступать.

Вариации этой позы в положении сидя — на рис. 17.

Сидя на краю стула — положение человека, ориентированного на действие. Так сидят непосредственно перед заключением контракта или, наоборот, перед тем, как встать и уйти.

Опора на стол широко расставленными руками (рис. 18) — это сильный призыв "Слушайте же меня, черт возьми, у меня есть что сказать!".

Если этот призыв не воспринимается, следует эмоциональный взрыв, часто весьма разрушительный. Не надо мешать человеку высказаться в такой позиции.

Если готовность несет оттенок плохо скрываемой агрессивности, то собеседник обычно решительно приближается к вам, входя в личностное пространство, хотя и говорит доверительным тоном: "только между нами".

НЕУВЕРЕННОСТЬ

Мы наблюдали это состояние много раз у тех, кому впервые в жизни приходилось сниматься на видео. Типичный для них жест — переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы нервно двигаются или пощипывают ладони. Другой жест — когда грызут или сосут конец авторучки. Жест, описанный доктором Джеймсом Эннисом — трогание спинки кресла перед тем, как в него сесть, например, на конференции.

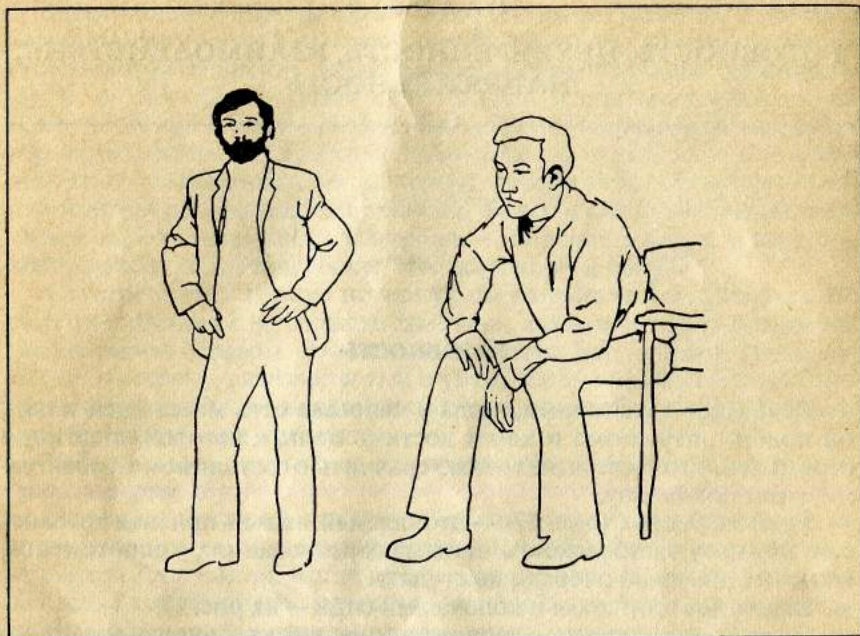


Рис. 17. Готовность — стоя и сидя

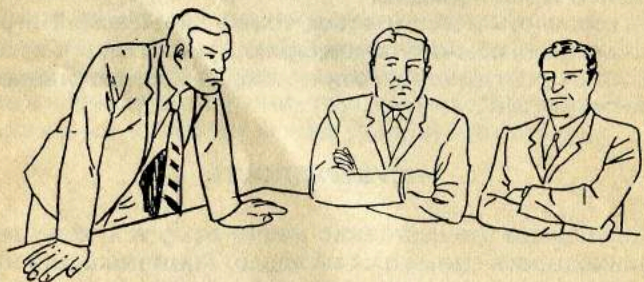


Рис. 18. "Слушайте же меня!..."

Для женщины типичный жест укрепления уверенности — медленное и изящное движение руки к шее. Если надето ожерелье, то рука притрагивается к нему, как бы проверяя, на месте ли оно. Этот жест возникает тогда, когда она слышит или говорит что-то, что ставит ее в неприятное положение. Если вы спросите: "Вы уверены в том, что сказали?", — то она скорее всего попытается убедить вас, что да, или начнет защищаться, или вовсе откажется отвечать. В любом случае — это сигнал, что она не совсем уверена в сказанном.

Еще один жест — пощипывание ладони. Однажды мы, в первый раз показывали впервые снявшимся на видео людям пленки с записями их поведения. Дали кофе, чтобы занять руки. Сначала они, подняв чашку до уровня глаз, прикрывались ею как щитом, а затем ставили чашку и приступали к ритуалу пощипывания.

Многие жесты пальцев отражают неуверенность, внутренний конфликт или опасения. Ребенок в этом случае сосет палец, подросток грызет ногти, а взрослый часто замещает палец ручкой или карандашом и грызет их.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Некоторые жесты сигнализируют о желании взаимодействовать.

Посадка на краю стула. Эта поза объединяется с позами и жестами, обозначающими интерес к тому, что вы говорите.

Жестикаляция у лица. Эти жесты могут выражать многое, от скуки до интереса. Но если две группы собеседников сидят друг против друга — одни со скрещенными ногами, другие — опершись щекой на руку, то последние потенциально более склонны к взаимодействию.

Расстегнутый пиджак. Это означает, что человек не только открыт вам, но и сконцентрирован на том, что вы говорите.

Наклоненная голова. Этот жест свидетельствует о сотрудничестве, показывает, что человек заинтересован вами.

НАПРЯЖЕННОСТЬ

Если вы смотрите по телевизору футбольные матчи, то вы много раз видели такую сцену: футболист делает неточный пас, и мяч уходит к противнику. Реакция того, кто не сумел принять пас: он топает ногами, рубит воздух карагистскими ударами. Обычно такая реакция бывает у бейсболиста на неудачу: он срывает с головы кепку, ерошит волосы, трет шею и т. д. Бизнесмен, потерпевший неудачу в заключении крупного контракта, скорее всего повторит все эти жесты; а если он говорит по телефону, то возможно схватит со стола карандаш, бросит его обратно или сломает.



Рис. 19. Крепко сцепленные руки



Рис. 20. Плотно сжатые руки

Люди, крепко сцепившие руки, обычно напряжены, и общение с ними затруднено. В общении с такими людьми надо снять напряженность. Вот техника, которую мы иногда применяем — склониться в направлении к такому человеку во время разговора. Например, начальник выходит из-за своего стола, садится рядом с подчиненным и склоняется к нему — руки у того сразу расцепляются. Доктор Луис Лоэб писал, что жестовая коммуникация идет непосредственно от бессознательного к бессознательному.

Показывание указательным пальцем. Большинству людей не нравится, когда прямо на них указывают пальцем. Но в споре многие используют против других указательный палец, словно маленькую шпагу. Это делать не рекомендуется, и считается признаком плохих манер. Поэтому лучше избегать этого жеста без крайней необходимости. Конечно, политики и священники исключают-

Короткое дыхание, частые вскрики и неясные звуки — стон, мычание и т. п. — это звуковой фон напряженности. Разозленные люди обычно коротко дышат и пропускают воздух через ноздри с такой силой, что издают звуки, похожие на храп. Кто не замечает момента, когда его собеседник начинает коротко дышать, но продолжает гнуть свое, тот может столкнуться с серьезными неприятностями, особенно если это — его начальник.

