

# Александр Вемъ Не дай себя обмануть! Язык жестов: о чем умолчал Пол Экман



«А. Вемъ. Не дай себя обмануть! Язык жестов: о чем умолчал Пол Экман»: Питер;  
Санкт-Петербург; 2010  
ISBN 978-5-49807-726-0

## Аннотация

*Вы знаете, что современный человек в среднем лжет трижды за десять минут разговора? Что все мы регулярно становимся жертвами обмана и психологических манипуляций?*

*Хотите научиться распознавать ложь? Для этого вам необходимо освоить язык жестов и другие важные языки тела!*

*Скрыть обман чрезвычайно сложно: универсальные микровыражения и микрожесты всегда выдают лжеца. Научитесь замечать то, чего не видят другие, – идите к истине кратчайшим путем!*

# Александр Вемъ Не дай себя обмануть! Язык жестов: о чем умолчал Пол Экман

*До предела повысив плотность разных концепций на единицу печатного листа, Александр Вемъ настойчиво, но очень осторожно пробуждает в читателе интерес исследователя, подводит его к главному: «Мир интереснее, чем кажется на первый взгляд! Выбери точку зрения, наблюдай – и тебе откроется». И за это автору спасибо!*

*Редакция портала «Имхонет»*

## Редакция портала «Имхонет» рекомендует

Перебирая, как четки, различные модели описания человеческой индивидуальности и взаимоотношений, предлагая тесты, рассматривая, словно в калейдоскопе, самые разные направления мысли от астрологии и ароматерапии до соционики и психодинамики, Александр Вемь демонстрирует читателю удивительной красоты мозаику, в которой смысловая насыщенность отдельных элементов меркнет по сравнению с глубиной сложившейся картины.

До предела повысив плотность разных концепций на единицу печатного листа, автор настойчиво, но очень осторожно пробуждает в читателе интерес исследователя, подводит его к главному: «Мир интереснее, чем кажется на первый взгляд! Выбери точку зрения, наблюдай – и тебе откроется». И за это автору спасибо.

### Вместо предисловия

Ну что, все смотрели? Все в теме? Помните: «Он видит правду. Она написана у нас на лицах...»?

Автор «Telling Lies» (русское издание – «Психология лжи») Пол Экман – выдающийся американский психолог, профессор Калифорнийского университета, крупнейший специалист в области психологии эмоций, межличностного общения, психологии и распознавания лжи. Профессор Экман известен во всем мире как создатель уникальной системы анализа невербального поведения. Именно Экман и является прототипом доктора Лайтмана – главного героя телесериала «Обмани меня».

Кэл Лайтман считает, что каждый человек лжет практически постоянно. Психологи утверждают, что человек в среднем лжет три раза в течение десятиминутного разговора. Однако вездесущий Лайтман может распознать ложь по жестам, мимике, голосу. Значит, удары исподтишка, которые наносит наше лживое общество, ему не страшны.

Вы думаете добиться такой неуязвимости может только сверхчеловек или психолог-профессионал? Вовсе нет! Просто для того, чтобы защитить себя, нужно чаще наблюдать за людьми и размышлять над своими наблюдениями. В общем, это доступно каждому.

Что ж, давайте попробуем. В процессе чтения этой книги мысленно обращайтесь к своим друзьям, коллегам, близким – но теперь они не братья, сестры, партнеры, коллеги, соседи, а объекты пристального наблюдения и изучения. Итак, приступим...

Задайте себе такие вопросы: «Часто ли я вру?», «Ложь для меня – это норма жизни?» Затрудняетесь ответить? Тогда пройдите тест. Предупреждаю: не подчеркивайте свои ответы – какими они будут, вы еще не знаете, а в книгу могут заглянуть ваши родные и близкие... Вам это надо? Согласен, я даю вредные советы, но жизнь есть жизнь...

1. Как вы считаете, что такое ложь?

- а) зло;
- в) особое искусство;
- с) вынужденная необходимость нашей жизни.

2. Закончите предложение: «Актерская игра – это...

- а) ремесло;
- в) очень тонкое дело;
- с) удел одаренных людей.

3. В словосочетании «актерская игра» какое слово для вас главное?

- а) это устойчивое словосочетание;

- в) актерская;
- с) игра.

4. С каким высказыванием вы скорее всего согласитесь?

- а) «Ложь – это страшный грех!»;
- в) «Я не лгу, я рассказываю сказки...»;
- с) «Самое главное – это помнить, кому и что ты соврал...»

5. Приходилось ли вам в жизни притворяться не тем, кто вы есть на самом деле, надевать «маску»?

- а) я не понимаю, о чем речь;
- в) в нашей жизни маски носят все и всегда;
- с) да, такое случалось.

6. Считаете ли вы, что «ложь во спасение» необходима?

- а) нет, пусть горькая, но правда;
- в) это применимо для медицины и личных отношений между мужчиной и женщиной;
- с) конечно.

7. Смогли бы вы простить обман?

- а) нет, если тебя человек обманул один раз, то с ним лучше не иметь никаких дел;
- в) все зависит от конкретного случая;
- с) да, ведь я сам обманываю.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы стараетесь быть честным. Вы всегда думаете, что говорите только правду, и очень этим гордитесь. Да, вы не лжец, но подумайте, всегда ли хорошо от вашей правды бывает окружающим?

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Вы прирожденный актер. Очень гибко реагируете на жизненные ситуации. Да, бывает, что вы хитрите и дома, и на работе, но успокаиваете себя тем, что «такова жизнь». В вашей ситуации главное – не заиграться.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Выйти сухим из воды – ваше хобби. Вы умеете лгать и спокойно относитесь к чужим обманам, вы считаете себя настоящим современным человеком, приспособленным к жизни, которая и заставляет изворачиваться всеми возможными способами. Вашим успехам многие завидуют. Не следует гордиться собой, потому что таким поведением вы заработаете плохую карму.

### **Тест. Легко ли вас обмануть?**

Да, обманы становятся все изощреннее и циничнее... «Разводами» по телефону уже никого не удивишь. У 80-летней бабушки моего друга мошенники недавно выманили 30 тысяч рублей «похоронных» денег. Как вы думаете, на что? На якобы вызволение ее внука из ДТП. При чем бабушка знала, что у внука машины нет и не было.

Слушая по радио и телевидению страшные истории обманутых граждан, мы усмехаемся: «Во дураки! Я бы никогда не попался на такую удочку!» Но ведь попадаемся...

Проверьте, легко ли вас обмануть?

1. Читаете ли вы астрологические прогнозы?

- а) нет – по-моему, все это выдумки;
- в) иногда, скуки ради;
- с) да, читаю и на год, и на месяц, и недельные прогнозы.

2. Если вы посмотрели рекламный ролик, то...

- а) игнорирую рекламу, сразу переключаю на другую программу;
- в) думаю, что не все то золото, что блестит;
- с) стараюсь приобрести товар, о котором узнал из рекламы.

3. Куда вы обычно ходите за покупками?

- а) в крупные магазины;
- в) в те, которые ближе к дому;
- с) на оптовые рынки.

4. Ваш спутник или спутница жизни пришли домой позже обычного срока, не предупредив о задержке. Ваши действия:

- а) накормить, напоить, спать уложить, а потом уж и спрашивать;
- в) встречаете вопросом: «Ну, и где ты был(а)?»;
- с) сразу закатите истерику.

5. Если вы услышали звонок в дверь, ваши действия:

- а) я никого не жду, поэтому даже не сдвинусь с дивана;
- в) потихоньку подкрадусь к «глазку» и посмотрю, кто меня побеспокоил;
- с) подойду к двери, поинтересуюсь, кто там, если это коммунальные службы или милиция, то открою дверь.

6. Участвуете ли вы в лотереях и конкурсах?

- а) нет;
- в) если мне это интересно, то да, но нечасто;
- с) да, мне это очень интересно.

7. К вам подходят в магазине и сообщают, что вы – тысячный покупатель магазина и поэтому вам дарят ценный приз, за которым вам надо зайти «во-о-он туда». Ваши действия:

- а) вежливо просите отстать от вас, а если не отстанут, зовете милицию;
- в) требуете предъявить документы и, убедившись в том, что перед вами действительно работник магазина, идете за призом;
- с) с радостью следуете за незнакомцем.

8. Где вы храните свои сбережения?

- а) в банке;
- в) конвертирую в валюту или приобретаю что-нибудь ценное, поскольку в нашей стране деньги хранить опасно;
- с) дома, под подушкой.

9. Смотрите ли вы ток-шоу?

- а) нет, мне неинтересны эти кривлянья;
- в) иногда включаю в качестве «фона» на кухне;
- с) часто, ведь эти передачи очень «жизненные».

10. Пробовали ли вы узнать свою судьбу посредством гадания?

- а) нет, это все ерунда;
- в) изредка раскладываю пасьянс;

с) да.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы всегда начеку. Вас трудно обмануть, вы не поддаетесь влияниям «извне». Ваш девиз: «Осторожность и еще раз осторожность!»

**Если в ваших ответах преобладают варианты «В»**

Вы трезво оцениваете окружающую действительность. Вас обмануть трудно, но, увы, возможно. Вашим девизом должна быть фраза «Доверяй, но проверяй!» Зато вы не мучаете подозрениями своих близких.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «С»**

Если бы вы были зайцем, вы не прожили бы и года... Нельзя быть таким доверчивым! Душа нараспашку – это, конечно, хорошо, но тем не менее надо дорожить тем, что вы имеете. Чтобы не плакать потерявши... Учитесь на чужих ошибках, хоть это и трудно.

### **Тест. Обманывает ли вас ваш мужчина?**

Говорят, что любящую женщину обмануть трудно, практически невозможно. А вот женщину, которая вас разлюбила, обмануть можно, только она обманет вас первой. Да, это говорят наши злые мужские языки. И есть здесь своя сермяжная правда.

Тем не менее обман для многих женщин – это трагедия, это крах любви и всей жизни. Хотя некоторые стараются не замечать обман и оставаться в неведении, щадя свои нервы. Поэтому подумайте, дорогие дамы, а стоит ли вам проходить этот тест...

1. В последнее время вы замечаете, что ваш партнер:
  - а) все чаще «задерживается на работе» и уклоняется от выполнения «супружеского долга»;
  - в) стал менее внимательным, жалуется на недосып;
  - с) практически не изменился.
  
2. Вы задержались на корпоративной вечеринке. Действия вашего партнера:
  - а) он не беспокоится, спокойно лежит на диване перед телевизором;
  - в) он позвонит и уточнит, где я;
  - с) он позвонит и предложит встретиться меня.
  
3. В ресторане незнакомая барышня приглашает вашего партнера на «белый» танец. Его действия:
  - а) с удовольствием соглашается, во время танца оживленно с ней беседует;
  - в) идет танцевать и во время танца ищет глазами вас;
  - с) говорит, что «не танцует».
  
4. Находили ли вы случайно у партнера какие-нибудь компрометирующие его «улики»: следы губной помады, фотографии и т. д.?
  - а) было дело, но он рассказал очень правдоподобную историю и убедил меня в своей «невиновности»;
  - в) было дело, он повинулся, и мы больше к этой теме не возвращались;
  - с) нет, ничего подозрительного я не находила.
  
5. Когда в доме раздается телефонный звонок, он
  - а) бежит к телефону с криком: «Это, наверное, меня!»;
  - в) не проявляет к звонку никакого интереса;

- с) говорит вам: «Зая, ответь, если что – меня нет».
6. Часто ли ваш партнер выключает мобильный телефон?
- а) да, бывало, что я не могла до него дозвониться;
  - в) он выключает только на время совещаний;
  - с) он иногда выключает звук, но когда видит мой звонок, перезванивает мне по мере возможности.
7. Если вы отправляетесь на работу «при всем параде», ваш партнер:
- а) не обратит на это внимания;
  - в) поинтересуется поводом для такого наряда;
  - с) скажет, что сегодня вы особенно красивы.
8. Часто ли ваш партнер «сидит» в Интернете?
- а) довольно часто;
  - в) нет;
  - с) если ему нужна оттуда какая-нибудь информация, он просит меня найти ее.
9. Обновляете ли вы с партнером свои сексуальные познания и навыки?
- а) у нас и так все хорошо;
  - в) нет;
  - с) да, мы стараемся разнообразить свою сексуальную жизнь.
10. Как распоряжается ваш партнер своими доходами?
- а) самостоятельно, не посвящая меня в источники и суммы;
  - в) ведем «хозяйство» пополам;
  - с) он отдает вам практически все деньги, и вы ими распоряжаетесь.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вам следует держать ухо востро. Да, ваш избранник человек общительный и открытый, но вряд ли он будет вам верен всю жизнь. Скорее всего, у него уже кто-то есть... Это может быть как несерьезный флирт, так и любовница «со стажем». Вам остается либо делить его с другими женщинами, утешая себя тем, что он вернется к вам, либо искать более тихую заводь.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Считайте, что вам повезло с избранником. Он не бабник и не зануда. Если вас не пугает его «среднестатистичность», то вы будете жить долго и счастливо. Вряд ли он пойдет «налево». В его активе всего лишь байки про бурную молодость и легкие, вполне невинные флирты.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Он вас очень любит... Это хорошо, только не исключено, что на пятый год совместной жизни вас начнет тошнить от такой любви. Хотя, если с сексом проблем нет, вы будете жить долго и счастливо и умрете в один день от... сексуальных утех. Надеемся на лучшее!

### **Тест. Обманывает ли вас ваша партнерша?**

Говорят, женщины более изощренны в искусстве обмана. Попробуйте проверить своих подруг с помощью этого теста.

1. Вас посылают в командировку, ваша подруга:
- а) со слезами помогает вам собирать вещи, жарит курицу и провожает на поезд;

- в) начинает вслух строить планы своего одинокого времяпрепровождения;  
с) встречает эту новость равнодушно.
2. Вас не очень удачно подстригли в парикмахерской, ваша подруга:  
а) утешает вас, говоря, что такую красоту ничем не испортить;  
в) предлагает пойти к знакомому мастеру и подкорректировать прическу;  
с) говорит, что с вами вечно случаются всякие неприятности.
3. Вашей жене позвонил мужчина, как она объяснила, кто это?  
а) сказала, что это коллега по работе, с которым при случае она вас обязательно познакомит;  
в) объяснила, кто и зачем звонил;  
с) сказала: «Я же не спрашиваю, кто звонит тебе!»
4. Последнее время ваша подруга стала:  
а) готовить разные новые блюда;  
в) жаловаться на усталость;  
с) задерживаться на работе.
5. Как бы вы охарактеризовали эмоциональное состояние вашей подруги?  
а) обычное, все в меру;  
в) кажется, она выглядит более усталой;  
с) стала более раздражительной, часто меняется настроение.
6. Как вы в последнее время проводите свободное время? а) вместе;  
в) чаще всего вместе, бывает, что ходим порознь на «девичники», «мальчишники»;  
с) отдыхаем друг от друга.
7. Интересуется ли подруга вашими делами?  
а) да, мы с ней каждый вечер за ужином рассказываем друг другу о том, что произошло за день;  
в) иногда спрашивает, как дела на работе, но она плохо разбирается в том, чем я занимаюсь;  
с) нет, ее это не интересует.
8. Если вы пришли домой с корпоратива подшофе, действия вашей подруги:  
а) дает вам таблетку аспирина;  
в) ворчит, что вы могли бы ограничиться меньшей дозой;  
с) говорит, сложа руки на груди: «Я так и знала!»
9. Если вы поссорились, ваша подруга:  
а) уходит плакать в ванную или в соседнюю комнату;  
в) бьется в истерику, крича, что ей придется переехать обратно к маме;  
с) молча уходит из дома в неизвестном направлении.
10. Хочет ли ваша подруга от вас ребенка?  
а) да;  
в) да, но «надо все спланировать»;  
с) говорит, что все это глупости.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы – счастливчик! С подругой вам действительно повезло. Умница, красавица, любит вас, да еще и хозяйка хорошая. Не пудрите девушке мозги, ведите ее в ЗАГС – ведь она этого достойна. Только и вы не ударьте в грязь лицом и оправдайте надежды этого сокровища.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Что ж, у вас все нормально. Если ваша любимая и увлечется кем-нибудь, то это произойдет только потому, что вы сами ее к этому подтолкнули. Следите за тем, чтобы не стать скучным, не превратиться в зануду и побольше интересуйтесь ее работой и подругами, чаще общайтесь и разговаривайте.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Скорее всего, вам пора поговорить начистоту. Будем надеяться на то, что такие перемены в поведении вашей подруги связаны с рабочими неурядицами, критическими

днями. А может быть, это оттого, что вы боитесь и не хотите знать ничего лишнего? Если вам нравится быть рогоносцем – будьте им на радость окружающим.

### **Тест. Обманывают ли вас коллеги?**

Все начальники одинаковы: они считают, что их обманывают подчиненные. Все подчиненные тоже одинаковы: они считают, что идеальных начальников не существует. Отношения с коллегами тоже периодически проверяются на прочность. Итак, если вы не хотели бы, чтобы вас обманывали, если вы хотите выявить обманщиков, ответьте на вопросы теста.

1. В последнее время вы заметили, что сослуживцы:
  - а) стали вас избегать;
  - в) более сдержанно с вами общаются;
  - с) неизменны в своем отношении к вам.
  
2. Если вы предлагаете что-нибудь, с вашей точки зрения, дельное:
  - а) от вашего предложения отмахиваются;
  - в) с вами вступают в спор;
  - с) просят вас рассказать подробнее.
  
3. Если вы в присутствии сослуживцев признали свою ошибку, то они:
  - а) игнорируют ваше признание;
  - в) пожимают плечами и расходятся;
  - с) говорят, какой вы молодец.
  
4. Вы случайно увидели, что ваш коллега на одном из сайтов просматривает вакансии. Как он вам это объяснил:
  - а) смотрел работу для жены или друга;
  - в) интересовался зарплатой на аналогичной позиции;
  - с) в стране сложная ситуация, надо быть готовым ко всему.
  
5. Когда вы выступаете на собрании, совещании, то:
  - а) присутствующие занимаются своими делами;
  - в) слушают;
  - с) заинтересованно слушают.
  
6. Когда вы разговариваете с сотрудником, он:
  - а) отводит глаза в сторону;
  - в) занимается своим делом;
  - с) слушает вас, глядя в глаза.
  
7. Что происходит на корпоративных вечеринках, стоит вам выйти за дверь:
  - а) усиливаются общие веселье и шум;
  - в) ничего не происходит;
  - с) все стихает.
  
8. Доверяют ли вам сотрудники свои сердечные тайны?
  - а) я не «жилетка» и не «конфедент»;
  - в) да, некоторые мне рассказывают о своих проблемах;
  - с) у меня часто просят совета в той или иной ситуации.



9. Вам не выплатили явно заслуженную, с вашей точки зрения, премию, и вы:

- а) затаите злобу;
- в) устроите скандал;
- с) поговорите с начальством на эту тему.

10. У вас сложилась непредвиденная ситуация, из-за которой вам необходимо покинуть рабочее место, вы:

- а) потихоньку уходите, авось никто не заметит;
- в) придумываете «уважительную» причину;
- с) рассказываете все начальнику и просите войти в ваше положение.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

У вас не фирма (лаборатория, офис, вуз, контора и т. п.), а осиное гнездо! Работать в таких условиях очень вредно. Вам врут. Вы врете. Ничего хорошего из этого не получится. Уверен, можно найти место, где вас оценят по достоинству, если, конечно, вы не спровоцировали весь этот негатив вокруг себя сами.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Ваша ситуация – обычная. «По-крупному» вас никто не обманывает. А «по мелочам»... с кем не бывает, все мы люди. Это не от неуважения к вам, а скорее от желания уберечь вас и себя от лишних проблем и неприятностей.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Вам можно позавидовать! Вы работаете в таком коллективе, в котором ложь – редкое явление. В этом просто нет необходимости: каждый на своем месте и каждый занимается своим делом. Так держать!

## **Серия первая. «Обмани меня»**



### **Эпизод первый. Мимика выдаст все!**

Если вы – открытая книга для окружающих, это значит, что все чувства написаны у вас на лице. А может быть, вы – закрытая книга, тогда в вас пропадает великий игрок в покер, или Великий Обманщик. Некоторым людям просто трудно скрывать, о чем они думают, потому что выражения их лиц совершенно ясно отражают малейшие душевные движения и мыслительную деятельность. Такие люди смеются и плачут, как только предоставляется повод, краснеют от смущения или бледнеют от гнева, хмурят брови, охваченные беспокойством или тревогой, либо недоуменно таращат глаза. Редко кто в состоянии избавиться от подобных внешних проявлений (или хотя бы от некоторых из них), и лишь очень немногие способны в значительной степени контролировать свою мимику. Но даже они не в состоянии все время сохранять безучастное выражение, так как подвижность черт лица свойственна человеческой природе. Многие специалисты считают, что наша способность к мимике является врожденной и, вероятно, прошла долгий путь развития за миллионы лет эволюции. По мнению уже упоминавшегося Пола Экмана, люди вне зависимости от их опыта и житейской искушенности с легкостью способны читать на лицах окружающих и даже по фотографиям, следующие основные эмоции: страх, радость, удивление, гнев, печаль, отвращение.





«Жизнь – это сложная штука!» – говорил Остап Бендер. С ним нельзя не согласиться. И наблюдение за мимикой – это тоже очень сложная (и обманчивая) штука. К примеру, все без исключения человеческие существа умеют улыбаться, даже слепорожденные, никогда не видевшие улыбки, но улыбка эта отнюдь не всегда означает радость. Вспомнив удивительно загадочную японскую нацию, не могу не отметить, что у них считается невежливым выражать публично свои отрицательные эмоции, и потому, глядя на улыбающиеся лица японцев, трудно судить об их истинных чувствах. А ведь скрывать свои чувства умеют не только одни японцы. Вероятно, вы не раз ловили себя на том, как ваше лицо приобретало внимательное и даже заинтересованное выражение, когда вы слушали какого-нибудь зануду, от которого не могли сразу избавиться. Даже самые честные из нас умеют немного лицемерить.

Однако опытный наблюдатель сможет легко заподозрить, что чувства ваши противоречат выражению лица, если понаблюдает за вами с достаточно близкого расстояния.

Контролируя свою мимику, вы можете так сильно напрягаться, что станете уделять меньше внимания другим аспектам – например, языку жестов. Вас смогут выдать движения рук или какие-либо другие произвольные жесты, посылающие сигналы, противоречащие выражению вашего лица. Очень хорошо разбираются и в жестах, и в мимике работники служб безопасности. Вы в аэропорту сдали на проверку багаж, а мышца рядышком с правым глазом немного подрагивает – значит, не все чисто, значит, к вам надо присмотреться. Но если вы стоите, постукивая ногой, да еще и артерия на шее пульсирует – хлопот не оберетесь, вас наверняка примут за наркодилера. А вы всего-навсего час назад застучали свою девушку с этим мерзавцем, который еще утром числился вашим закадычным приятелем.

### **Стоп-кадр. Улыбка**

Специалисты, изучающие эволюцию человека, утверждают, что улыбка, насколько удастся проследить ее историю в глубине веков, была первоначально жестом покорности и уступки. При улыбке губы раздвигаются, открывая ряд зубов, сомкнутых в неугрожающей позиции. Улыбающийся человек как бы говорит: «Смотри, я абсолютно безобиден и не собираюсь тебя кусать». Однако в нашу эпоху улыбка выражает гораздо более сложный комплекс сигналов. Возможно, вы и сами уже заметили, что то, как именно вы улыбаетесь, зависит от конкретных обстоятельств. Вы по-разному выглядите и совершенно иначе себя чувствуете, улыбаясь, например, проделкам своего котенка или же встречая знакомых на улице.

Так сколько же различных улыбок бывает на свете? Давайте произведем подсчет. Улыбка Чеширского кота – раз... А если серьезно, то психолог Дэвид Хэмфрис выделил девять типов разнообразных улыбок. Скорее всего, перечень этот далеко не полон. Однако посмотрим...

### **Верхняя улыбка**

При этой улыбке губы раздвинуты таким образом, что видны только верхние зубы. Эту теплую «общественную» улыбку можно чаще всего наблюдать, когда люди здороваются с друзьями или разговаривают. Эта улыбка естественно появляется, когда они смотрят друг другу в глаза, она усиливает узы любви между матерью и ребенком или между эмоционально близкими людьми.



### **Застенчивая улыбка**

Эта улыбка похожа на предыдущую, разница лишь в том, что нижняя губа прикушена

верхним рядом зубов, а голова слегка опущена. Так улыбается застенчивый малыш, встретивший незнакомого взрослого человека, в то время как взрослые более склонны к ней, когда смущены, но сохраняют чувство юмора.



### **Фальшивая улыбка**

Внешне она похожа на верхнюю улыбку, но ее можно отличить по тому, что она не образует на лице тех складок под глазами, которые появляются при естественной улыбке. Вы не можете изобразить их по собственному желанию, подтянув кожу к уголкам глаз. Вы увидите, как люди улыбаются подобным образом, томясь от скуки на вечеринках или позируя фотографу. Такая улыбка легко может превратиться в презрительную усмешку, если резко подтянуть верхнюю губу.



### **Широкая улыбка**

При такой улыбке обнажены как верхние, так и нижние зубы. Вы, скорее всего, улыбнетесь, когда увидите, как кто-нибудь шлепнется, или когда вас щекочут, или же услышав очень смешную шутку. Так как эта улыбка имеет несколько агрессивный оттенок, ее часто стараются подавить и превратить в верхнюю улыбку, если случается встретиться взглядом с другим человеком.



### **Натянутая улыбка**

Вы раздвигаете края губ, показывая сжатые зубы. В такой улыбке смешаны агрессивность и страх или же настойчивость и удовлетворение в тех случаях, например, когда вы боретесь с желанием выпить.



### **Шутливая улыбка**

Губы широко растянуты, угол ки рта приподняты, но зубы остаются спрятанными. Так улыбаются дети, получающие удовольствие от интересной игры, а взрослые – когда, например, ждут очередной шутки от актера-комика.



## **Простая улыбка**

Уголки губ натянуты и приподняты, губы растянуты, но не напряжены и остаются нераскрытыми. Эта улыбка обычно появляется на вашем лице, когда вы улыбаетесь сами себе, думая о каком-нибудь счастливом случае или забавном эпизоде.



## **Кривая улыбка**

Похожа на простую улыбку, но уголки рта в этом случае криво опущены вниз с почти угрожающим видом. Вы, вероятнее всего, улыбаетесь так в замешательстве или выражая неодобрение, но без агрессии: «Ну вот, у тебя опять молоко убежало!»



## **Вымученная улыбка**

Губы слегка сжаты, уголки рта натянуты и приподняты. Такой улыбкой пользуются как вежливым предупреждением, например чтобы дать понять собеседнику, что его шутка – плоская и несмешная.





Как часто вы улыбаетесь и кому, зависит, очевидно, от вашего характера, однако не последнюю роль в этом играют ваш пол и национальная принадлежность. Не вызывает сомнения лишь одно: женщины улыбаются гораздо чаще мужчин. В целом, считается, что женщины придают гораздо большее, чем мужчины, значение своим взаимоотношениям с окружающими и более способны к посылке и приему разнообразных сигналов. Специальные исследования показали, что женщины, стараясь быть любезными, гораздо чаще улыбаются (сознательно или нет), то есть в большей степени, чем мужчины, озабочены тем, чтобы приносить радость другим. Причем это стремление проявляется уже в раннем детстве, в возрасте полутора лет.

В некоторых культурных традициях обычай улыбаться незнакомцам является общепринятым эталоном поведения. Поэтому иностранцев, не знакомых с ним, воспринимают как бесчувственных и грубых людей.

Мы помним, что лица людей не всегда выражают их истинные чувства. Всегда ли мы чувствуем фальшь? Увы, нет. Одни люди лучше, чем другие, умеют скрывать свои истинные чувства. Однако существуют отдельные «приметы», на которые не помешает обратить внимание, если вы не хотите быть обманутым.

### **ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ ИЗ СЕРИИ «УЛЫБАЙТЕСЬ, ЭТО ВСЕХ РАЗДРАЖАЕТ»**

1. Мимику рта гораздо легче контролировать, чем движения лба и глаз, и, следовательно, именно там, в верхней части лица, следует искать непроизвольно возникающие свидетельства обмана. Человек с фальшивой улыбкой на лице не способен воспроизвести складочки под нижними веками, которые являются важными составляющими элементами естественной улыбки.

2. Фальшивая улыбка может появиться чуть раньше или чуть позже, чем вы могли бы ожидать. Улыбка, возникшая слишком внезапно и кажущаяся потому немного резкой, безусловно, вызывает подозрение.

3. Эта улыбка слишком долго держится на лице собеседника? А вот естественная длится примерно 4 секунды.

4. Многие считают, что степень сосредоточенности, необходимая для применения этого метода, может помешать уловить в речи собеседника другие «намекы», которые легко замечаются в нормальном состоянии. И все же... Левая сторона человеческого лица обычно более выразительна, чем правая. К такому выводу пришли в результате эксперимента, в ходе которого людям показывали правые и левые половинки фотографий лица актера, прося определить, какое чувство кроется за его мимикой. В результате выяснилось, что трактовка выражений лица на левых половинках была на полтона экспрессивнее той, что была сделана на основе соответствующих им правых. Одно из возможных объяснений этого явления состоит в том, что правое полушарие головного мозга, контролирующее левую половину тела, управляет эмоциями человека, в то время как левое отвечает за логику и здравый смысл. Такое «разделение труда» между

полушариями ведет к тому, что левой части тела эмоции передаются интенсивнее, чем правой. Возможно и другое объяснение: в правом полушарии находятся матрицы всех выражений лица, и потому оно отвечает за мимику человека.

5. Фальшивая улыбка больше похожа на оскал.

А теперь сравните фальшивую улыбку и искреннюю... Почувствовали разницу?



### **Стоп-кадр. Глаза**

Да, на рот можно «надеть» фальшивую улыбку. На глаза же – только солнцезащитные очки. Между прочим, разговаривать со знакомцами и незнакомцами, не сняв солнцезащитные очки, считается неприличным. Помните классика: «Никогда не разговаривайте с незнакомцами!» От себя добавлю: тем более если незнакомцы в солнцезащитных очках.

Глаза – самая правдивая часть нашего лица. Вероятно, именно поэтому их и окрестили зеркалом души. Инстинктивно мы склонны не доверять тем людям, которые, говоря с нами, отводят взгляд, и даже тем, у кого глаза слишком близко посажены. Мы иногда говорим, что у кого-то сексуальный взгляд, и, как выяснится в дальнейшем, подобное замечание бывает справедливо; иногда же такой человек просто-напросто привык «стрелять» глазами.

Нет никакого сомнения, что глаза – это одно из важнейших средств выражения и инструмент для передачи всего разнообразия человеческих эмоций. Ученые отмечают, что у маленьких детей глаза (и зрачки) увеличены по сравнению с их общими пропорциями, так дети привлекают внимание взрослых, обеспечивая тем самым себе уход и защиту. Похоже, мы психологически запрограммированы отвечать на призыв больших, широко распахнутых

глаз. Это следует не только из наших отношений с другими людьми, будь то дети или взрослые. Редко кто способен остаться равнодушным при виде любого животного с большими кроткими глазами – факт, прекрасно известный и широко эксплуатируемый продавцами открыток, картинок и конфетных наборов. Подобную реакцию можно наблюдать даже у младенцев. Если дать им возможность рассматривать цветные рисунки, то они отдадут предпочтение тем, которые больше всего напоминают человеческие глаза, и чем старше ребенок, тем очевиднее его реакция. А японские мультики? В них все герои – японцы, но глаза у них прямо таки в пол-лица. Возможно, в этих мультяшных героях воплотилась мечта японцев о больших и задумчивых глазах?

Так что же можно узнать и понять при помощи пресловутого «зеркала»?