Крепко сцепленные руки (рис. 19). Это жест подозрения и недоверия. Те, кто пытаются, сцепив руки, уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеют большого успеха. Часто можно видеть, что при сцепленных руках большие пальцы начинают двигаться — это сигнализирует о потребности в усилении уверенности, желание перестраховаться.

Плотно сжатые руки (рис. 20). Эта поза наблюдается у человека, попавшего в переделку, например, когда он должен отвечать на вопрос, содержащий серьезное обвинение против него.

ся из этого правила: они направляют палец на толпу. А в толпе обычно каждый считает, что показали не на него, а на его соседа, и не обижается.

В семье, где родители используют этот жест, ругая детей, должны знать, что дети в свою очередь начинают применять его по отношению к домашним животным и куклам.

Каждый, кто держал какое-нибудь домашнее животное, знает, насколько жест указательным пальцем эффективен при подаче команд, восстановления дисциплины.

Защитное поглаживание шеи ладонью (рис. 21). В ситуациях, когда человек занимает защитную позицию, рука движется назад, как бы оттягиваясь для удара или отдергиваясь как от ожога. Этот жест маскируется тем, что рука кладется на заднюю часть шеи. Женщины обычно сочетают этот жест с исправлением прически. Подобный жест могут увидеть даже автомобилисты в зеркале заднего вида, если слишком быстро "срезали угол" при обгоне, так что водителю станет "жарко под воротничком" (рис. 22). Потом из-за этого развиваются боли в шее.

Обычное выражение гнева, напряжения и общего возбуждения — человек начинает пинать реальные или воображаемые объекты, например, хлопать дверью, брать и швырять мелкие предметы.

Защитное поглаживание шеи. Отворачивание лица в сторону (в просторечии — "нос воротит") — универсальный жест, означающий недовольство и отрицание. Даже дети "воротят носы" от пищи, которая им не нравится, откидывая голову назад, как от неприятного запаха. Аналогичный жест — взгляд, направленный вниз "смотреть себе под нос".

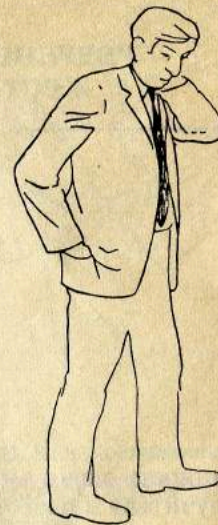


Рис. 21. Защитное поглаживание шеи



Рис. 22. "Жарко под воротничком"

УВЕРЕННОСТЬ, НЕРВозНОСТЬ,
ЖЕСТЫ САМОКОНТРОЛЯ

УВЕРЕННОСТЬ

Уверенность легко может вывести за пределы самоконтроля, может случиться и наоборот. Самоконтроль легко перерождается в нервозность и напряженность. Поэтому рассматривайте все эти состояния не как поведение в его осуществлении —, а как процесс.

Человек, говорящий доверительно, скорее всего не делает жестов рукой у лица — типа прикрывания рта, почесывания носа или головы и т. п. То есть здесь в первую очередь нужно следить за отсутствием сомнения или других негативных жестов, противоречащих выражаемым чувствам. Гордая, прямая поза, которую можно часто видеть у того, кто многого достиг и знает, чего он хочет, также ясный показатель уверенности. Недаром мы заставляем детей держаться прямо: это не только лучше в смысле здоровья, но и знак уверенности в себе.

Жесты доверия: "купол" — пальцы соединяются наподобие купола храма (рис. 23). Этот жест означает доверительность отношений, но также и некоторое самодовольство, уверенность в своей непогрешимости, эгоистичность или гордость. Этот жест немедленно сообщает, что человек абсолютно уверен в том, что он говорит. Шерлок Холмс и Неро Вольф, объясняя ход "элементарных" заключений своим доверчивым биографам, обычно принимали такую позу, чтобы усилить установки абсолютного доверия к себе.

В этом жесте руки могут находиться на разной высоте. Женщины обычно соединяют пальцы на коленях в положении сидя или чуть выше пояса в положении стоя. Наши наблюдения над руководителями подтверждают, что чем выше их ранг, тем обычно выше они держат руки. Иногда они просто смотрят на вас сквозь соединенные пальцы. Это очень распространенный жест в отношениях начальник — подчиненный.

Наблюдатели отмечали случаи, когда этот жест использовался в качестве бессознательной защиты человеком, "загнанным в угол". Почти всегда его оппоненты при этом начинали относиться к нему так, как если бы он знал больше, чем говорил, имел про запас какие-то важные аргументы, и ослабляли атаку. Тем, кто играет в покер, мы рекомендуем, увидев такой жест у партнера (обычно руки держат под столом), продолжать повышать ставку лишь в том случае, если у вас исключительно хорошие карты. Конечно, если партнер не дурачит вас сознательно.



Рис. 23. Пальцы соединены в "купол"

Более мягкая форма этого жеста — когда руки соединены теснее (рис. 24). Этот жест часто также означает доверие.

Руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх — да это же хорошо знакомая авторитарная поза, поза абсолютного превосходства (рис. 25).

Так часто стоят полицейские, таможенники, высшие руководители, армейские сержанты перед новобранцами.

Жесты, выражающие территориальные права, доминирование или превосходство. Десмонд Моррис в книгах "Голая обезьяна" и "Человеческий зоопарк" излагает теорию территориальных прав, распространяющуюся на животных и на человека. Самцы животных разными способами помечают свои владения; люди часто выражают это жестами, например, кладут ногу на ручку кресла, ставят ее на выдвинутый ящик письменного стола или просто кладут ноги на стол или кресло. В старых семейных альбомах можно часто найти фотографию какого-нибудь дедушки, гордо облакачивающегося на свой автомобиль. Да и сегодняшние владельцы любят дотрагиваться до своей машины, фотографируясь или разговаривая с кем-либо о своей собственности.

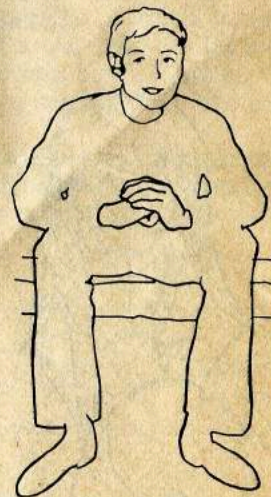


Рис. 24. Руки тесно соединены



Рис. 25. Авторитарная поза

Им трудно также удержаться не оглянуться на нее еще раз, уходя.

Точно также на желаемое пространство кладутся разные предметы, например, книги, газеты, куртки — в надежде, что их не уберут. В зале, когда много еще свободных мест, кладут пальто на сиденье впереди себя, чтобы никто не загораживал обзор. В лифте люди, словно боксеры, расходятся по углам.