...Вы пришли в зоопарк. Я говорю, предположим, вы пришли в зоопарк по своей воле или вас затащил туда ребенок. Вы остановились у клеток с обезьянами. Загляните в их маленькие, почти кругленькие глазки... Вы знаете, о чем они думают? Нет? Я тоже не знаю. И пусть говорят, что шимпанзе – наши ближайшие родственники, но глазками они не вышли. Да, глаза – это, уважаемые, наша гордость! Наши глаза имеют специфическую форму, благодаря которой мы можем с большой точностью определить, на что именно устремлен взгляд нашего собеседника (мы обязаны этой точностью наличию у нас глазного яблока), и поэтому не может быть никаких сомнений в том, смотрит ли на нас кто-нибудь или нет.

Степень участия глаз в разговоре между людьми необычайно велика. Взгляд оказывает сильное воздействие и вызывает активную реакцию; по выражению глаз можно судить об отношениях между людьми. В нормальном повседневном разговоре вы дольше глядите в глаза собеседнику, пока он говорит, – примерно три четверти всего времени, и иногда бросаете в сторону взгляды продолжительностью от одной до семи секунд. Когда вы готовы поменяться ролями, то даете это понять, встретившись вновь взглядом с собеседником. И так, если вы не хотите передавать эстафету беседы другому – не смотрите в глаза своему слушателю, и тогда ему будет трудно вас прервать. (Известно, что политики иногда пользуются этим приемом во время интервью.) Однако на самом деле это палка о двух концах: подобное поведение является прямым нарушением «правил разговора» и может вызвать раздражение вашего собеседника. Если в разговоре вы начнете слишком долго обдумывать движение своих глаз, то легко можете углубиться в себя, утратить естественность и в конце концов уже не будете знать, куда на самом деле смотреть.

Некоторые, не умея как следует использовать взгляд как средство общения, глядят собеседнику в глаза либо слишком долго, либо слишком мало. И хотя они сами сознают, что отношения с окружающими у них не ладятся, для того чтобы понять причины своих затруднений и научиться управлять глазами, им может потребоваться профессиональная помощь.

Возможно, именно по глазам лучше всего можно судить о том, что связывает людей: друзья глядят друг на друга дольше, чем враги, а влюбленные обычно проводят много времени, глядя друг другу в глаза.



Эй, эй, не надо так пялиться! Вы же сами ощущаете себя не в своей тарелке, если на вас слишком пристально смотрят. Многие утверждают, что чувствуют чужой взгляд, даже если не видят того, кто на них уставился. Иногда пристальный взгляд объясняется простым любопытством, но чаще он несет какую-нибудь эмоциональную нагрузку, такую, например, как злоба или враждебность.



Некоторые пользуются этой разновидностью «языка глаз» как оружием в борьбе за превосходство – ведь взгляд в упор является действием довольно агрессивного характера. Возможно, вам очень захочется смутить кого-нибудь пристальным взглядом, однако следует помнить, что к этому трюку лучше прибегать как можно реже. Никто не любит находиться на конце линии высокого напряжения – это автоматически заставляет человека занимать оборонительную позицию, последствия чего могут быть весьма неприятными.

Каким еще может быть взгляд? Ну, мужчина в третьем ряду, что скажете? Сексуальный? Отлично, возьмите с полки пирожок. Да...

Так что же в самом деле придает глазам некоторых людей это выражение, безошибочно определяемое другими как приглашение подойти поближе? Прямой ответ прост и довольно неромантичен: увеличение зрачков – черных кружков в центре глаз. Такое же, какое происходит со всеми глазами при ограниченном освещении и помогает лучше видеть в полумраке. Оно характерно для состояния эмоционального возбуждения. Этот признак неподдельного волнения демонстрируется с целью вызвать интерес у того, на кого возбуждение направлено. Принцип работает даже тогда, когда люди не задумываются о

своих чувствах.



Американский психолог Эрхарт Гесс показывал группе мужчин два фотоснимка одной и той же женщины и опрашивал, на каком из них она кажется привлекательнее. Хотя спрашиваемые не осознавали, в чем же заключалось различие между двумя изображениями, почти все они предпочли то, на котором зрачки женщины были увеличены. Чтобы прийти к такому заключению, вовсе не требуются современные научные методы – об этом эффекте было прекрасно известно средневековым итальянским куртизанкам. Для расширения своих зрачков (а значит, и усиления своей сексуальной привлекательности) они закапывали сок ядовитого растения в глаза. Красавка (название-то какое!), или белладонна, по-итальянски как раз и означает «прекрасная женщина». И если уж вы знаете об этом феномене, то можете учесть его в своей повседневной жизни. Заметив, что кто-нибудь, кто вам неинтересен, глядит на вас подобным образом, старайтесь избегать его взгляда. Или же, если он, напротив, вам симпатичен, пригласите в гости и устройте ужин при свечах. Слабое освещение также приводит к расширению зрачков, и это проявление взаимного интереса может дать толчок романтическому развитию событий. Строго говоря, расширение зрачков является признаком любого эмоционального возбуждения, не обязательно связанного с любовью или вожделением. Расширение зрачков может свидетельствовать и о сильной антипатии, и о даже враждебности или гневе.

Одно исследование показало, что зрачки человека сужаются, когда он смотрит на вещи, которые считает неприятными, хотя есть и ученые, которые не разделяют этого мнения. Следует судить по обстоятельствам, о каких именно эмоциях идет речь в каждом конкретном случае. Говорят, что рыночные торговцы в тех странах, где в обычае торговаться, воспринимают сужение зрачков у потенциального покупателя как знак неподдельного интереса, что соответствующим образом сказывается на цене товара.

Хотя нам всем свойственно общение при помощи «языка глаз», существуют тонкие различия между мужчинами и женщинами, а также между людьми, воспитанными в разных культурных традициях. Основное отличие заключается в том, что женщины глядят на других людей независимо от их пола больше и дольше, чем мужчины. Некоторые психологи видят в этом проявление социальной ориентации женщины на то, чтобы занимать... (внимание, феминистки!) подчиненное положение. Однако это может отражать и больший интерес к окружающим, любопытство, столь свойственное женщинам. Внимательный взгляд, при условии, что он не становится вызывающим, может расцениваться как жест поощрения и поддержки, демонстрация того, что вы интересуетесь другим человеком и беспокоитесь за него.

В определенных случаях женщине, возможно, придется смягчать свойственную ее полу тенденцию выражать взглядом свое внимание к окружающим. Если вы женщина и занимаете, например, ответственный пост, то можете усилить свои позиции, особенно в отношении мужчин, сознательно ограничив количество взглядов, которые бросаете на лица своих подчиненных во время разговора. В любой беседе доминирует тот, на кого глядят

больше; он на «языке глаз» как бы предлагает в ответ меньше, чем получает. Зная об этом и используя свое знание, женщина-босс сведет к минимуму шансы мужчин придать разговору неуместный легкомысленный или сексуальный оттенок.

Хотя те общие правила, которые мы обсудили, применимы везде, существуют мельчайшие различия в том, что считается нормой у людей, воспитанных в различных культурных традициях. Когда речь идет о «языке глаз», недоразумения происходят в основном на почве того, как часто и как долго принято смотреть на других. Например, итальянцам более свойственно смотреть чаще и дольше в глаза полужнакомому человеку, чем англичанам. Это нередко приводит к тому, что итальянцы считают англичан людьми холодными, а англичане, в свою очередь, находят итальянцев развязными. Контрасты еще более заметны, когда рядом оказываются те, кто вырос в Западной Европе или Северной Америке, и уроженцы Центральной Европы. Недоразумения могут также происходить и между представителями различных общественных групп, например между белым населением и афроамериканцами в США. Наблюдения показывают, что темнокожий человек больше, чем белый, пользуется «языком глаз», когда говорит сам, тогда как последний – когда слушает собеседника. Это может привести к некоторому дисбалансу и вызвать смущение у обоих: им нужно одновременно и больше, и меньше взглядов, чтобы чувствовать себя свободно.

Смотреть на людей, образом жизни которых является насилие, может быть просто опасно: известны случаи, когда уличные хулиганы нападали на постороннего лишь за то, что он на них пристально посмотрел.

Разумеется, все эти тонкие различия должны интерпретироваться в каждом отдельном случае. Самым важным из них является то, что экстраверты в отличие от интровертов более интенсивно пользуются «языком глаз» – возможно, потому, что больше нуждаются во внешних стимулах и требуют большей степени эмоционального возбуждения.

Хорошими индикаторами мыслительного процесса являются движения верхнего и нижнего века. Так, уровень **верхнего века** указывает на степень заинтересованности человека в том, что происходит вокруг него, или в том, что вы ему говорите. Рассмотрим несколько типичных вариантов:

1. Белок глаза виден выше верхней кромки радужной оболочки. Когда верхние веки находятся в верхнем положении, можно говорить об удивлении и далее потрясении, испытываемых человеком. Возможно, такое действие на него оказали именно ваши слова.

2. Верхнее веко частично прикрывает верхний край радужки, оставляя открытым весь зрачок. Если верхние веки находятся в этом положении, они указывают на высокий уровень интереса к тому, что происходит или говорится.

3. Если веки человека опустились и прикрывают зрачок почти до середины, он совершенно потерял интерес и к происходящему, и к вашим словам.

4. Веки почти сомкнулись. Человеку невыносимо скучно. Он готов заснуть!

Представьте, что вы излагаете какую-то информацию небольшой группе слушателей и хотели бы знать, насколько хорошо они вас понимают. Внимательное наблюдение за их верхними веками даст вам все необходимые сведения. Если вы заметили, что чьи-либо веки опустились ниже уровня заинтересованности, значит, пора изменить стиль изложения. Встаньте, если до этого вы сидели, и продолжайте говорить стоя. Напишите что-нибудь на доске, покажите забавную картинку, наконец, обратитесь к явно скучающему с вопросом. Смена ритма вашего выступления позволит вернуть внимание к тому, что вы говорите.

Какую информацию мы можем получить, наблюдая за **нижним веком** и **внутренним углом глаза** ?

В нижней части глаза со стороны носа есть небольшой красный треугольник. Он служит хорошим индикатором степени заинтересованности человека.

1. Открытый красный треугольник глаза свидетельствует о том, что человек выказывает высокий уровень интереса.

2. Если он прикрыт, значит, собеседник чем-то обеспокоен или не согласен с вами. Прикрыть треугольник можно, если приподнять немного нижнее веко и сдвинуть его к носу. Попробуйте проделать такое движение и сразу же почувствуете, как ваше сознание переключилось в «критический» режим работы. Если вы видите прикрытый веком внутренний угол глаза собеседника, лучше даже не пытаться спрашивать его согласия. Попробуйте задать несколько вопросов, чтобы выяснить причину появления тревожного сигнала.

3. Как только вы заметите, что нижние веки вашего визави расслабились, можете смело просить его о чем угодно. Скорее всего, вы получите положительный ответ.

Допустим, вы излагаете своему руководителю свои предложения по реорганизации вашей компании. Говоря о необходимости некоторых перемещений, вы видите расслабленные нижние веки собеседника, открывающие внутренний угол глаза. Но когда вы произносите: «Константина Вдовина следует перевести в другой отдел, потому что теперь у нас для него не будет работы», – то замечаете, что нижние веки руководителя сдвинулись и прикрыли внутренние углы глаз. Следует немедленно задать вопрос, чтобы выяснить, в чем дело, например: «У меня есть и другие предложения, но что вы думаете по поводу Константина?» Вы обязательно должны отреагировать на проявившуюся в движении век перемену в настроении слушающего. В ответ вы, вполне вероятно, услышите: «Предложение интересное, но мне не нравится, что у нас нет вариантов для Константина Вдовина». Вы можете ответить так: «Я уже думал о нем и поговорил с Натальей Ильиничной из бухгалтерии. Разговор был общим, без подробностей, я ни словом не обмолвился ни о своем плане, ни о Константине, но Наталья Ильинична сказала, что ищет человека к себе в отдел. Мне показалось, что это было бы выходом и для нас, и для Вдовина». Или, увидев, что нижние веки собеседника закрыли внутренний угол глаза, вы могли бы сказать: «Я думал об этом и, насколько мне известно, в бухгалтерии есть подходящее для него место».

Если обеспокоенность вашего слушателя связана с положением Константина Вдовина в компании, а место в бухгалтерии действительно так хорошо, как вам кажется, нижние веки собеседника расслабятся и снова откроют внутренние углы глаз.

Вы, конечно, понимаете, что я всего лишь привел пример того, как нужно наблюдать за положением нижних век собеседника. Вообще, я придаю очень большое значение наблюдению за глазами собеседника. Однако здесь необходима значительная практика. Ведь некоторые люди могут воспринять ваше пристальное внимание к их глазам как бестактность. Но повторение – мать учения. И при известной доле старательности вы обязательно овладеете этим навыком.

#### **ПРАВИЛА ОПЫТНОГО «СОГЛЯДАТАЯ»**

1. Если собеседник находится напротив, следует чаще смотреть в глаза.
2. Разговаривая с другим человеком, мы хотели бы видеть его глаза, чтобы понять, как он реагирует на наши слова. Попытайтесь найти возможность заглянуть в глаза собеседнику в любой ситуации. Несомненно, вам приходилось вести беседу в автомобиле. Как трудно разговаривать, не имея возможности видеть глаза человека, сидящего на заднем сиденье, если вы сами сидите впереди! Что же мы делаем? Мы оборачиваемся или, если сидим за рулем, пытаемся поймать глаза собеседника в зеркальце заднего вида.
3. Помните о важности налаживания визуального контакта. Выступая перед аудиторией, необходимо поддерживать контакт глазами с каждым, кто в ней присутствует. Если вы выступаете перед небольшой группой людей, достаточно периодически внимательно смотреть на каждого присутствующего в течение примерно пяти секунд. Если перед вами большая аудитория, попробуйте смотреть на какую-либо группу людей так, чтобы у каждого из ее членов создавалось впечатление, что вы смотрите в глаза только ему.
4. Слушая, не забывайте смотреть в глаза говорящему. Если собеседник избегает прямого взгляда, любой из нас чувствует себя неудобно. Когда такой

человек начинает говорить, возникает ощущение, что он либо неуверен в своих словах, либо откровенно лжет. Если человек, не желающий поддерживать контакт глазами, выступает в роли слушателя, кажется, что ему неинтересны наши слова. Следовательно, если мы слушаем кого-нибудь, необходимо периодически смотреть ему прямо в глаза в течение примерно пяти секунд. Если контакт глазами для вас затруднителен, выберите точку на переносице собеседника, тогда он не сможет понять, куда именно обращен ваш взгляд.

## Эпизод второй. «Свет мой, зеркальце...»

Вы утром выдели свое отражение? И вообще – давно его изучали? Нет, не на предмет уровня щетины или глубины морщинок. Известно ли вам, вы левосторонний или правосторонний человек?

Да-да, между прочим, левосторонним и правосторонним бывает не только воспаление легких. Итак, посмотрите на себя в зеркало... Руки прочь от прыща!.. Просто посмотрите и ответьте на вопросы:

1. На какой стороне лица расстояние между бровью и подбородком больше?
2. На какой стороне лица у вас меньше ямочек и морщинок?
3. Какая сторона лица обычно наклонена к собеседнику?
4. Какая половинка рта открывается шире во время разговора?

Если подавляющее большинство ответов «левая» или «на левой», значит, у вас доминирует именно эта часть; в противном случае преобладает правая. Знатки НЛП утверждают, что хотя примерно 80% людей попадают в «правостороннюю» группу, музыканты обычно относятся к «левостороннему» типу, таким образом, почти все великие композиторы, певцы и оркестранты были определены как «левосторонние». Вероятно, это объясняется тем, что правые – «творческие» – доли их мозга более развиты. Ученые же, а также политики, актеры, танцоры и атлеты являются преимущественно «правосторонними» – вероятно, потому что успех в этих профессиях зависит от речевых и аналитических способностей, находящихся под контролем левого полушария.