Возвышение себя. Это тоже передает доминантность и превосходство. Боги раньше изображались как небожители. Судья сидит на возвышении. К правителям обращались "Ваше высочество", и сегодня мы говорим "смотреть снизу вверх", "поднять на пьедестал" и т. п. Если вы хотите дать понять свое превосходство, то все, что



Рис. 26. Удивление

надо сделать — это физически подняться над этим человеком — сесть выше, когда вы оба сидите или встать. На наших семинарах мы строго требовали от участников не подниматься и не создавать других искусственных барьеров между ними и их оппонентами. Скорее они должны были приблизиться к тем, с кем они не соглашались.

НЕРВНОЗНОСТЬ

Жесты, сообщающие нам о тревожности, нервозности их исполнителя должны вызывать в ответ реакцию спокойного ожидания, а не навязчивые вопросы "Что с тобой?" В свое время он, вероятно, сам расскажет нам то, что мы уже от него ждем. Некоторые жесты и позы, свидетельствующие о нервозности или беспокойстве:

Покашливание, прочищение горла — некоторые делают это так часто, что это становится привычкой. Многие из них — нервные люди. Можно обобщить, что те, кто часто прочищает горло, и у кого постоянно меняется тон и течение речи, чувствуют себя неуверенно и обеспокоенно.

Курение сигарет. Вопреки распространенному мнению курильщики не закуривают в минуту наибольшего напряжения, а гасят сигареты или оставляют их догорать, не куря. Лишь когда напряжение спадает, они зажигают сигарету.

Рука прикрывает рот (рис. 26) — еще Дарвин описывал это, как жест удивления. Но иногда его можно увидеть и когда человек, сказав что-то сам, удивлен или сожалеет об этом, как если бы он хотел перекрыть поток слов. Но они уже слетели с губ. Юристы подтверждают, что этот жест передает эмоции, варьирующиеся от сомнения в себе до явной лжи.

Другой вариант — когда локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой — кисти рук — расположены прямо перед ртом (рис. 27). Человек сохраняет эту позу не только пока говорит, но и пока слушает. Мы заметили, что, за очень малым исключением, такие люди играют со своими партнерами в кошки-мышки, пока те не дадут им возможность раскрыть карты, указанием на что служит убирание рук обратно на стол ладонями вверх или вниз. Динамика межличностных отношений возрастает, и оппонент либо сдается, либо склоняется к соглашению.



Рис. 27. Скрывает свои намерения



Рис. 28. Подергивание себя за ухо

Позванивание монетами в кармане. Доктор Сандор Фелдман заметил, что люди, которые постоянно звенят монетами в кармане, очень озабочены по поводу денег или их нехватки. Один из наших слушателей рассказал нам, что его личный друг, кинорежиссер, постоянно звенит монетами в кармане брюк. Когда он спросил его, зачем тот это делает, то получил ответ: "Чтобы напоминать себе о времени, которого у меня нет".

Подергивание себя за ухо (рис. 28). Если кто-то хочет научиться хорошо вести разговор, то он должен научиться преодолевать желание перебить собеседника. Мы способны понимать 650 — 700 слов в минуту, а человек в среднем говорит 150 — 160. Следовательно, у слушателя остается 3/4 времени на оценку, принятие, отрицание и т. д. Желание перебить возрастает при усилении эмоциональной вовлеченности в пред-

мет разговора. Поэтому говорящему нужно уметь вовремя замечать неречевые сигналы, сообщающие об этом желании. Все они происходят от школьного жеста поднимания руки. Поскольку мы все осознаем, что простое поднятие руки будет тут же понято, как перебивающий жест, мы маскируемся. Если рука поднимается сантиметров на 15 — 20, то она уже не остановится и пойдет дальше, дойдет до мочки уха, чуть потянет за нее и лишь затем вернется обратно. Или же вместо этого человек прижмет указательный палец к сжатым губам, как бы не давая выйти словам. У тех же, кто сознательно подавляет у себя эти жесты, обычно рука поднимается на несколько сантиметров, а затем падает обратно. Другая крайность — те, кто прерывает говорящего, хватая его за руки.

Этот жест нужно отличать от жеста того, кто нервно тербит свое ухо, чтобы избавиться от гнетущей его нервозности.

ЖЕСТЫ САМОКОНТРОЛЯ

Один из самых обычных жестов этого ряда — руки сведены за спину, и там одна сильно сжимает другую (рис. 29).

Другая поза — человека, справляющегося с сильными чувствами и эмоциями — скрещенные лодыжки и руки, вцепившиеся в подлокотники кресла (рис. 30). Представьте себя на приеме у зуб-



Рис. 29. Жест самоконтроля



Рис. 30. Скрещенные лодыжки, руки крепко сжимают подлокотники

ного врача. Посмотрите на ваши ноги: скрещены ли лодыжки? Если нет, то представьте, что вы уже в кресле перед бормашиной. Теперь скрещены? Вероятно. В наших записях конфронтации между участниками беседы мы много раз отмечали, что человек, сидящий в такой позе, сдерживается от того, чтобы пойти на уступки.

Когда человек принимает угрожающую позу, то мы полагаем, она должна заключаться в сдерживании "ударных" движений. Он схватывает себя за запястья или сдерживает свою руку, держа ее за спиной.

СКУКА, РАСПОЛОЖЕНИЕ, УХАЖИВАНИЕ, ОЖИДАНИЕ

СКУКА

Мы часто прощаем того, кто наскучивает нам, но никогда — того, кому наскучиваем мы.

Ларошфуко

Осознание того, что потребности слушателей таковы, что вы либо удовлетворяете их, либо наскучиваете им, — часто страшная вещь. Оратор начинает перескакивать с темы на тему, а актера охватывает гнетущий страх. Однако когда мы говорим в небольшой группе и неформальной обстановке, мы часто забываем об этих двух возможных реакциях и блестяще выполняем работу: наскучиваем нашей компании. Человек, понимающий, как важно сохранять интерес своей аудитории, большой или маленькой, никогда не забудет следить за жестами, означающими скуку.

Постукивание по столу или по полу ногой, сюда же относится щелканье колпачком ручки и т. п. — все это жесты беспокойства.

Некоторые психиатры считают, что когда мы беспокойны, тревожны, мы стараемся вернуться к прошлым жизненным ситуациям, когда нам было спокойно и безопасно, например, во чреве матери. Тогда удары ее сердца стучали для нас так приятно. Поэтому мы создаем такой же тип звука, чтобы вернуть состояние спокойствия, и этим сообщаем о нашей потребности другим.

Голова в руке, то есть голова лежит в ладони, глаза полуприкрыты (рис. 31). Этот человек не старается скрыть свою скуку.

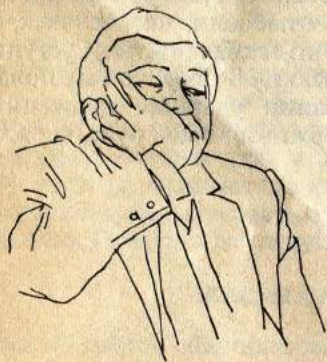


Рис. 31. Скука

Машинальное рисование на бумаге: наш опыт свидетельствует, что интерес человека при этом снижается. Все, что мешает участникам разговора смотреть друг на друга, препятствует открытой коммуникации. Поскольку же рисовальщики имеют склонность увлекаться рисунком и восхищаться своими геометрическими или абстрактными картинами, их способность слушать и, соответственно, процесс коммуникации оказывается под угрозой. Конечно, есть исключения — люди с абстрактным мышлением, руки которых чертят независимую от работы мысли, но следующую ее изгибам кривую; но, к сожалению, большинство бизнесменов, с которыми мы работаем, обладают конкретным мышлением.

Пустой взгляд ("я смотрю на вас, но не слушаю"). Верный признак того, что человек спит с открытыми глазами — отсутствие какого-либо движения глаз вообще. Это крайняя степень скуки или полное безразличие.

РАСПОЛОЖЕНИЕ

Как мы любим людей, которые согласны с нами и готовы принять нас, наши идеи и большую часть того, что мы вообще говорим и делаем! Отношение к ним резко меняется и становится агрессивным, когда они не видят вещи так, как мы, и сопротивляются нам. Когда это случается, вместо того, чтобы искать причину в том, что мы говорили или отказывались признать, мы ищем ее в каких-то изменениях в нашем партнере.

Всегда трудно "читать" тех, кто близок нам и в основном с нами согласен. Поскольку мы не ждем от них оппозиции и они обычно мало нам угрожают, наше осознание их невербальной коммуникации страдает. Например, в отношениях мужа и жены такие нарушения коммуникации могут привести к трудностям. Но ответственный за них партнер совершенно не может ответить на такой простой вопрос: "Каким образом ваша жена дает вам понять, что она вами недовольна?" или "Как ваш муж сигнализирует вам, что ему лучше побыть одному?" В формализованной культуре типа довоенной Японии жена не могла словами выражать свое недовольство мужем. Вместо этого она могла просто переставить цветы в вазе, чтобы показать свое настроение. Муж знал как прочитать этот знак.

Главное — помнить, что жесты принятия и благоприятные ответы — проявление временных состояний, которые подвержены быстрым изменениям. Надо внимательно читать их каждую минуту и не полагаться на автоматическую поддержку — вот путь к лучшему пониманию.

Некоторые жесты и движения этой группы.

Руки, прикладываемые к груди (рис. 32) — известный в течение тысячелетий, еще со времен Древнего Рима, жест, обозначающий честность и открытость. Римские легионеры приветствовали друг



Рис. 32. Честность

одну руку к сердцу, а другую подняв открытой ладонью к тому, к кому обращались.

Женщины, кроме формальных ситуаций, редко используют этот жест; кроме того, прижимание одной или двух рук к груди может означать у них защитную реакцию на внезапное удивление или испуг.

Жест прикосновения (рис. 33). Те, кто только касается другого или берет его за плечо или руку, обычно хотят прервать его или подчеркнуть что-то. Другой вариант — успокаивающее прикосновение, обычно с соответствующим вербальным сопровождением. Но жест, который нам нравится больше всего — это когда человек прикасается к нам, чтобы показать симпатию и то, как хорошо ему в нашей компании.

Приближение к другому человеку — желание быть ближе к нему или желание вместе работать над рассматриваемым вопросом. Надо только замечать, если партнер начинает отодвигаться — тогда ему этого не хочется.

Этот жест сигнализирует также третьим лицам, что разговор для них закрыт.



Рис. 33. Прерывающее прикосновение

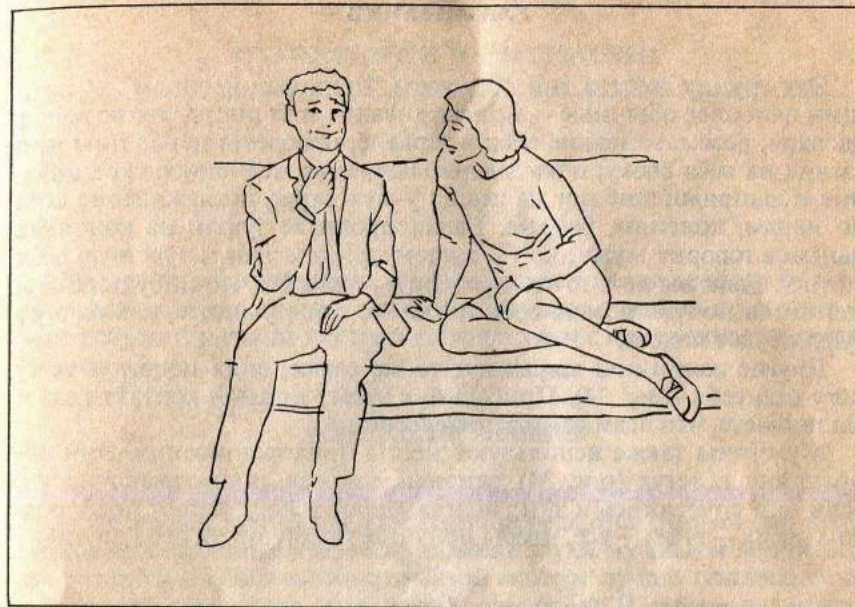


Рис. 34. "Так я чувствую себя свободней" и мужской прихорашивающийся жест

Вот, например, Джо и Хэнк обсуждают деловые вопросы на вечеринке. Они стоят, глядя друг другу в лицо, ступни параллельны, и на очень короткой дистанции. Другими словами, они стоят в закрытой позиции, делающей невозможным присоединение третьего участника — всем видно, что они ведут частный разговор, хотя в нем нет ничего конфиденциального, и они бы только приветствовали новых участников.

Противоположный пример. Говард и Джон стоят неподалеку в открытой позиции, их тела развернуты наружу. Такая позиция ведет к образованию кружка из четырех, пяти и даже более человек, принимающих участие в разговоре.



Рис. 35. Почесывание руки — жест ожидания

Эту группу жестов мы называем "прихорашиванием". У женщин наиболее обычные — приглаживание или поправление волос, одежды; рассматривание себя в зеркале, повороты перед ним или взгляд на себя сбоку; покачивание бедрами; медленное скрещивание и выпрямление ног на глазах у женщины, поглаживание себя по икрам, коленям, бедрам. Балансирование туфли на кончиках пальцев говорит мужчине: "В вашем присутствии я чувствую себя уютно". Если вы хотите это проверить, сделайте что-нибудь, чтобы женщина почувствовала себя неудобно, и вы увидите, как быстро туфля будет надета.

Другие женщины выражают то же самое, сидя подогнув одну ногу под себя (рис. 34). Прибавьте к этому прямой контакт глаз и вы поймете, что леди вами заинтересована.