Так, со стороны мы определились... Теперь определимся с тем, как бы себя не выдать. Помните, как Штирлиц шел по коридору гестапо и его выдали пилотка со звездой и волочившийся парашют? Так и вас могут выдать не только губная помада на щеке, но и блуждающе-мечтательное выражение глаз. Я не призываю вас ко лжи, но у каждого в жизни может случиться незапланированная встреча, которая поначалу казалась лучшим средством от одиночества, но после нее все-таки захотелось спасти ячейку общества под названием «семья».

Если только вы не являетесь профессиональным актером (или секретным агентом), ваше лицо отражает, подобно зеркалу, ваши реальные мысли и чувства, и так это и должно быть. Отдавая отчет в том, что иногда приходится скрывать некоторые из них от окружающих, помните, что суть вовсе не в том, чтобы целиком и полностью себя контролировать. Ведь даже в случае удачи к вам, скорее всего, стали бы относиться как к человеку фальшивому, это отнюдь бы не добавило добросердечности в ваши отношения с окружающими.

И все же существуют некоторые рекомендации, которые на всякий случай стоит сохранить в памяти, так как они помогут вам как в семейной, так и в деловой жизни. Попробуйте более тщательно поработать над тем, чтобы понять тонкие оттенки чувств, которые окружающие пытаются скрыть за выражением своего лица. Приложите немного усилий, и вы станете наблюдательнее, а значит – сильнее.



## **ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ ДЛЯ ДЖЕЙМСОВ БОНДОВ**

Вы постройте более близкие и теплые отношения с Ней, если усвоите «поддерживающую» разновидность «языка глаз»: когда беседуете с женщиной, смотрите ей в глаза чаще и дольше, чем вы это делаете в разговорах с мужчинами, и пусть в вашем взгляде читается больше интереса, чем вожделения! Хотя и о вожделении не забывайте.

Умение читать выражения женских лиц поможет вам определить, удалось ли вам заинтересовать женщину. Тогда в случае необходимости вы сможете отступить и избежать смущения, вызванного отказом, не говоря уже об обвинениях в сексуальных домогательствах. По тем же признакам вы сможете уловить искренний «призывный» сигнал женщины, которой вы нравитесь, какой вам, вероятно, досадно было бы упустить.

## **ВРЕДНЫЕ СОВЕТЫ ДЛЯ НАСТОЯЩИХ ЛЕДИ (ПОДРУЖЕК ДЖЕЙМСОВ БОНДОВ)**

Если вам просто необходимо утвердить свой авторитет, помните, что главный не тот, кто раньше встал и первым влез в тапочки. Доминирующим партнером в любом разговоре является тот, кто меньше смотрит в глаза другому.

Старайтесь понять выражение лица своего партнера (по бизнесу, постели или семье). Особое внимание обращайтесь на зрачки – это поможет контролировать степень интимности в разговоре: если вы быстро отведете глаза, это сразу охладит его пыл. Между прочим, этот прием действеннее, чем фраза: «У меня сегодня голова болит».

Имейте в виду, что большинство мужчин менее искусны, чем большинство женщин, в приеме и передаче невербальных сигналов. Так что даже не надейтесь, что он так же хорошо «прочтет» ваш взгляд, как вы – его. Для того чтобы он все понял, это должно быть написано на вашем лице большими буквами.

## **Эпизод третий. Обмануть или обаять?**

«Очень приятно!» – говорим мы, когда нас представляют новому человеку. Эти слова в значительной степени – дань ритуалу, формула вежливости, принятая в обществе, чтобы приветствовать друг друга. Ни мы сами, ни тот, с кем мы разговариваем, не обращаем ни малейшего внимания на то, вкладываем ли мы в эти слова какой-нибудь смысл. Тем не менее через несколько минут общения или даже раньше только что познакомившиеся люди уже сформируют свои впечатления друг о друге и определят, действительно ли им так приятно друг с другом. Часто это первое впечатление становится для нас решающим, и именно оно в дальнейшем определяет, будем ли мы стремиться лучше узнать нашего нового знакомого. Если судьба сведет нас через долгое время после первой встречи, мы можем внезапно обнаружить, что первое впечатление было ложным и что человек нравится нам теперь гораздо больше (или меньше), чем в начале знакомства. Однако чаще нам обоим или кому-то одному придется приложить усилия, чтобы возобновить знакомство, тогда отношения, возникшие при первой встрече, будут играть решающую роль.

Каждому из нас хочется производить хорошее впечатление больше, чем плохое, поэтому необходимо понимать, какими именно нашими качествами это впечатление создается. Точно так же если вы хоть раз в жизни ошиблись, скажем, назначив свидание обаятельной на первый взгляд барышне, которая оказалась невероятной занудой, то вы, конечно, не прочь в дальнейшем избежать подобных ошибок.

Одна из самых необходимых в жизни вещей – знать, как к вам относятся. Это в равной мере важно в деловых отношениях, в дружбе и в любви. Возможно, новые знакомые настолько просты, что сразу же скажут вам, что находят вас интересным и привлекательным или же, наоборот, абсолютно невыразительным типом. Но куда вероятнее, что они скроют свои истинные чувства или почти ничего не скажут о них. Тут-то и придется снова вернуться

к языку тела, чтобы проникнуть в их мысли.

Конечно, это банально, но так или иначе одним из ключевых факторов, определяющих наше восприятие других людей, является то, насколько мы считаем их физически привлекательными. Интересно, что в этом аспекте не существует половых различий. Иными словами, не только разнополые люди придают большое значение привлекательности друг друга. И у женщин, и у мужчин имеются определенные представления о физической привлекательности лица, принадлежащего к тому же полу, что и они, и лучшее отношение вызовет тот, кто соответствует этим представлениям. Итак, если вы встречаете кого-нибудь впервые в жизни, то как определить, понравились вы ему или нет? Единственное, что можно сделать в данной ситуации, – это уловить те невербальные сигналы, которые выражают доброе отношение. Большинство из нас немного разбирается в этом (причем женщины в целом лучше мужчин) путем неосознанной обработки всей совокупности полученных сигналов. Но если вы хотите усовершенствовать эти навыки, полезно сознательно проанализировать отдельные компоненты того, что принято называть первым впечатлением. Какие «языки» нашего тела в основном отвечают за первое впечатление? Глаза, губы, жесты и интонации – вот четыре кита нашей победы и нашего успеха!

### **Стоп-кадр. Взгляд**

Практика показывает, что если мы светски болтаем на вечеринке, то оцениваем обычно все черты лица собеседника, но особое внимание привлекают его глаза и рот как наиболее выразительные детали. Если вы сделаете сознательную попытку проследить, как часто собеседник смотрит на вас, здесь придется сделать определенные поправки, зависящие от того, с кем мы имеем дело. С одной стороны, некоторые исследования показывают, что женщины не только склонны сами больше поедать глазами своего собеседника, но и более положительно относятся к тому, что и на них много смотрят. Мужчины в целом относительно менее склонны к тому, чтобы позволять часто на себя смотреть, даже в знак теплых и дружеских отношений. В США, где проводилось много подобных исследований, и в Северной Европе мужчин часто учат скрывать свои чувства и держаться менее открыто. В противоположность этому уроженцы других стран, скажем средиземноморских или арабских, больше разглядывают собеседника и менее настроены общаться, когда вы смотрите на них.

Поэтому смотрите на собеседника с поправкой на его индивидуальные особенности и половые признаки. Только не пытайтесь «гипнотизировать» глазами – это только напугает человека.

Когда вы хотите выказать свое дружелюбие, часто, но ненадолго останавливайте взгляд на лице симпатичного вам человека. Ваши глаза встретятся, быть может, всего на секунду, но этого будет достаточно, чтобы поддержать взаимный интерес.

### **Стоп-кадр. Улыбочку!**

Когда мы впервые вступаем с незнакомцем в светскую беседу, то улыбаемся автоматически и наш собеседник поступает так же. В данной ситуации главное, чтобы ваша улыбка была открытой и искренней. Ничего дурного не будет, если вы перед зеркалом попытаетесь потренировать искреннюю улыбку. Вспомните что-нибудь хорошее. Или подумайте о чем-нибудь приятном.

Теперь вы можете отличить искреннюю улыбку от неискренней, когда человек улыбается по долгу или из вежливости, а не потому, что им руководят чувства. Конечно, вы и прежде замечали это на уровне подсознания, поэтому ощущали неловкость, но, чтобы контролировать беседу, всегда полезно знать, почему подобное чувство возникает.

И не жалеете улыбок! Помните, что «от улыбки хмурый день светлей» – отнюдь не пустые слова детской песенки. Однако это не означает, что надо приклеить на лицо глупую

ухмылку. Просто не бойтесь улыбнуться, когда считаете нужным. И если вам действительно интересен человек, с которым вы общаетесь, неужели вам не захочется улыбнуться иногда? Улыбка всегда воспринимается как проявление теплых и дружеских чувств, поэтому послужит подтверждением того, что собеседник вам интересен, и вызовет ответную улыбку. На самом деле есть свидетельства того, что улыбчивые от природы люди больше нравятся, и это заставляет их ощущать, что все улыбаются им в ответ.

Многие из нас умеют на людях держать под контролем выражение своего лица, сохраняя любезную мину, по которой мало что можно сказать о реальных чувствах. Особенно мы стараемся не демонстрировать негативных эмоций тем, с кем близко не знакомы. Исследования Пола Экмана показали, что счастливое выражение лучше всего читается на лицах людей во всем мире, к какой бы культуре они ни принадлежали. Более того, эмоции заразительны, поэтому, если человек, с которым вы общаетесь, доставил вам удовольствие, не скрывайте этого. Если он почувствует ваше явное восхищение, то с большей вероятностью тоже будет находить удовольствие в общении с вами.

### **Стоп-кадр. Голос**

Помните сладкоголосых сирен, которые завлекали в свои сети кого угодно, используя в качестве обольстительного средства красоту голоса. Что? Вам это не дано? Только поверьте в себя, задайтесь правильной целью – и все! Сирены будут завидовать, слушая, как говорите вы.

Мы всегда следим за тембром и интонациями голоса как средствами выражения эмоционального содержания слов, которые мы слышим, и в разговоре можем отличить их от смысла самих слов. Например, одно исследование показало, что люди могут распознать злые оттенки в печальных речах и оттенок симпатии в ревнивом монологе, даже когда говорившие просто перечисляли буквы алфавита. Ученые обнаружили, что некоторые люди обладают завидным умением демонстрировать свои чувства одним лишь тоном голоса. Кстати, голос лучше выражает положительные, чем отрицательные эмоции, и вам, по всей вероятности, приходилось на основании одних только интонаций, а не по содержанию речи, обнаружить чью-либо симпатию. И именно таким путем проще определить, стараются ли вас ввести в заблуждение или говорят прямо и откровенно.

Голос и интонации можно и натренировать. Запишите себя на диктофон или камеру, прослушайте и сделайте соответствующие выводы. Большинство из нас испытывают шок, слыша собственный голос в записи, поскольку он сильно отличается от того, чего мы ожидали. Для остальных такой проблемы не существует, но все-таки лучше прислушаться к самому себе и проанализировать, как звучит ваша речь. Дело не в том, *что* вы говорите, а в том, *как* вы это говорите.

Громкая речь на повышенных тонах мало воспринимается, а те, кто говорит очень быстро, часто игнорируются слушателями. Помните, что тон голоса иногда важнее, чем слова. Конечно, никто не ждет от вас, чтобы вы в подражание известным политикам драматически расцвечивали свое выступление, достаточно того, чтобы интонации, скорость и тон вашей речи соответствовали ее настоящему смыслу.

### **Стоп-кадр. Поза**

О чем говорит тело? Если вы ведете разговор стоя, то бросьте быстрый взгляд на ноги собеседника. Как развернуты ступни? Хорошо, если они размещены под прямым углом к вашим собственным, так как это означает, что чувства вашего собеседника по отношению к вам совпадают с вашими собственными. Если вы разговариваете с кем-нибудь впервые, то эта позиция, выражающая умеренную степень близости, вполне подходит для первого знакомства. Продолжайте разговаривать и развивайте отношения! Этот же принцип приложим к оценке того, как вы разговариваете сидя. Если кто-то находит вас интересным,

то он будет сидеть вполоборота к вам, может быть, положит ногу на ногу, причем та нога, что ближе к вам, окажется снизу. Это особенно заметно, когда рядом с вашим собеседником с другой стороны сидит еще кто-нибудь – сразу становится ясно, кого предпочитает человек, поддерживающий с вами разговор. Однако не переоценивайте ни один из этих признаков по отдельности! Есть люди, у которых положение ног (например, правой ноги сверху) – дело привычки и не зависит от обстоятельств. Обязательно наблюдайте за другими признаками, чтобы проверить ваши выводы: вся совокупность информации важнее, чем жесткие выводы, сделанные на основе отдельных «высказываний» на языке тела.



### **ВРЕДНЫЙ СОВЕТ**

Вам, вероятно, говорили в школе следующую фразу: «Вы должны молчать и слушать, молчать и слушать!» Чтобы уверенно идти к победе, вам нужно научиться терпеливо и иногда молча выслушивать своего собеседника, партнера по бизнесу, босса.

Если ваш новый знакомый не совсем лишен чувств, у него появится необходимость показать, что он ощущает ваш повышенный интерес. Это чувство может возникнуть даже тогда, когда ваше общение сводится еще только к поверхностной болтовне и вы находитесь только на стадии первого знакомства. Если собеседник перескакивает с одного на другое на половине фразы и не реагирует на скрытый смысл ваших сигналов, значит, он не поощряет вашего интереса к нему. Но если вы хотите расположить к себе собеседника, то помните, что большинство людей хорошо относятся к тем, кто дает им понять об увлеченности и заинтересованности их рассказом. Обычно советы, как расположить собеседника, сводятся к тому, чтобы вызвать его на рассказ о себе, – возьмите это на вооружение. Помните правила работы со свидетелями Глеба Жиглова? Естественное общение напоминает игру в теннис. Поэтому большинство людей ждет, что вы будете не только задавать вопросы, но в ответ расскажете что-то и о себе. Это не означает, что стоит выдавать все подробности личной жизни или пересказывать семейные предания, но некоторое количество сведений поможет вашему собеседнику составить более ясное представление о вас как об интересном человеке. Когда отношения складываются успешно, «самопредставление» идет одновременно, а это значит, что партнеры знакомят друг друга со своей частной жизнью в одинаковой степени. Когда один человек

обнажает перед другим душу, а тот держится замкнуто, это значит, что отношения их развиваются дисгармонично. Но сначала сто раз подумайте, а стоит ли раскрывать вашему начальнику или ухажеру всю душу?

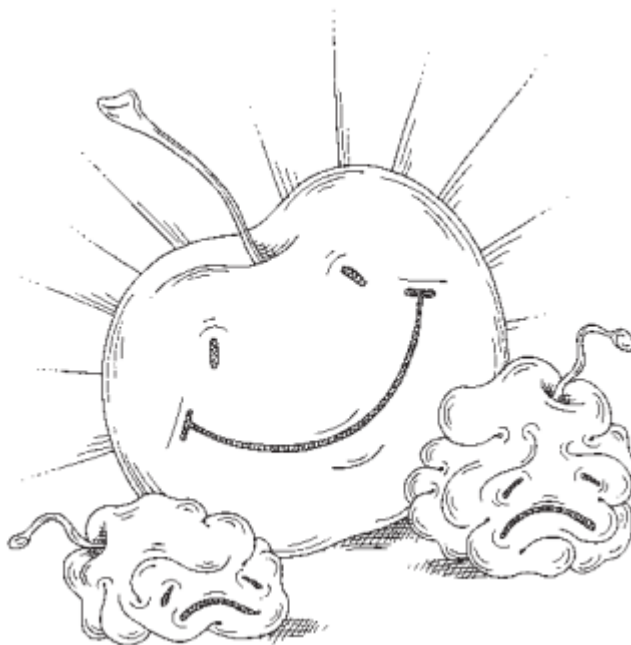
Помните, что людей интересуют загадочные личности, а «прочитанные книги» проигрывают в их глазах.