Мужчины также используют жесты прихорашивания. Они поправляют галстук (рис. 34), запонки, пиджак, подтягивают носки, если они спустились и т. п.; выпрямляют тело, двигают подбородком вверх — вниз — все, чтобы получше преподнести себя другим.

ОЖИДАНИЕ

Потираание ладоней (рис. 35). Другой жест, не такой очевидный — медленное вытирание влажных ладоней о ткань. Здесь говорят уже не столько ожидания и надежды, сколько нервозность.

Скрещивание среднего и указательного пальцев — еще одно воспоминание из детства, магический знак против всего плохого, показывающий также собственную искренность. У взрослых это обычно легкое, быстрое движение.

ОТНОШЕНИЯ И СИТУАЦИИ

Невербальные значения могут меняться в зависимости от того, где, кто и как использует жест. Мы перейдем теперь к рассмотрению событий и групп жестов в соответствии с измененными ситуациями.

РОДИТЕЛЬ И РЕБЕНОК

Модусом невербальной коммуникации здесь часто является уровень звука и децибелы. Послания передаются с помощью таких звуков, как хлопанье дверьми, громкие звуки музыки и вопли. Как и считается в обыденном сознании, матери лучше понимают невербальное поведение своих детей, чем отцы. В нашем исследовании, кроме того было установлено, что все родители лучше всего распознают попытки солгать или что-то скрыть от них. Так же считают и сами дети. На вопрос, кого легче всего обмануть, они единодушно называли дедушек и бабушек.

ВЛЮБЛЕННЫЕ

В помещении, наполненном людьми, можете ли вы сказать, кто из них в браке, а кто — нет; между кем — сильная любовная связь, между кем — нет; кому удобно с другим, а кому — нет; кто лучше чувствовал бы себя поодиночке, каждый в своей компании, а кто — нет?

Любовь хорошо подходит одним и плохо другим. Мы заметили, что для тех, для кого она полна смысла, специфичны определенные позы и жесты (рис. 36 — 38).

В группе замужние женщины сильнее чем незамужние стремятся к общению с другими женщинами, тогда как незамужние — с мужчинами. Очень редко можно увидеть двух беседующих незамужних женщин, а если это случается, то ненадолго.

Пары, не состоящие в браке, стремятся оставаться вместе в течение всего вечера, как бы сигнализируя окружающим, что они принадлежат друг другу. Пары, которые недавно поссорились и еще не успели толком наладить отношения, общаются друг с дру-

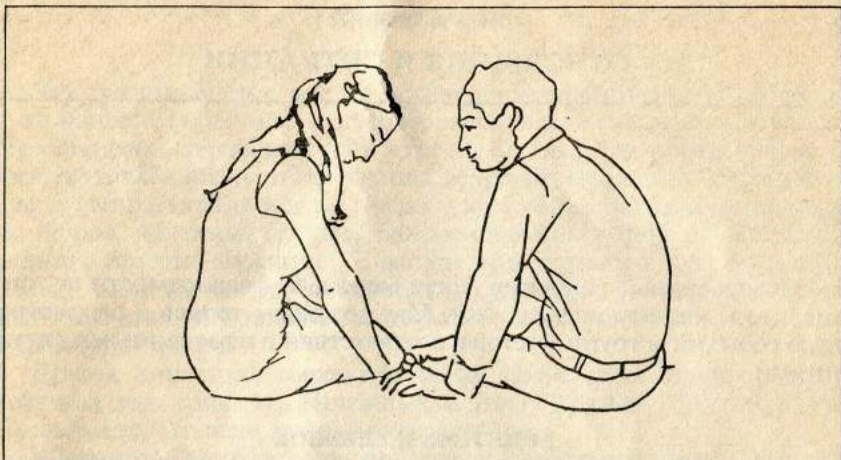


Рис. 36. Взгляд, прикосновение



Рис. 37. Одно объятие порождает другое



Рис. 38. Когда слова не нужны

гом формально, и если отвечают на улыбку улыбкой, то между губ не видны зубы. В общем, в паре, переживающей не лучшие свои времена, редко прикасаются друг к другу, а если кто-то это и делает, то второй быстро отдергивает руку или кисть руки, к которой прикоснулись. Как мы это уже говорили, прикосновение показывает права собственности и является жестом уверенности или подстра-

ховки. Прикасающийся может поддержать адресата, уловив его потребность в уверенности. Если пара находится в хороших отношениях, то одно хорошее объятие порождает другое.

Многое можно сказать также по взаимному расположению стульев или кресел членов пары, допускающему или нет возможность присоединения к ним других собеседников.

Кроме непосредственного ухаживания А. Шефлен выделил также действия, призывающие к нему. Для женщин среди прочих это наклон головы, скрещивание ног, расположение рук на бедре, демонстрация запястий или ладоней, расправление груди, медленное поглаживающее движение пальцев по бедру или запястью.

НЕЗНАКОМЫЕ

Эрвинг Гоффман сделал интересное наблюдение в книге "Поведение в публичных местах": "Можно утверждать в качестве общего правила, что знакомые люди в ситуации общения находят причины не смотреть в лицо друг другу, в то время как незнакомые постоянно это делают". Детерминирующим фактором в общении между незнакомыми людьми является желание включиться, быть вовлеченным в это общение. Например, поздно ночью в метро в пустом вагоне, если они не желают вовлеченности, два человека будут стараться не вступать в контакт глаз, поскольку он означает признание, часто предшествующее разговору и вовлеченности. Не глядя друг на друга, эти два пассажира передают сигнал отсутствия интереса друг к другу хотя, может быть, каждый боится другого. Если же желание вовлеченности есть, то человек после первого взгляда на другого откашливается, мигает и говорит какую-либо незначительную фразу, типа: "В подземке мало народу по ночам" или "Чувствуешь себя странно, не будучи окружен со всех сторон толпой".

Невербальные сигналы по отношению к незнакомым людям различаются и в разных городах. На Юге в небольших городках гораздо чаще улыбаются, кивают, тепло говорят "привет" и т. п. Поэтому житель оттуда, впервые попав на Север в огромный город, удивляется кажущейся ему холодности прохожих.

НАЧАЛЬНИК И ПОДЧИНЕННЫЙ

Желание занимать главенствующее положение может выразиться уже в первом рукопожатии. Если кто-то твердо схватывает вашу руку и поворачивает ее так, что его рука оказывается прямо над вашей, то он пытается добиться физического доминирования. Если же он поворачивает вашу руку наоборот, протягивая свою руку ладонью вверх, то он демонстрирует желание принять роль подчиненного.



Рис. 39. Озабоченность



Рис. 40. Отношения начальник-подчиненный.
Кто есть кто?