Не бойтесь прикоснуться к собеседнику. Нет, конечно, не надо кидаться с первой встречи ему на грудь. Однако помните, что мы не в Швеции, где за подобные телодвижения вас могут привлечь к суду. Между прочим, прикосновения к другому человеку, лишённые сексуальной окраски, скажем к руке или плечу, являются сильнейшим средством передачи симпатии. Когда нет оснований полагать, что это будет негативно воспринято, не стесняйтесь прикосновений, если у вас они получаются естественно. Те, кто умеет в разговоре дотронуться до собеседника, обычно воспринимаются как милые и привлекательные, однако нужно быть очень внимательным к возможной реакции другого человека. Люди очень сильно различаются по характеру ответа на прикосновение не очень близкого человека.

## Серия вторая. «Все лгут»

*Я пью за разоренный дом,  
За злую жизнь мою,  
За одиночество вдвоем,  
И за тебя я пью, —  
За ложь меня предавших губ,  
За мертвый холод глаз,  
За то, что мир жесток и груб,  
За то, что Бог не спас.*

**А. Ахматова**



**Эпизод первый. Если встречают по одежке... вот где простор для обмана!**

Как бы мы ни хотели, чтобы нас оценивали по уму, прекрасным глазам, доброму сердцу, первое впечатление складывается все равно по внешнему виду. Так уж устроен мир. Да, читатель, ваш успех общения зависит от того, как вы одеты. Я не призываю вас гладить брюки обязательно со стрелочками. Просто нужно выглядеть соответственно времени и месту. Теперь об этом подробнее.

Как вы думаете, для чего мы одеваемся? Да, верно, голыми ходить могут только короли, притом только те, которых обвели вокруг пальца мошенники. Голым как-то неуютно, да и вообще холодновато в нашем климате. То ли дело в Африке... Крокодилы, пальмы, баобабы... Да и там люди ходят одетыми. Даже живущие в дремучих лесах аборигены хоть набедренной повязочкой, да обмотаются.

Вездесущие психологи, изучающие значение одежды в человеческом обществе, пришли к некоторым общим выводам, хотя, конечно, это вовсе не означает, что они срабатывают на 100% во всех случаях жизни. Мужчины, как правило, одеваются так, чтобы обозначить свой социальный статус или профессию. Одежда для них – прежде всего символ их социальной принадлежности. Именно поэтому в племени у всех только набедренная повязка, а у вождя на плечи наброшена шкурка ягуарова – он здесь главный. Женщины же, по мнению психологов, более склонны одеваться так, чтобы подчеркнуть свои достоинства. Однако оба этих общих правила все чаще и чаще нарушаются по мере освоения женщинами традиционно мужских профессий, что, в свою очередь, влияет на выбор одежды. Эх, зря, думаю, это! Пусть бы лучше сигналили коленками, плечиками... Извините, отвлекся. На чем я остановился?

Ах да! Определенная категория людей, к которой могут относиться как женщины, так и мужчины, одевается, чтобы продемонстрировать свое благосостояние (или же благосостояние своего партнера). Дорогие часы, украшения, одежда престижных фирм (только этикетки не должны быть видны) и прочее служат этой цели, подчеркивая достаток их обладателя.

Исследования показали, что люди с комплексами и интроверты предпочитают более спокойные цвета, такие как серый, синий и коричневый. Экстраверты выбирают яркие, смелые расцветки и вообще нетрадиционный стиль одежды. Между прочим, синий костюм с белой рубашкой (брр!) до сих пор ассоциируется в глазах окружающих с успехом в бизнесе.

Да, встречаются действительно по одежке. И не отмахивайтесь от этого стереотипа – перебороть его не удастся. Смиритесь и примите как должное. Бунтарский дух – это, конечно, понятно. Но нужен ли он вам при собеседовании с потенциальным работодателем? А если ваша девушка пригласила вас домой «на чашку чая», то бишь продемонстрировать родителям кавалера, надо ли изображать из себя эдакого невиданного Конька-Горбунка? Если сотрудник позвал вас в филармонию, надо ли, стремясь проверить его чувства, одеваться как на панель? Результат тех или иных встреч зависит от разумности вашего поведения, чувства такта и вкуса.

Сейчас требования к служебной одежде менее строги, чем в советские времена, хотя в действительности это вовсе не означает, что на работе можно носить все, что угодно. В некоторых компаниях существуют правила, обязывающие носить на службе определенную одежду вплоть до цвета и материала, тогда как в других равнодушны к дресскоду, однако никто не отменял неписаных правил. Но, чтобы это понять, вы должны сначала устроиться на работу, и то, как вы оденетесь на собеседование, может повысить или понизить ваши шансы на успех. В идеале интервью работодателя и соискателя работы должно длиться полчаса. В нашем неидеальном мире все происходит намного быстрее – побеседовали десять минут, и вам сообщили: «Вы нам не подходите». Решение человеком было принято в первые пять минут, остальное время вам уделяли внимание из корпоративной вежливости. Исследования показывают, что мнение о рейтинге претендента, сложившееся в течение первых четырех минут у того, кто проводит собеседование, почти всегда предвосхищает конечный результат. И, что еще более удивительно, это мнение складывается до того, как

сотрудник отдела кадров или HR-менеджер заглянет в заполненную соискателем требуемую анкету. Практикующие НЛП утверждают, что работодатель составляет свое мнение о соискателе должности еще до того, как последний открыл рот и произнес приветствие. Вот, оказывается, какое сильное действие оказывает на нас первое впечатление!

А потом вы будете курить сигареты одну за другой и задавать известнейший вопрос: «Кто виноват в том, что и сюда меня не приняли?» Конструктивнее будет подумать о том, что делать.

Итак, что у нас, то есть у вас, есть? Желание устроиться на работу – это раз. Что нам известно? Что то, как вы выглядите во время собеседования, во многом определяет, получите ли вы работу или нет, – это два. Решение предлагаю следующее: проанализировать данную ситуацию.

Между прочим, проблема, что же именно надеть, в известной степени легче решить нам, мужчинам, так как у нас существует в некотором роде «униформа», которая подбирается в зависимости от той конкретной работы, на которую нужно устроиться. Но... есть одно важное «НО», которое может перевесить даже униформизм, – речь идет о *нюансах*. Например, выставленные напоказ ярлыки, фирменные знаки и прочие лейблы плохо воспринимаются не только в компаниях, занимающихся производством одежды, где демонстрация собственных пристрастий выглядит бестактно, но и на вечеринках, однозначно это – признак дурного тона.

От продавцов и служащих, непосредственно работающих с клиентами, обычно ожидают, что они будут одеты модно, однако без крайностей, чтобы не огорчать традиционно мыслящих людей. Если вы когда-либо раньше трудились в той сфере, куда вновь хотите попасть, то прекрасно представляете сами, чего от вас ждут, если же нет, то проведите пару минут в конце рабочего дня, наблюдая, какую одежду носят работающие в этом учреждении люди.

Да, мужчины, мы с вами подглядели, как одеваются сотрудники, – и, можно сказать, дело в шляпе (а также в брюках, пиджаках и прочем). А дамы? Их помимо вопросов «Кто виноват?» и «Что делать?» мучают еще по крайней мере два: «Что надеть?» и «Как я буду выглядеть при этом?» С одной стороны, хорошо, когда у тебя есть свобода выбора. Но когда свобода выбора заключается в том, что можно надеть брюки, а можно и платье или юбку, причем длина их бывает самой разнообразной... (Бедняги шотландцы! Хотя их юбки, кажется, имеют традиционную длину.) Да, сильной половине человечества повезло больше, поскольку в одежде выбор у нас меньше.

Так вот, первая проблема, которую приходится решать женщинам, – подчеркнуть ли свою женственность или же придать себе более строгий вид. Поскольку вы не желаете выглядеть ни слишком строго, ни чересчур легкомысленно, добиться желаемого равновесия нелегко. Психологи утверждают, что чересчур женственный наряд не принесет вам удачу в устройстве на работу. Сейчас миром правит стиль «унисекс». Из этого следует, что лучше всего выбрать что-то, слегка напоминающее мужской костюм, не заходя однако в сродство слишком далеко.

Власть одежды, конечно, очень сильна, но потенциальный работодатель не склонен принимать на работу монстра, которого не сможет контролировать. Ваш будущий хозяин желает быть уверенным, что сможет руководить вами, если вы будете приняты. Исследования подтверждают, что женщины, которые подают себя, завуалировав свою женственность, воспринимаются как более компетентные, упорные, заинтересованные в работе и уверенные в своих силах, чем откровенно женственные. Однако не следует принимать это утверждение слишком прямолинейно; необходимо также учитывать традиции, присущие каждой определенной сфере деятельности.

Стилисты не рекомендуют надевать слишком много украшений или выставлять их напоказ, так как это рассеивает внимание проводящих интервью. Часики на запястье прекрасно подойдут – если только вы не поглядываете на них во время собеседования, что свидетельствовало бы о вашем волнении и желании поскорее унести ноги.

Впрочем, какой бы наряд вы ни выбрали, чтобы соответствовать ситуации, вам необходимо хорошо себя в нем чувствовать, он должен поддерживать вашу уверенность в себе. Если же вы будете выглядеть так, словно потратили массу времени и усилий, чтобы одеться соответственно выбранной роли, работодатель так или иначе поймет, что вы готовились к собеседованию как к серьезной борьбе. С другой стороны, нигде не отнесутся хорошо и к тому, если вы будете производить впечатление человека, в спешке набросившего на себя то, что со вчерашнего дня валялось на стуле.

### **Стоп-кадр. Цветной мираж**

Между прочим, представить себя в выгодном цвете, то есть свете, или выяснить намерения своего собеседника можно, зная цветовые секреты.

Приоткрою завесу цветных тайн. Учитесь, студенты!

#### *Люди в черном*

Во-первых, у этих людей нет перхоти. Если же она есть, то им на это глубоко наплевать. Вы думаете, это их характеризует с исключительно положительной стороны? Вовсе нет! Люди в черном бывают исключительно хороши и положительны только в фильмах. В жизни такой человек выражает протест существующему порядку вещей, считает, что все идет не так, как надо, препятствует любому влиянию на его точку зрения и поднимает бунт против судьбы. Однако в итоге это чаще всего оказывается неразумной политикой. В общем, как сказал классик жанра, который сам предпочитал черное: «Мама – анархия, папа – стакан портвейна...»

#### *Люди в красном*

Люди, предпочитающие красный, – страстные, взрывные, но отходчивые. Они любят быть лидерами и не любят отступать. Эти люди редко страдают от угрызений совести, обычно проявляют мужество перед лицом опасности и обладают чрезвычайно сильным инстинктом выживания.

Красный – цвет животной страсти. Французский поэт А. Рембо писал, что женщину в красном легко соблазнить, так как красным цветом она уже «подсказывает», что была бы не прочь испытать хм... некоторое возбуждение. Вообще, люди, предпочитающие красный цвет, любят выражать себя через физические, тактильные ощущения.

Красный одинаково сильно возбуждает и мужчин, и женщин, однако мужчины гораздо чаще считают его своим любимым цветом. Интересно, что женщины чаще выбирают в качестве своих любимых цветов желтый и фиолетовый, а мужчины предпочитают красный и синий.

#### *Люди в оранжевом*

Предпочтение оранжевого цвета говорит о стремлении человека к самораскрытию и установлению контактов с окружающими. Оранжевый – цвет освобождающий, раскрепощающий, способствующий терпимому и доверительному отношению людей друг к другу.

Люди, предпочитающие оранжевый, невероятно изобретательны. Они способны мысленно становиться на место своих оппонентов и просчитывать любой их возможный маневр, а затем действовать согласно своим расчетам. Однако эти люди склонны быть холодными и отчужденными: они нелегко выказывают расположение, заботу или сочувствие.

Оранжевый пробуждает скрытые силы и возможности, настраивает на щедрость, дает



чувство радости, укрепляет волю, восстанавливает равновесие, дает силы пережить горе.

### *Люди в белом*

Они смелы и уверены в себе. Это цвет чистоты и совершенства, который содержит в себе мощь преобразования и является сильным исцеляющим цветом. Способствует развитию творческого воображения и божественной реализации себя. Он очищает наше внутреннее пространство и аккумулирует вселенскую любовь. В общении люди в белом могут снять напряжение, отогнать тревогу, успокоить собеседника.

### *Люди в желтом*

Желтый – цвет интеллектуалов. Любители этого цвета стремятся к независимости и расширению горизонтов восприятия, а также к преодолению границ обособленности каждого из нас. Их жизнь полна ярких мгновений, они умны, чувствительны, всем своим существом устремлены к счастью и настойчиво его добиваются.

Такие люди верят в то, что жизнь предназначена для получения удовольствий. Интересен тот факт, что надеющийся человек выбирает желтый в качестве предпочитаемого цвета, а разочаровавшийся его отвергает.

Желтый – цвет творческих людей с сильными волей и духом, умеющих много и плодотворно работать. Они часто становятся учеными, политиками или бизнесменами. Об успехе они не судят с позиции денег: для них важнее внимание и любовь, полученные от окружающих, а также возможность свободы выбора.

### *Люди в зеленом*

Люди, предпочитающие зеленый, полны энергии и сил, они все делают быстро, перескакивая от одного дела к другому. Любители зеленого цвета предпочитают выработать идеи и составлять планы, заботиться же о деталях они поручают кому-нибудь другому, так как детали для них скучны и утомительны. Эти люди придают большое значение своему внешнему виду, одеваться они любят изящно и аже утонченно.

Любители темно-зеленого упрямы и настойчивы, темно-зеленый в сочетании с золотом – цвет банкиров. Как правило, любители темно-зеленого вызывают у своих друзей и близких ощущение защищенности и безопасности. Это люди сильной воли, способные преодолевать выпавшие на их долю трудности. Они не склонны менять свое мнение – для того чтобы изменить их отношение к чему-либо, нужны серьезная аргументация и огромное терпение.

Те же, кто предпочитает светло-зеленый, мягки и нежны, эстетичны. В отличие от темно-зеленых, они раскованные, открытые и общительные. Любители светло-зеленого умеют ценить сотрудничество и являются очень обязательными людьми, их отличают чувство справедливости и доброжелательность.

### *Люди в голубом (только цвет, и ничего больше)*

Люди, выбирающие голубой, обладают сильно развитой интуицией, они нередко могут предсказывать ход дальнейших событий. Больше всего эти люди ценят духовность и совершенные отношения со своими избранниками. Они чрезвычайно любвеобильны и эмоциональны, причем, как правило, однолюбы.

Эти люди очень щепетильны: они не любят беспокоить других людей или создавать кому-либо неудобства. Часто для решения своих проблем им надо научиться любить самих себя. Они легко отдают, но им надо научиться так же легко получать, им следует помнить, что их труд должен быть высоко оценен.

Надо отметить, что любители светло-голубого цвета отличаются мечтательностью и

романтизмом, они любят путешествия (часто ездят к морю, к воде) и стремятся к общению во всех его проявлениях. Любители темно-голубого, как правило, легко достигают своей цели, успеха и богатства; этот цвет считается цветом артистов.

### *Люди в синем*

Предпочтение темно-синего всем другим цветам нередко является признаком депрессии, развившейся из-за того, что человек действует ради чужих идей, которые, как ему кажется, он должен защищать больше, чем свои собственные.

Предпочтение синего говорит также о пассивном стремлении к безопасности. Для людей с избыточным весом характерно чувство одиночества, которое часто прячется за темно-синей одеждой. Наряду с тем что темно-синий цвет зрительно уменьшает объем, он несет еще и психологическую нагрузку.

### *Люди в фиолетовом*

Люди, предпочитающие фиолетовый, тянутся ко всему таинственному, пытаются найти разгадку необъяснимым явлениям. Они стремятся к духовному и интеллектуальному общению.

Эти люди независимы, неординарны. Но нередко, обладая высокими интеллектуальными способностями, они в то же время слабы физически. Считается, что фиолетовые одежды выбирают люди, которые хотят вызывать симпатию окружающих и одновременно обладают большой внушаемостью.