В общении начальник-подчиненный часто встречаются жесты типа "захвата территории" ("ноги на стол"), возвышения (начальник встает над сидящим подчиненным). Если подчиненный надолго руководителю своими проблемами, последний может, например, начать избегать контакта глаз; если это не понято, то наступает вторая стадия — откидывается назад или вздыхает, глядя на часы. Если подчиненный не понял и этого, то начальник может встать или взять папку с бумагами, раскрыть ее и посоветовать тому идти заниматься своими делами. Не стоит доводить дело до этой стадии.

Рис. 39 показывает руководителя, озабоченного множеством проблем. Если вы видите своего босса в такой позе, то лучше не подходить к нему еще и со своими трудностями.

На рис. 40 тот, кто стоит — начальник. Обратите внимание на признаки его превосходства: он стоит, к тому же сзади стола, то есть на личной территории подчиненного, и держит руку в кармане, большой палец наружу — характерный жест уверенности и авторитета, общий для Европы и США.

Большинство клиентов хочет кроме помощи получить участие со стороны профессионала, поскольку считает, что тот, кто не "почувствует" их проблему, вряд ли сможет ее разрешить.

Каковы же жесты в отношениях клиент-профессионал? Со стороны профессионала должны быть явные, заметные свидетельства того, что он с равным вниманием слушает все, что бы ни рассказывал клиент. Кроме того, хорошо подходят позы оценки — голова опирается на руку; поза мыслителя и т. п., автоматически принимаемые многими профессионалами. Правда, не надо забывать, что эти позы являются неадекватными в общении между самими профессионалами, где они кажутся критичными и подозрительными.

Наклон в сторону клиента выражает интерес. Отрицательный образ — профессионал сидит, откинувшись назад, соединив пальцы в "купол", и от клиента его отгораживает огромный стол.

Даже если клиент похож на растерявшегося ребенка, ни в коем случае не стоит занимать родительской позиции, выражающейся, в частности, в вопросах: "Вы следите за моей мыслью?", "Это вы ясно поняли?"



ЖЕСТЫ БЕЗ ЗРИТЕЛЕЙ: РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ

Мы жестикулируем вне зависимости от наличия аудитории. Особенно ярко это проявляется, когда вы у телефона. Во вступлении мы уже наблюдали три типа жестов, состояний и положений звонящих. Вот еще несколько.

Рисование на бумаге. Как и во время заседания, это говорит об уменьшении интереса — во всяком случае для человека с конкретным типом мышления.

Курильщик, если ему действительно интересно, вынет сигарету изо рта; если же он разозлится или смутится, он снова возьмет ее, собьет пепел; если же он действительно выведен из себя, то он жестко раздавит ее в пепельнице.

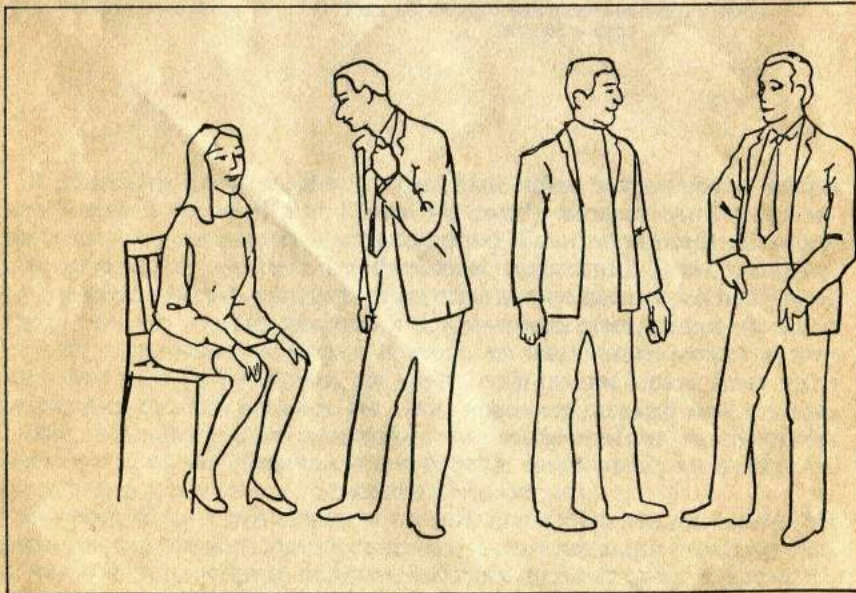


Рис. 41.

Прихорашивающиеся жесты у мужчин и женщин во время ухаживания наблюдаются постоянно; например, девушка, разговаривая со своим парнем по телефону, смотрится в зеркало.

Раскачивание на стуле — обычно жест удовлетворения, владения ситуацией.

Открытие и закрытие ящика стола — часто жест размышления над сложной проблемой.

Вставание — бывает очень часто. Мы встаем, когда принимаем решение, когда удивлены или шокированы, или когда разговор надоел.

ВЕЧЕРИНКИ

Очень часто на вечерах приятнее наблюдать за людьми, чем быть включенным в общение самому. Большая доля этого удовольствия получается от понимания невербальной коммуникации.

Рис. 41 показывает три типа взаимодействия в группе.

Двое мужчин, стоящих в центре, вероятно, обсуждают что-то несущественное, судя по их "открытому" расположению, приглашающему желающих присоединиться. Заметьте, что пиджаки у обоих расстегнуты, они дружелюбно настроены, один из них заложил большой палец за пояс, руки другого расслаблены, оба стоят чуть наклонившись друг к другу.



Две женщины справа смотрят на этих мужчин. Одна из них наклонилась к другой и говорит что-то, видимо, очень конфиденциальное. Можно догадаться, о ком они говорят. Ноги обоих скрещены, руки сцеплены — это защитная позиция.

Слева сидящая девушка говорит со стоящим молодым человеком. Ее голова наклонена, глаза широко открыты, она слегка наклонилась вперед, и руки ее также открыты. Очевидно, она очень заинтересована этим человеком и внимательно слушает, что же он говорит. Он, также наклонившись вперед, прихорашивается (поправляет галстук и выставил вперед правую "благоприятную" ногу). Его установка очевидна.

На рис. 42 два мужчины в центре обсуждают то, что заставило того, кто справа, принять защитную позу.

Другой это чувствует, и пытается жестами раскрытых рук восстановить коммуникацию, может быть даже говоря: "В чем дело? Может быть я сделал что-то не так?" Но судя по сурово соединенным бровям его партнера, он может ничего не добиться или получить поток гневных слов.

Две женщины справа — близкие подруги и очень хорошо чувствуют себя друг с другом. Каждая сидит подогнув ногу, в свободной позе, и заинтересованно смотрит на другую. Обратите также внимание на расположение рук — им легко прикоснуться друг к другу.

Женщина, сидящая слева, не очень заинтересована тем, что го-

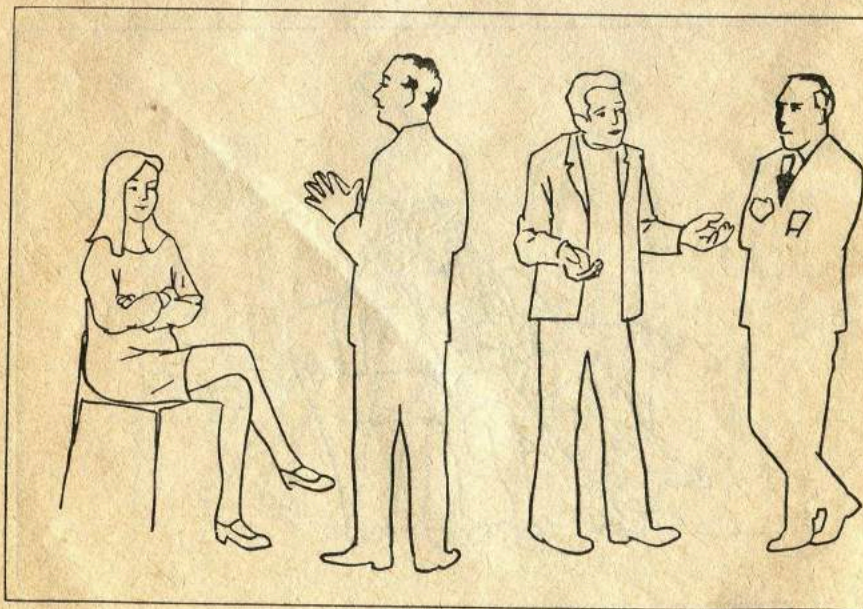


Рис. 42.

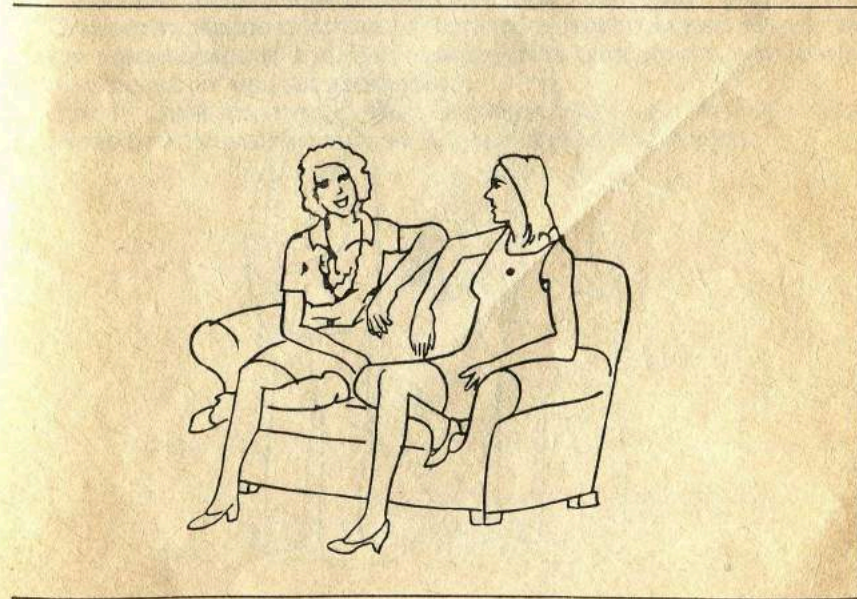
ворит ей молодой человек, стоящий перед ней. Ее ноги скрещены и она мерно покачивает верхней. Более того, у нее скрещены руки и она откинулась назад. Но молодой человек вполне уверен и доволен, он стоит, сложив пальцы, задрал нос, и, похоже, больше всего заинтересован собой, а не партнершей. Ей, вероятно, кажется, что он скорее читает ей лекцию, чем ведет разговор.

Двое мужчин в центре на рис. 43 каждый по-своему проявляют нервозность и подозрительность. Стоящий справа смотрит поверх очков и держит руку в кармане, повернувшись к другому в профиль. Другой не в своей тарелке из-за того, что он сказал и из-за реакции собеседника. Чтобы не сказать еще чего-нибудь подобного, он прикрыл рот рукой, а другой рукой гладит ткань пиджака жестом самоутверждения.

Из двух женщин справа — та, что правее, сидит в оценивающей позе, в то время как вторая выражает сильную потребность в поддержке. Обратите внимание, как первая откинулась назад. В большинстве компаний всегда есть тот, кто пытается "продать" идею, услугу и т. п., и тот, кто постоянно пребывает в роли покупателя.

Парочка слева олицетворяет состояние готовности, хотя и нельзя сказать, на что она направлена. Может быть, они хотят танцевать, а может быть — уйти с вечеринки.

Мужчины на рис. 44 охвачены сильными эмоциями: один из них ухватился за свою шею жестом самоконтроля, а другой удерживает свою руку за спиной, "чтобы не ударить".



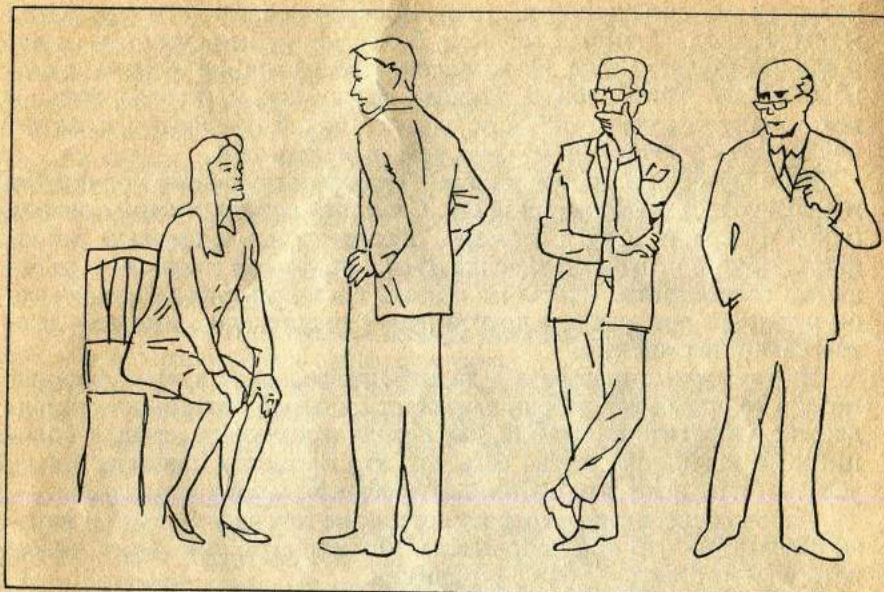


Рис. 43.