В заключение надо отметить, что современные исследователи цвета считают красный, голубой и желтый основными, определяющими цветами, дарящими жизнь; оранжевый, зеленый и фиолетовый – вспомогательными; а белый и индиго (темно-синий) – интегральными, синтезирующими. Ведь при разложении белого цвета мир наполняется священной радугой красок: цветами любви, жизни, созидания, исцеления и взаимопонимания. Более подробно о том, как цвет влияет на физическое и моральное здоровье человека, можно узнать из книги Елены Егоровой «proЦВЕТание по Максу Люшеру» (СПб.: Питер, 2007).

### **Стоп-кадр. Осторожно, ноги!**

Покажите опытному психологу свою обувь, и он поставит вам диагноз. Дело в том, что обувь может многое рассказать о личности человека. В этом отношении она попадает в ту же категорию, что и ногти на руках, зубы или волосы, так как человек, за ними не следящий, в общем и целом воспринимается окружающими как неаккуратный. Оценивается вовсе не то, какую обувь вы носите, а то, насколько тщательно вы за ней ухаживаете. Важно и то, подходит ли она к вашему костюму и соответствует ли случаю. Например, кроссовки подходят к casual и спортивному стилям одежды, однако выглядели бы нелепо со строгим костюмом. И наоборот, элегантные выходные туфли, надетые с джинсами или же на пляж, означали бы для большинства окружающих, что вы начисто лишены вкуса!

Целый ряд распространенных выражений, таких как «стоптанные каблуки», «опустившийся до того, что подметки отрываются», ботинки «каши просят» и тому подобных, указывают, что обувь в значительной степени характеризует... достаток владельца. Ухоженные, начищенные до блеска башмаки связывались в представлениях окружающих с престижной работой, которая диктует выбор соответствующей одежды.

Стиль также играет важную роль. Женщины упорно не желают отказываться от высоких каблуков, несмотря на всю их непрактичность и причиняемые ими неудобства. Именно шпильки, подчеркивая движения бедер при походке, делают женщин более

сексуально привлекательными, что одинаково нравится и им самим, и нам, заинтересованным лицам. А из мужской обуви, как мне удалось выяснить, по мнению многих женщин, наиболее сексуально привлекательными являются либо строгие черные, хорошо начищенные туфли, либо кожаные ботинки/сапоги «ковбойского» типа, так как и те и другие ассоциируются в их глазах с мужественностью и силой. А я-то, предпочитая спортивный стиль и кроссовки, диву давался, почему на меня барышни внимание не особенно обращают? Да, им подавай либо уважаемых кавалеров, либо ковбоев.

Мужчины! Братья по разуму! Знайте, что строгие начищенные ботинки для классических костюмов плюс «ковбойские» сапоги, плюс кроссовки для соответствующих случаев – вот тот джентльменский набор, который выручит вас в большинстве жизненных ситуаций. Однако все осложняется тем, что если вы хотите произвести на окружающих хорошее впечатление, вам необходимо подбирать обувь не только к случаю, но также ко всей остальной одежде и аксессуарам.

### **Стоп-кадр. «Вторые глаза»**

«Ну да, одежда, ботинки – это все понятно, – скажете вы. – Оделся прилично, ботинки почистил – и вперед». Нет, еще рановато. Успех встречи зависит от многих мелочей. К примеру, «Надевать очки или нет?» – этот вопрос занимает людей с неидеальным зрением. «Краситься или не краситься?» – этот вопрос мучает нашу лучшую половину. «Что у меня на голове?!» – этот вопрос задают себе владельцы пышных шевелюр. «Брить или не брить?» – вопрос из фильма «Три плюс два». Со всем разберемся по порядку.

Начнем с очкариков. Очкарики бывают натуральные и ненатуральные. В то время как миллионы отдают предпочтение контактному линзам, гораздо больше людей, чем вы полагаете, носят очки, несмотря на прекрасное зрение. Зачем им это нужно? Еще в XX веке изящные очки превратились в модный аксессуар, и нет никакого сомнения в том, что дорогая, удачно подобранная оправа окажется вовсе не лишним штрихом вашего внешнего облика. И еще один плюс – люди будут считать вас в очках умнее, чем без них. Причем разница эта весьма существенна – при отсутствии другой информации коэффициент ваших интеллектуальных способностей вырастет в глазах окружающих на 15 пунктов, которые позволяют перейти от «среднего» к «блестящему», или же от «блестящего» к «суперблестящему». В данном случае этот переход происходит чисто умозрительно и, скорее всего, под влиянием стереотипа. Другое исследование показало, что те, кто действительно нуждается в очках, в среднем на самом деле умнее остальных людей, однако превосходят их лишь на 5-10 пунктов, а вовсе не на 15. Некоторые ученые утверждают, что разница может быть наследственной. Другими словами, если вы унаследовали слабое зрение, то не выживете и не произведете на свет себе подобных, если не будете чуть-чуть умнее других и тем самым не компенсируете свой недостаток. Короче, если вы красивая длинноногая, но глупая блондинка – очки выручат вас, если вы окажетесь в компании интеллектуалов.



### **Стоп-кадр. Упала с самосвала, тормозила головой...**

Прическа также может повлиять на ваш успех или неуспех. Наше отношение к различным прическам в основном является данью условностям, а потому имеет тенденцию меняться с течением времени. Длинные волосы, по крайней мере у женщин, в нашем сознании прочно связаны с юностью и сексуальной привлекательностью, в то время как короткие стрижки многие считают неженственными и даже хулиганскими. Восприятие это полностью зависит от человека, и, конечно, существует разница между стрижкой почти наголо и разнообразием причесок из коротких волос, которым часто отдают предпочтение люди веселые и в еще большей степени те, у кого выпадают волосы. Поэтому если у вас лысина, то лучше побрейтесь наголо, а не отращивайте с боков жалкие волосенки, чтобы в результате кропотливой работы удовлетвориться прической «в долг». Люди старшего поколения до сих пор презрительно говорят о «волосатых хиппи», хотя еще сравнительно недавно люди творческих профессий предпочитали носить в качестве прически конский хвост.

Даже в очень кратком описании внешности другого человека мы часто упоминаем его прическу. Как и одежда, прическа часто указывает на принадлежность данного человека к той или иной социальной группе. Так, ирокез из разноцветных волос свидетельствуют о том, что перед нами панк, дреды – поклонник Боба Марли, а тугие мелкие завитки сообщают о том, что предки этого человека жили в Африке или районе Карибского моря.

### **Стоп-кадр. «Гимн бороде» (почти по ломоносову)**

Один мой знакомый начал на подбородке отращивать локоны. Именно на них он поймал свою нынешнюю подружку. Теперь она второй год заплетает эту козлиную бороду в

косички. Косичек обычно бывает от шести до десяти. Они счастливы вместе. Чем не идиллия?

Некоторые носят бороды, чтобы дополнить выбранный ими артистический или академический имидж. Например, никто особенно не удивится, увидев бороду на лице профессора или директора театра. Следует помнить, однако, что, если за бородой не ухаживать тщательно, она легко может придать своему владельцу неопрятный, неухоженный вид.

Некоторые люди склонны полагать, что бородатому человеку всегда есть что скрывать – раз уж он прячет собственный подбородок (который как раз может оказаться безвольным или вообще жирным. А с бородой вы мгновенно превращаетесь в «крутого мужика»).

Специальные опросы показали, что у женщин не существует единого мнения относительно того, кто привлекательнее – бородатые мужчины или же мы, их гладко выбритые собратья.

Усы также способны передавать множество сигналов – в зависимости от конкретных людей или ситуаций. Они могут свидетельствовать о жизнерадостности и энергии и, может быть, оттого столь популярны у военных летчиков и вообще людей веселого нрава. В нашей стране усы частенько носят водопроводчики. Вы не будете со мной спорить – все они люди веселого нрава, поскольку постоянно пьяны. С другой стороны, иногда усы на мужском лице могут производить и неприятное впечатление, например ассоциируясь с усами военных (авторитаризм – как минимум), или же внушать недоверие, вызывая в памяти лица рыночных торговцев.

### **Стоп-кадр. Боевая раскраска**

Социологические исследования показали, что мужчины предпочитают общаться с женщинами, на которых минимальное количество косметики, хотя спят с более яркими особами. Есть в этом своя сермяжная правда! Какая вам бабочка больше нравится: капустница или во-о-он та, красненькая, с павлиньими глазками на крылышках? Понимаешь, что глупо, но отдаешь предпочтение последней...

Как в древности, так и теперь, накрасив губы, женщина подает сигналы сексуального характера, как бы напоминая нам о своем половом органе в состоянии возбуждения. Что бы вы сами ни думали на этот счет, существует неоспоримое свидетельство того, что рейтинг женщин, использующих косметику, в глазах окружающих выше рейтинга тех женщин, которые ее игнорируют. С другой стороны, отказ от ее употребления можно также рассматривать как своего рода позицию, согласно которой вы считаете себя человеком, близким к природе, не нуждающимся во всяких ухищрениях. Также есть множество женщин, которые не чувствуют себя до конца одетыми в отсутствие косметики – даже мусорное ведро не вынесут «без грима». Для одних – украшение себя любимой, для других – маска, тогда как для третьих – лишь способ оттенить выгодные стороны своей внешности, замаскировав недостатки.

Поскольку не существует никаких общих правил, диктующих, пользоваться косметикой или нет, вам, дорогие вы наши бабочки, самим придется беспокоиться о том образе, который при виде вас рождается в сознании окружающих.

### **Стоп-кадр. Имидж – наше все**

Искусство управлять теми впечатлениями, которые люди, например известные политики, производят на широкую общественность, стало в наши дни особой профессией. В Англии ее иногда называют фолеттингом в честь Барбары Фоллетт, стараниями которой руководящие члены лейбористской партии стали более привлекательными в глазах избирателей, в особенности телезрителей. Другим политическим деятелем, обращавшимся к услугам платных наставников, была, по слухам, бывшая премьер-министр Маргарет Тетчер,

и именно им она обязана всеми этими строгими костюмами и мягкими шарфами на шее, не говоря уже о работе над понижением природного тона ее голоса, ставшего не таким пронзительным благодаря их усилиям. Сама идея пришла к нам из Америки, где технические приемы такого рода широко применяются во время громких судебных процессов. К этим техническим приемам относятся обучение языку жестов, постановка голоса и тому подобное, однако особое внимание уделяется одежде. Основная цель заключается в том, чтобы внешний облик подчеркивал положительные качества, хотя бы те, которые являются выигрышными для данного дела, и затушевывал приписываемые подсудимому отрицательные качества.

### **Тест. Ваше отношение к одежде**

Сейчас проверим и оценим. Что ж, возьмите карандаши, прочитайте вопросы и варианты ответов и обведите те ответы, которые вам наиболее подходят.

1. Как вы относитесь к процессу покупки одежды?
  - а) это лучшее времяпрепровождение;
  - в) зависит от настроения;
  - с) необходимость, с которой приходится время от времени мириться.
  
2. Чем одежда является для вас?
  - а) отражает вашу индивидуальность и подчеркивает ваши достоинства;
  - в) защищает вашу ранимую натуру, является своеобразной маскировкой от внешнего мира;
  - с) прикрывает наготу и защищает от холода.
  
3. Для чего вы одеваетесь?
  - а) чтобы доставить удовольствие себе любимому, а также представителям противоположного пола;
  - в) чтобы доставить удовольствие вашим постоянным сексуальным партнерам;
  - с) чтобы все в конце концов от вас отстали.
  
4. Выбирая одежду, следуете ли вы моде?
  - а) всегда или почти всегда;
  - в) не задумываетесь над такими пустяками;
  - с) принципиально не следуете моде, предпочитаете быть немодным.
  
5. Подбираете ли вы свой гардероб разумно?
  - а) да, стараетесь иметь наряды на все случаи жизни;
  - в) стараетесь покупать универсальные вещи, которые могут сочетаться;
  - с) покупаете вещи, которые нравятся, не думая ни о чем.
  
6. Где вы покупаете одежду?
  - а) в модных магазинах;
  - в) в магазинах, торгующих со скидкой;
  - с) где придется.
  
7. Какую сумму вы обычно тратите на одежду?
  - а) больше, чем следовало бы;
  - в) столько, сколько можете себе позволить;
  - с) стараетесь обходиться «малой кровью».

8. Какая судьба постигает ваши старые вещи?

- а) выбрасываете, когда они вам надоедают или выходят из моды;
- в) храните любимые вещи как память, а остальные со временем удаляете из шкафа;
- с) старых вещей у вас не бывает. Вы их носите, пока не расползутся по швам.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы настоящий любитель или любительница покупок, можно сказать гурман. Во всех своих нарядах вы прекрасно выглядите и не менее прекрасно себя чувствуете. Несмотря на то что окружающие посмеиваются над вами, считая барахольщиком, шопоголиком, вы никогда не перестанете делать все новые и новые покупки. Однако если вашей основной задачей является выражение индивидуальности, то вы, скорее всего, недостаточно внимания уделяете соответствию вашего имиджа различным жизненным ситуациям. Бывают случаи, когда вам необходимо подчеркнуть один из аспектов вашей личности, затушевав какой-нибудь другой, например в случае собеседования при приеме на работу. Задумайтесь об этом, совершая какую-нибудь покупку.

Ваша сексуальность, правильно подчеркнутая нужными вещами, будет по достоинству оценена противоположным полом. Главное – не переборщить. Иначе может посыпаться множество непристойных предложений, от которых вам придется (или не придется) отбиваться.

Если вы постоянно следуете моде, все-таки изучайте не только гляцевые журналы, но и свое отражение в зеркале – вдруг что-нибудь супермодное на вас будет выглядеть просто смешно. А от смешного до... ужасного – один шаг. Попробуйте умело балансировать, иначе и полное освоение законов НЛП не поможет.

**Человеку типа «а»** очень трудно избежать лишних трат. Может быть, это и неплохо – быть эдаким мотом и транжирой. Помните, Остап Бендер поучал гражданина Воробьянинова: «Учитесь жить широко!» Но хорошо все-таки, если в своих тратах вы будете знать разумные границы и уметь вовремя останавливаться. Для этого вам пригодится следующий совет. Находясь в магазине, спросите себя сами – купили бы вы этот костюм или же те туфли, если бы на яркой этикетке отсутствовало название известной фирмы или фамилия модельера? Если да, то о вас можно сказать, что вы играете наверняка, совсем как покупатель обычного розничного магазина. Однако в отличие от предыдущего примера вы можете производить впечатление человека, помешанного на этикетках, и, глядя на вас, окружающие даже могут подумать, что эти ярлычки действуют на вас гипнотически. Ведь вы скорее оплачиваете дорогостоящую рекламу, а не высокое качество одежды.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Вы более разумны, но это не значит, что менее элегантно, нежели **человек типа «в»**. Однако в вашем «шике по расчету» тоже есть свои подводные камни. Начнем с того, что шик просто не может быть по расчету! А со своим настроением или «ненастроением» вы просто можете «попасть». В то самое время, когда вы собрались за покупками, в магазинах может не оказаться того, что вы хотите, или того, что вам к лицу. В конце концов, вы вполне можете купить то, что вам предлагают, только потому, что пребываете в подходящем настроении, даже если в глубине души и сознаете, что это не совсем ваша вещь. А если еще и такими вещами маскировать себя от внешнего мира, то у ваших знакомых может голова пойти кругом от некоего несоответствия вашего внешнего облика внутреннему содержанию. Ну да, вы немного застенчивы. Но поза страуса тоже не столь неуязвима, как кажется. Голова-то в песке, а другое место, напротив, поставлено под удар.

И не надо заниматься самоуничижением! Если вашему мужу нравится вот эта серенькая и длиненькая юбочка, а вам как-то не очень, то вы все равно не произведете на своего благоверного нужного впечатления и он будет пожирать глазами длинноногих девиц в мини. Это все произойдет оттого, что кинетические демоны чаще всего заводятся в

неудобной для вас одежде, в той, к которой душа не лежит. Не дайте демонам завладеть собой! В противном случае ни успеха, ни победы вам будет не добиться.

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «С»**

Э-э-э, батенька, да вы большой оригинал! Но не спешите задирать нос. Эта оригинальность в плохом смысле этого слова. Да, бывает... Такой «оригинальностью» страдают в основном мужчины. Вам невдомек, что, несмотря на то что вы равнодушны к мнению окружающих, возможно, стоит преодолеть отвращение к покупкам и уделять им больше времени, а не хватать первую попавшуюся вещь, более или менее вам подходящую. Другие люди не так рассеянны, как вы, и могут отнестись негативно к такому пренебрежению собственной внешностью. Опять-таки если вы выше условностей, то другое – нет. Доведенная до крайности, подобная философия может превратить вас в оголтелого индивидуалиста и настроить против вас окружающих в тот самый момент, когда вам особенно необходимо произвести хорошее впечатление, например в разговоре с кредитным брокером, потенциальным работодателем или классным руководителем вашего ребенка.

Между прочим, **человек типа «в»** вовсе не так равнодушен к моде, как полагает. На самом же деле вам лишь нужно выбрать подходящую вещь из того, что есть в продаже, – только и всего. Существует не так уж много магазинов, чей ассортимент определяется новейшими модными тенденциями. По крайней мере, если новизна настолько пугает, можно сочетать свой собственный стиль с тем, что предлагают магазины, не становясь рабом всяких новшеств ради них самих. Главное, чтобы вас с вашим собственным стилем не принимали за бомжующего маргинала. В противном случае о победе в нашем социуме можно вообще забыть.

Из всего вышесказанного вы можете сделать вывод, что ближе всего к победе и успеху стоят **люди типа «а»**. Можно посоветовать остальным группам начинать двигаться в том же направлении, а группе лидеров – слегка умерить фанатизм и... продолжать двигаться дальше.

## **Эпизод второй. Шаг навстречу**

### **Стоп-кадр. Заячьи уши**

Да, одеждой обмануть можно. Есть, правда, одно «но» – такой обман «прокатит» только у уверенного в себе человека. Если же вы из застенчивых, то вам, к сожалению, надо какое-то время полечиться...

Ха! Если бы было так просто... В одной из сказок Вениамина Каверина бедный зайчик был так застенчив, что не мог признаться в любви очаровательной зайчихе. Лекарь-аптекарь дал ему микстуру от застенчивости, и тот моментально вылечился, женился на зайчихе и наплодил огромное множество зайчат. К сожалению, в реальной жизни подобных микстур нет.

Сначала выясните, а действительно ли вы застенчивый человек (может, вы просто обманываете себя и окружающих)? Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Приводит ли вас в ужас перспектива начать разговор с незнакомцем?
2. Вы боитесь смотреть в глаза собеседнику?
3. Вы считаете, что хорошее впечатление на окружающих произвести не в состоянии?
4. Вы смотрите в сторону или исподлобья, когда общаетесь с незнакомыми или малознакомыми людьми?
5. Вы уверены, что скромность украшает человека?

Если на все вопросы был дан отрицательный ответ, вы – здоровы, к тому же двигаетесь



в нужном направлении к успеху и победе.

Если вы мысленно кивнули, соглашаясь с утверждением хотя бы раз, вам срочно надо лечиться от застенчивости или на худой конец умело скрывать ее. Победители – всегда люди не из робкого десятка.

### **СОВЕТЫ ОПЫТНОГО ВРАЧА**

1. Составьте список всех своих достоинств и положительных качеств. На другом листе бумаги перечислите ваши недостатки и запомните, что это – не недостатки, а ваши индивидуальные особенности.

2. Расправив плечи, подойдите к зеркалу и оцените, насколько вы хороши и эффективны. Помните, что даже если вы не суперхороши и не суперэффектны, то вы – «на любителя».

3. Попробуйте на улице подойти к кому-нибудь с невинными вопросами: «Как пройти в библиотеку?» или «Который час?» Постепенно расширяйте список вопросов до, например, таких: «Можно с вами познакомиться?» или: «Что вы делаете сегодня вечером?»

4. Пересмотрите жизнеутверждающие фильмы, в которых очкастые ботаники и заморыши становятся супергероями, а золушки превращаются в принцесс.

Если вы примите за один день все эти пять лекарств, быть вам героем и победителем, факт!

### **Стоп-кадр. Обезьяна**

Существует один удивительный признак, по которому с уверенностью можно сказать, что два человека представляют собой гармоничную пару и отлично ладят друг с другом. Его называют зеркальным отражением. Понаблюдав за тем, как люди сидят, стоят и двигаются, вы заметите у некоторых тенденцию настолько подражать друг другу, что создается впечатление, будто это один человек, отражающийся в зеркале. Последователи НЛП называют такое поведение синхронным, или позиционным эхом. Наверняка вы сами ведете себя аналогично при встрече с близким другом, и, так как процесс этот идет на уровне подсознания, никто из вас ничего не замечает, пока не начнет над этим задумываться.

В основе данной манеры поведения лежит посылаемое друг другу бессловесное сообщение: «Посмотри, я тебя люблю и уважаю, поэтому делаю все так, как ты». Понаблюдайте, и вы удивитесь, насколько часто можно заметить это явление. Одной из наиболее очевидных его черт является взаимное подражание в манере сидеть – люди могут закинуть ногу на ногу и подпереть голову рукой в зеркальном отражении. Иногда можно поймать себя на том, как посреди разговора вы с близким вам человеком оба одновременно наклоняетесь друг к другу или пользуетесь одним и тем же жестом, подчеркивая смысл сказанного. Чем лучше вы кого-нибудь знаете и чем ближе ваши отношения, тем больше вы склонны отражать его язык жестов. Когда в отношениях между двумя людьми царит полное согласие, даже мимолетные выражения их лиц совпадают.

Итак, является ли зеркальное отражение просто интересным психологическим феноменом? Можно ли его использовать, чтобы улучшить отношения с окружающими? На второй вопрос можно ответить утвердительно: вы в состоянии извлечь из этого пользу, но лишь в известных пределах, причем действовать следует ненавязчиво и деликатно, и тогда зеркальное отражение поможет усилить взаимопонимание людей.



Однако вы будете выглядеть смешно, если начнете слепо копировать любое незначительное движение собеседника, и в конце концов скорее вызовете его раздражение, чем уверите в своих лучших чувствах, совсем как ребенок, который, забавляясь, передразнивает кого-либо.

#### **КАК НАЛАДИТЬ КОНТАКТ ПРИ ПОМОЩИ ЗЕРКАЛЬНОГО ОТРАЖЕНИЯ: 5 СОВЕТОВ ДЛЯ АКТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ**

1. Если человек, с которым вы беседуете, кажется вам равнодушным и безучастным, понаблюдайте за его движениями и начните деликатно копировать некоторые из них. Этим вы сможете расположить к себе и немного расслабить своего собеседника.

2. Если вы хотите отстоять свое мнение или свои права, делайте более явные и четкие жесты, принимайте более выразительные и уверенные позы, чем обычно. Если вы будете инициатором четких, ярких и ясных движений, то у вас найдутся последователи и подражатели, – именно это и обеспечит вам доминирование в отношениях.

3. Если вы хотите заполучить в союзники того или иного человека, для начала дайте ему расслабиться, ненавязчиво подражая его жестам. Эта тактика поведения очень подходит умным боссам, которые хотят не только доминировать над подчиненными, но и убедить подчиненных действовать с ними заодно.

4. Если вы хотите убедить окружающих, что в этом доме, офисе, кабинете хозяином являетесь именно вы, ведите себя спокойно, с достоинством, без суеты и ни в коем случае не подражайте чужим жестам.

5. Если вы хотите настроить собеседника на доверительный лад и даже вывести нужную вам информацию, попробуйте ненавязчиво скопировать его жесты и движения. Этим вы продемонстрируете свою доступность, настроив тем самым человека на доверительный лад.

#### **Стоп-кадр. Как не стать рыбой-прилипалой?**

Есть такие рыбы-прилипалы: они присосками прилепляются к брюху акул и так путешествуют с ними по океану, питаясь тем, что акулы не доели. Говорят, эти рыбы такие гадкие, что даже акулы их не едят. Есть и такие люди-прилипалы: они очень искренне хотя с вами общаться, несмотря на то что вы «очень торопитесь». А вас самих окружающие не рассматривают в качестве таких же прилипал? Да, вот вопрос! Деликатность – штука тонкая.

Если в вас нет врожденной деликатности, вы все-таки сможете обмануть собеседника и произвести впечатление чрезвычайно тонко чувствующей натуры, если сделаете правильные выводы из этого стоп-кадра.

Язык жестов часто служит языком дружеского расположения, однако в жизни бывают случаи, когда жесты людей приобретают прямо противоположный оттенок. Немногие из нас настолько отважны (или грубы), чтобы заявить человеку прямо в лицо, что он нам не нравится или что мы хотим, чтобы нас оставили в покое. Если вы научитесь, не дожидаясь нелिцеприятно разговора, распознавать, желательна ли та или иная встреча, это избавит вас от напрасной траты времени и возможного замешательства.

НЛП-сты США провели исследования и создали список поведенческих признаков, которые отражают антипатию:

- руки, скрещенные на груди;
- хмурый, недоброжелательный вид;
- отсутствие зрительного контакта, нежелание смотреть в глаза собеседнику;
- хождение с места на место;
- зевота;
- ухмылка, застывшая на лице;
- ковыряние в зубах;
- чистка ногтей;
- покачивание головой.

Все эти признаки совершенно очевидны, и вы наверняка легко воспримете предназначаемое вам сообщение. Однако если ваш собеседник ведет себя менее откровенно, вы можете тем не менее, сами не зная почему, чувствовать неловкость. Иногда то, что считается внешним признаком, может служить в буквальном смысле слова указателем истинных чувств. Мы уже отмечали раньше, что положение ног человека может показать, в каком направлении движутся его мысли, и если ваш приятель займет по отношению к вам какую-нибудь определенную позицию, можно смело предположить, что он будет рад поскорее от вас отделаться (или наоборот). Желание может быть выражено в позе сидящего человека – например, если ваш собеседник закидывает ногу на ногу в противоположном от вас направлении, это является сигналом эмоционального отступления.



Иногда, правда, такое происходит случайно, и тогда вам не следует относить подобную реакцию на свой счет. Ваш знакомый может просто думать о чем-то, не имеющем никакого отношения к вашему обаянию (или его отсутствию). Только в том случае, если, пытаясь

произвести хорошее впечатление, вы всякий раз будете наткаться на подобную реакцию, следует крепко задуматься и...

Если вам иногда приходится быть объектом прохладного отношения, вы, вероятно, при случае захотите воспользоваться теми же сигналами. Когда окончательно потеряете надежду от кого-нибудь избавиться, но не решитесь сказать об этом прямо, можно избрать тактику полного отключения внимания. Это легче сказать, чем сделать, так как большинству из нас прочно привиты вежливое поведение и хорошие манеры. Тем не менее необходимо строго запретить самому себе поощрять собеседника общепринятыми способами. Не вставляйте в разговор никаких подбадривающих реплик типа: «Неужели?», «А, понятно», – и даже не кивайте автоматически в знак согласия. Важно также избегать смотреть прямо в глаза собеседника. Редко кому удается выстоять перед лицом таких явных сигналов, демонстрирующих полное отсутствие интереса, и человек обычно выбирает себе другую жертву.

Подобные маневры, вероятно, особенно в тягость окажутся женщинам, потому что им от природы более свойственно поведение, излучающее поддержку и симпатию. И более того, мы уже видели, что мужчины хуже понимают тончайшие оттенки языка жестов, так что придется очень постараться, чтобы полное отсутствие вашего интереса стало очевидным для этой непонятливой половины человечества.

### **Стоп-кадр. Жест вместо оружия**

Если вы хотите защитить себя от непрошеного вторжения, то не обязательно выхватывать шпагу, надевать боксерские перчатки или брать в руки скалку. Можно построить между собой и собеседником... непроницаемую стену.

Мы скрещиваем руки на груди, защищая себя от непрошеного вторжения, ведя таким образом оборонные маневры. Но и оборонительные позы не всегда однозначны. Некоторые, например, скрещивают руки на груди, когда мерзнут. Поэтому помимо позы стоит обратить внимание на выражение лица, интонацию голоса и т. д. А если вы сами стремитесь к победе и успеху, то вы должны забыть об оборонительных позах. Зачем они вам, если вы уверены в себе и в своих действиях?

Давайте рассмотрим некоторые позы, которые вы ни в коем случае не должны применять сами, но знать, что они означают, вы просто обязаны.

#### ***Руки скрещены на груди***



Этот жест свойствен людям, когда они чувствуют опасность или не уверены в себе.

Когда над человеком нависает очень сильная угроза или собеседник ему чрезвычайно неприятен, то неприязненные отношения могут также выражаться в сжимании кулаков.

***Руки сложены поперек тела***



Это более завуалированная версия предыдущей позы. Если даже одна рука расположена поперек туловища, а другой человек как бы поддерживает голову, – все равно все его существо направлено на оборону.

***Руки что-то сжимают***



Ваш собеседник сжимает в руках перед собой стакан с водой, ежедневник, записную книжку, ручку или какой-нибудь другой невинный предмет? Это не от смущения, это – для защиты.

***Скрещенные руки и ноги***



Вы пришли на вечеринку. Понаблюдайте, кто и как стоит. У 60% присутствующих вы обнаружите либо скрещенные руки, либо скрещенные ноги, либо и то и другое одновременно. Вечеринка начинает «оживать», а отношения между людьми налаживаться, как только начинают расплетаться скрещенные конечности.

### *Скрещенные ноги*



Это на первый взгляд обычная поза. Она кажется удобной и вполне невинной. Однако НЛПисты утверждают, что она также является закрыто-оборонительной.

## *Сигарета в руке*



Одним из самых сильных препятствий на пути непрошеного вторжения в пределы жизненного пространства может стать раскаленный яркий кончик зажженной сигареты, служащий предостерегающим сигналом. Столь же явным сигналом неприятия является и дым, выдыхаемый прямо в лицо собеседнику.

### **Эпизод третий. «Броня крепка, и танки наши быстры...»**

Если вы хотите уверить человека в своем благом расположении, а сами выстраиваете перед ним дистанцию, – вам его не обмануть! Он почувствует, что вы его просто «динамите».

Правила, по которым мы устанавливаем пространственную дистанцию и определяем положение тела по отношению друг к другу, достаточно устойчивы, хотя в большой степени формируются неосознанно. В самых общих чертах они сводятся к тому, что чем симпатичнее и ближе нам другой человек, тем больше мы можем позволить себе приблизиться к нему в разговоре. Наоборот, если уж мы кого-нибудь недолюбливаем и хотели бы избежать его общества, то отворачиваемся от него. Даже то обстоятельство, что носок ботинка одной ноги смотрит в сторону от собеседника, может означать, что его владельцу хочется уйти. Характерно, что наши ноги сами показывают, в какую сторону мы приготовились (или хотели бы) удалиться.

Посмотрите, вон те молодые люди слева настроены на продолжение разговора: они чувствуют себя комфортно, стоят, развернувшись один к другому всем корпусом, и держат ступни параллельно.



А эта очаровательная блондинка отставила ножку в сторону от своего собеседника – все ясно: она скоро «сделает ноги» и ее телефон «горячий джыгыт» не получит.



### **Стоп-кадр. Держим рубежи**

Представьте себе, что вы разговариваете с кем-нибудь из знакомых, и задумайтесь над тем, на каком расстоянии от собеседника вам приятнее всего находиться во время разговора. В каждом случае существует своя оптимальная дистанция между участниками разговора, которая устанавливает правильное соотношение между проявлением расположения и угрозой вторжения во внутренний мир собеседника. Какой именно будет эта дистанция, напрямую зависит от ваших взаимоотношений и подлинных чувств по отношению друг к другу.

В НЛП выделяют четыре различные области.



1. В пределах 0,5 м: «расстояние интимности» – пространство, открытое лишь для любовников, супругов, детишек и близких членов вашей семьи. На таком расстоянии вы можете прикоснуться, ощутить запах другого человека, разглядеть даже поры и родинки на его коже.