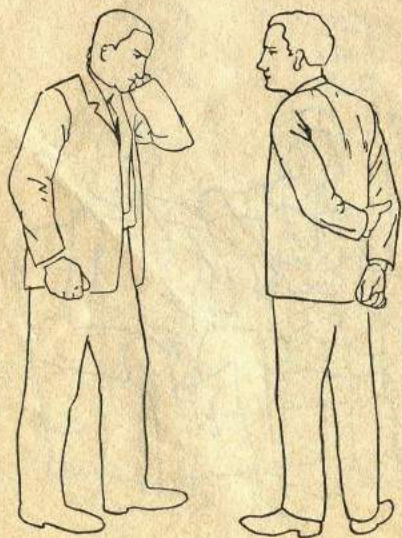
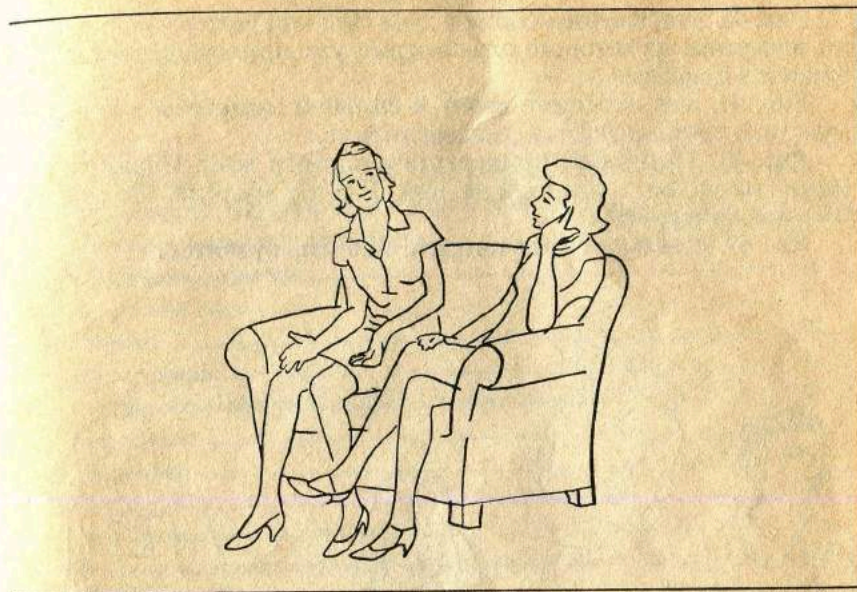


Рис. 44. Гнев и самоконтроль



Опытный хозяин или хозяйка вечеринки поспешит разнять их. В качестве заключительного теста посмотрите на рис. 45 — 49, не читая комментариев к ним, и попытайтесь определить, что невербально передает каждая из девушек.

Рис.45. Этой девушке скучно. Это видно по тому, что тело ее наклонено в направлении выхода, а щека, опирается на руку.



Рис. 45

Рис. 46. Эта девушка сидит в позе "Вы мне интересны". Вероятно, мужчина, на которого она смотрит, уже прихорашивается и собирается подойти.

Рис. 47. Эта женщина стоит в сильной защитной позиции, и мужчине вряд ли удастся расшевелить ее.

Рис. 48. Типичный прихорашивающийся жест. Обратите внимание на палец, засунутый за пояс. Как и у мужчин, это означает "Все под контролем".

Рис. 49. Женщина ждет того, кто ей очень нравится.



Рис. 46.

Рис. 47.

Рис. 48.

Рис. 49.

Ваша жизнь — ваша лаборатория. Мы надеемся, что наша книга снабдила вас некоторыми инструментами, необходимыми для работы в ней. Делитесь своими наблюдениями с друзьями, знакомыми — и это позволит вам работать вместе.

СОДЕРЖАНИЕ

Вместо предисловия.....	3
Ниренберг Дж., Калеро Г. ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА — КАК КНИГУ	4
Глава 1. Приобретая навыки чтения жестов.....	4
Глава 2. Составляющие жестов.....	7
Выражение лица.....	7
Походка	9
Рукопожатия	11
Глава 3. Открытость, закрытость, оценка, подозрительность.....	12
Открытость	12
Закрытость	13
Оценка.....	15
Подозрительность и скрытность	17
Глава 4. Готовность, неуверенность, взаимодействие, напряженность.....	19
Готовность	19
Неуверенность	19
Взаимодействие	21
Напряженность.....	21
Глава 5. Уверенность, нервозность, жесты самоконтроля.....	24
Уверенность	24
Нервозность	27
Жесты самоконтроля	28
Глава 6. Скука, расположение, ухаживание, ожидание	30
Скука	30
Расположение	31
Ухаживание.....	34
Ожидание	34
Глава 7. Отношения и ситуации	35
Родитель и ребенок	35
Влюбленные	35
Незнакомые.....	37
Начальник и подчиненный.....	37
Клиент и работник	39
Глава 8. Понимание в повседневной жизни.....	40
Жесты без зрителей: разговор по телефону	40
Вечеринки	40

Ниренберг Дж., Калеро Г.

Н68

Читать человека — как книгу: Сокр. пер. с англ. — М.
Экономика, 1990.— 48 с.

ISBN 5 — 282 — 01475

В книге известных американских психологов Вы найдете общий подход, приемы и методы, позволяющие понимать людей, с которыми Вы общаетесь. По самым мелким деталям поведения и внешнего облика Вы научитесь предсказывать их поступки и ... даже "читать" мысли. Книга снабжена иллюстрациями, помогающими представить позы, жесты и мимику наглядно. В книге использованы рисунки из английского издания.

Издание рассчитано для широкого круга читателей.

00303020000 — 280
Н —————
011(01) — 90

Без объявления

ББК

Джерард Ниренберг, Генри Калеро

ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА — КАК КНИГУ

Редактор *Л.Е. Миронова*
Худож. редактор *В.П. Рафальский*
Оформление художника *А.С. Ариэtti*
Техн. редактор *Н.М. Остапова*
Корректор *Е.В. Морозова*
Оператор *М.Г. Казакевич*

ИБ № 4283

Издание подготовлено совместно оздоровительно-производственным предприятием «Академия здоровья» и издательством «Экономика»
Подписано в печать 01.11.90. Формат 60×84 1/16. Бумага кн.-журн.
Гарнитура Таймс. Печать высокая. Усл. печ. л. 2,79/3,14.
Уч.-изд. л. 2,6. Тираж 500 000 экз. Заказ 942. Цена 3 р. Изд. № 7292.

Издательство «Экономика», 121864, Москва, Г-59, Березковская наб., 6

Отпечатано в тип. Прейскурантиздата.
125438, Москва, Пахтаузное шоссе, 1

ДЖЕРАРД НИРЕНБЕРГ
ГЕНРИ КАЛЕРО

ЧИТАТЬ ЧЕЛОВЕКА- КАК КНИГУ

Представьте, что Ваш собеседник, спокойно до того слушавший, — вдруг заерзал, сцепил пальцы и все Ваши предложения стал неожиданно отвергать. Какая тень пролегла между Вами? Что вообще означают сцепленные руки, важная походка, быстрая речь, взгляд в "одну точку"?...

Брошюра, составленная из статей американских психологов, поможет Вам разобраться в том, что могут означать позы, жесты и мимика окружающих. Научиться не делать ошибок в общении, избегать конфликтов, "читать" скрытые мысли собеседников — это Вы сможете, прочитав нашу брошюру.

Академия здоровья