2. От 0,5 до 1,2 м: промежуток, удобный для общения со знакомыми и друзьями, но не самыми близкими.

3. От 1,2 до 2,8 м: это наиболее подходящее расстояние для формальных контактов в обществе и на работе; может быть, с людьми более высокого статуса или теми, кого вы знаете недостаточно хорошо.

4. Больше 2,8 м: большинство из нас поддерживают такую дистанцию по отношению к действительно важным персонам или когда приходится разговаривать с группой слушателей.

Если вам покажется, что ваш собеседник нарушает негласные границы этих пространств, то вы не только будете испытывать неприязнь к нему, но и, конечно, постараетесь отодвинуться. Необходимо удостовериться, не ошиблись ли вы и правильно ли определили, каким должно быть приемлемое расстояние между вами и человеком, с которым вы поддерживаете беседу. Если вы нарушите дистанцию, то в конце концов собеседник может отвернуться, однако перед этим он, вероятно, будет долго ерзать на месте, мяться, избегать вашего взгляда, сутулиться или опускать голову. Все это сигнализирует, что вам пора чуть-чуть отодвинуться и предоставить вашему визави возможность снова расслабиться и почувствовать себя свободно.

На самом деле эти едва уловимые движения вперед и назад призваны защитить от внешних посягательств наше личное пространство. Какое именно расстояние необходимо, чтобы чувствовать себя непринужденно, в каждом случае зависит от конкретных обстоятельств, места, времени и, конечно, индивидуальных особенностей личности. Как мы видим, дистанция, на которой человек чувствует себя комфортно, зависит от характера общения и может существенно варьировать в зависимости от индивидуальности собеседников. Женщины склонны держаться на меньшем расстоянии к близким им людям, чем мужчины, а экстраверт вполне может удовлетвориться меньшим личным пространством, чем интроверт. Большинство мужчин не так тщательно следят за соответствием дистанции и характера взаимоотношений, но в целом стремятся держаться на большем расстоянии от собеседника-мужчины, чем от женщины. Мужчинам также свойственно проявлять свой сексуальный интерес к женщине, придвигаясь к ней поближе. Таким образом, именно за женщиной остается выбор, позволить ли приблизиться к себе или отпрянуть, а то и отвернуться с тем, чтобы отразить атаку.

Нам присуще до некоторой степени соотносить реальное пространственное расстояние между людьми с той условной социальной дистанцией, которую мы ощущаем при общении друг с другом. Обычный человек старается находиться подальше от любого начальства – во всяком случае, по сравнению с теми, кого он считает равными себе по социальному положению. Поэтому те, кто настойчиво сокращают расстояние, кажутся нам навязчивыми и беспардонными; напротив, четко проводящие границу – самовлюбленными снобами.

Естественная реакция, когда в ответ на нарушение тех границ, которые в данном случае представляются допустимыми, мы просто отодвигаемся от собеседника, вполне решает проблему. Однако попробуй-ка отодвинуться в переполненном трамвае или в тесном лифте! Тем не менее необходимо как-то реагировать на нежелательное вторжение в наше интимное пространство. И вот мы отводим взгляд или по возможности разворачиваемся спиной. Большинство людей, во всяком случае в Англии, считают, что в таких случаях следует избегать выяснения отношений, а уж если необходимо сказать что-нибудь, то лучше ограничиться светскими замечаниями о погоде или юмористически прокомментировать обстоятельства. Вести лишние разговоры или задавать вопросы типа: «А вы замужем?» или: «Можно попросить телефончик?» не принято в ситуации, когда люди вынуждены держаться

близко друг к другу, хотя им это вовсе не приятно. А что делать, если на вечеринке вас припер к стене навязчивый поклонник? Находчивые барышни начинают «строить забор», пытаясь спасти свое личное пространство от вторжения. Таким «забором» могут стать скрещенные на груди руки или даже бокал, который можно держать перед собой, регулируя дистанцию.



Да, разговаривать с незнакомцами не стоит... Но как же наладить контакт с понравившимся человеком, если он для вас является незнакомцем? Тренируйтесь на кошках! Шутка. А кроме шуток, я не советовал бы вам налаживать контакты с англичанами, да еще и на их территории. Заговорив с каким-нибудь сэром на улице или в метро, вы рискуете... ничего не услышать в ответ. И ему будет абсолютно все равно, нарушаете вы или нет его личное пространство. А еще он может принять вас за деревенщину. Нет, он не скажет по-английски: «Понаехали тут!», но подумает что-нибудь нелицеприятное. Почему? Да потому, что горожане или люди родом из плотно заселенной местности склонны в большей степени отстаивать свое уединение и отстраненность, чем уроженцы сельских или малонаселенных краев.

Наряду с тем большинством людей, которые восприняли описанные правила пространственного поведения и неосознанно подчиняются им, существуют и те, которым от природы этого не дано. Вне зависимости от того, слишком близкую или слишком удаленную позицию занимают они по отношению к собеседнику, к их недоумению, им всегда трудно разговаривать с людьми, особенно малознакомыми. Приобретение навыка «держать дистанцию» нередко составляет для таких людей важную часть того, что называется техникой общения, и зачастую приводит к достижению успеха в профессиональной и межличностной сферах.

Особенно сложно соблюдать дистанцию где? Правильно, девушка во втором ряду, – в транспорте и в очереди. Но если вы об этом задумаетесь, то и в очереди можно не ущемлять ничье личное пространство. В противном случае вы нарветесь на скандал. А сколько скандалов было в застойные годы из-за того, что кто-то нарушал дозволенные границы между собой и прилавком! Вот, кстати, наглядный пример, как может выглядеть образцовая очередь.



То, сколько места в пространстве необходимо вам лично, в немалой степени зависит от норм, принятых культурой, в которой вы воспитывались. Различие национальных норм порой заставляет двух собеседников совершать нечто вроде забавного танца. Они могут бесконечно перемещаться по комнате, как бы вальсируя друг с другом, потому что один все время наступает, а другой все время делает шаг назад. Стоит попасть в чужую страну или вступить в разговор с иностранцем, как вы сразу начинаете ощущать на первый взгляд незаметную, а на самом деле весьма ощутимую разницу в представлениях о правилах пространственного поведения. Способность воспринять эти правила имеет большое значение для тех, кто работает за рубежом, потому что им приходится сталкиваться с сотрудниками разных национальностей, у каждого из которых имеются свои представления о том, на чем основаны комфорт общения и поведение в рамках приличия.

Взаимное непонимание при контакте с человеком иной культуры проистекает по большей части оттого, что мы ведем себя не так, как он привык. Выходцы из Южной Америки, с Ближнего Востока или из Японии стремятся встать при общении ближе друг к другу, чем североамериканцы, и тем более гораздо ближе, чем среднестатистические англичане. У уроженцев Средиземноморья принято держаться поближе, да еще и заглядывать в глаза, и, вероятно, поэтому они считают англичан холодными и сдержанными людьми. Последнее отражает взаимосвязь между пространственным расстоянием и эмоциональной близостью.

Но, даже если знать все эти особенности, все-таки трудно по жестам и поведению человека, принадлежащего к иной культуре, судить о его чувствах и намерениях. Так, англичанка может подумать, что уроженец Южной Европы (Италии или Испании) пытается поухаживать за ней только потому, что он и встать к ней старается поближе, и в глаза заглядывает чаще, чем ее сосед в подобной же ситуации. А между тем у итальянца и в мыслях нет ничего подобного, просто он держится так, как это принято и считается естественным на его родине.

Нетрудно заметить и различия в том, как люди ведут себя по отношению друг к другу в общественных местах. В Англии, как и в Германии, обычная очередь – святое дело, и правила поведения в этой ситуации глубоко укоренились в обществе. Попытка влезть без очереди расценивается как совсем уж антиобщественный поступок и даже у самого мягкого и терпеливого человека может вызвать сопротивление и даже враждебность. Дождаясь своей очереди, каждый ведет себя так, словно его окружает невидимая сферическая оболочка, сохраняющая расстояние между ним и соседом. Один из вариантов такого поведения можно наблюдать на пляже, когда каждая вновь пришедшая группка отдыхающих стремится расположиться на песочке как можно дальше от других загорающих. Однако этот тип поведения относительно редко встречается во многих других странах. Например, французов и итальянцев трудно заподозрить в излишнем уважении к очередям, и они предпочитают толпой штурмовать двери подошедшего автобуса. Точно так же происходит,

если греческое семейство выбирается на относительно свободный пляж – оно располагается там, где вздумается, нисколько не обращая внимания на тех, кто уже разбил свой лагерь на их любимом месте. Отсутствие каких-либо правил поведения в очереди в США проявляется даже в том, что там и в языке нет соответствующего термина. В Диснейленде участки, где необходимо выстроиться друг за другом, специально отделены планкой или изгородью.

Границы территории, которую животные считают своей, метятся пахучей мочой, чтобы дать понять прочим претендентам, что это место уже занято. У человека есть множество способов выразить то же самое. В зависимости от ситуации можно повесить на дверях офиса табличку с фамилией, поставить стойку или возвести перегородку, «приватизировать» автомобиль, принадлежащий компании, оставить книги на столе, который вы занимали в библиотеке, или «забыть» полотенце на спинке шезлонга. Последний пример часто можно наблюдать на пляжах, где развешивание полотенец превращается в своеобразный комический ритуал. Отдыхающие с каждым днем просыпаются все раньше и раньше для того, чтобы успеть занять шезлонг прежде, чем придет кто-нибудь еще, и таким образом одержать победу в борьбе за место под солнцем. Интересно, что даже такими немудреными сигналами и «знаками собственности» редко кто решается пренебречь. Как бы мы ни злились и ни расстраивались из-за того, что кто-то уже занял наше любимое место у бассейна или в читальном зале, мы вряд ли осмелимся в нарушение всех правил расположиться именно там. Наблюдения, проведенные в читальных залах, свидетельствуют: даже когда в библиотеке нет больше свободных мест, а расположившийся за столом читатель где-то пропадает часами, его вещи обычно стараются не трогать.

У многих из нас, даже если мы не обозначаем «свою» территорию описанным путем, есть привычки, которые редко нарушаются, например: занимать дома всегда одно и то же кресло, одно и то же место за столом, ложиться спать всегда на одну и ту же сторону постели. Так же мы поступаем в любимых ресторанах или кафе, и нам без видимой причины становится не по себе, если кто-то уже занял «наше» место. Поэтому всегда полезно учитывать, каким местам обычно отдают предпочтение ваши знакомые, когда вы приходите к ним в гости или навещаете их на работе. Спросив хозяина, куда вам лучше сесть, вы тем самым избежите неловкой ситуации. Особенно важно учитывать это, если вам хотелось бы сразу установить хорошие отношения с собеседником. Тех, кто занимается доставкой (и продажей) товаров на дом, зачастую специально инструктируют, чтобы, прежде чем сесть, они тщательно проанализировали обстановку. Если совершить в этот момент ошибку, продать уже ничего не удастся. Иногда подчиненные ради шутки садятся в кресло шефа, однако это бывает только тогда, когда на 100% уверены, что он не появится на пороге кабинета в самый неподходящий момент.

### **Стоп-кадр. Чем открытее, тем сильнее**

Западные психологи различают понятия «высокая плотность населения» и «перенаселение». Знаете, что эти, с позволения сказать, буржуи подразумевают под «высокой плотностью»? Это когда 15 человек должны разместиться не на сундуке мертвеца, а в доме, где «всего лишь» три спальни. Мне, неизбалованному москвичу, этого не понять! Я ночевал у друзей в питерской коммуналке, где плотность населения составляла 4 человека на диван и 8 человек вползку на полу на одну комнату. В «копейку» я умудрился впихнуть семь девиц, чтобы, подобно принцу на белом коне, развезти их после вечеринки по домам. Да чего только не было! Да, обедняют себя буржуи. Скучно так жить. А наша любимая поговорка «в тесноте, да не в обиде»? На самом же деле все зависит от того, экстраверт вы или интроверт. Кстати, НЛП-теоретики считают, что жители больших городов в основном интроверты, поскольку у людей, привыкших жить в шумных городах, зачастую вырабатывается механизм психологической защиты, призванный охранять их внутренний комфорт. Провинциальная родня обыкновенно упрекает их в холодности и отсутствии дружелюбия, хотя они попросту ведут себя соответственно внешним обстоятельствам.

Существуя в тесном соседстве с другими людьми, со всеми возможными при такой скученности сложностями, городские жители учатся не замечать большей части того, что происходит вокруг. Если они не приобретут этого навыка, то вскоре начнут страдать от переизбытка информации и эмоциональной перегрузки и потеряют способность ориентироваться в ситуации. Так, приезжие, оказавшиеся в час пик на Ленинградском, Курском или Ярославском вокзале в Москве, никак не возьмут в толк, как можно не сойти с ума в подобных условиях; да и столичные жители, сходя с ума от суеты и толкотни, стонут: «Понаехали тут!» Однако они, так же как и обитатели других крупных городов, сохранились благодаря тому, что свели к минимуму общение с незнакомыми людьми и посвящают ему ровно столько времени, сколько требуется, чтобы сделать покупки или заправить машину. Все это означает, что каждому приходится в известной степени менять свое поведение, как только он выходит за рамки ближайшего окружения. Горожанам необходимо замедлить ритм жизни, более дружелюбно отвечать незнакомым людям в магазине и в транспорте и смириться с тем, что жители периферии, возможно, рассчитывают узнать о них больше, чем городские соседи. С другой стороны, провинциалам, по-видимому, стоит научиться сдерживать свое природное дружелюбие и жить в более быстром темпе, если они хотят комфортно чувствовать себя в городских условиях.

Ну и сложнее всего, разумеется, нам, мужчинам.

Нам требуется больше пространства, чем женщинам, и мы, как и все ранимые натуры, тяжелее переносим пребывание в толпе. Многие психологи полагают, что причина этих различий скрыта в далеком прошлом, когда первобытному мужчине было необходимо держать под контролем большую территорию и быть физически более активным. Другие мужчины воспринимались только как возможные соперники и враги, в то время как женщины испытывали, по всей видимости, более дружелюбные чувства к представительницам своего пола. Поэтому не обижайтесь, жены и подруги, что мы не любим сопровождать вас в походах по магазинам. Как говорил Остап Бендер, «Заратустра не позволяет».

Людям «экстра» живется легче, чем людям «интро». Людям «экстра» могут привлечь к себе внимание... оригинальничая. А что вы думаете? Это очень действенный способ. Только с этим не стоит перебарщивать. А то от вас люди разбегаться начнут.

### Очередной тест

1. Когда вы ссоритесь со своей второй половиной, то чаще всего вас упрекают в том, что вы:

- а) бездушны;
- в) бестолковы;
- с) безответственны.

2. Во времена вашей юности по какому поводу вы выслушивали чаще всего нарекания от учителей и педагогов:

- а) знаний;
- в) поведения;
- с) вызывающего внешнего вида.

3. Когда вы идете на вечеринку, в клуб, на прогулку, то стараетесь одеться:

- а) в то, что под руку попало;
- в) стильно;
- с) оригинально.

4. Если вы познакомились с человеком противоположного пола, то:

- а) какое-то время будете вести себя осторожно и сдержанно, поскольку считаете, что

раскрываться нужно по мере сближения;

- в) будете стараться побольше улыбаться и шутить;
- с) рискнете сразу огорошить знакомого или знакомую своей оригинальностью, а там – будь что будет.

5. Вы недовольны, когда:

- а) друзья, знакомые, родственники являются к вам без приглашения;
- в) спорят с вами;
- с) редко с вами общаются.

6. Вам говорят, что она (он) вам не пара, вы:

- а) послушно разрываете отношения;
- в) начинаете задумываться – а что, если это действительно так?
- с) вообще-то вам лучше знать, кто вам пара, а кто – нет.

7. В детстве вас увлекали следующие игры:

- а) куклы, машинки и т. д.;
- в) ролевые игры: в школу, в милицию, в космонавтов, в пиратов;
- с) вы придумывали собственную страну и становились сами себе королем (королевой).

8. Ваш знакомый с не очень хорошим зрением в ситуации без очков узнает вас:

- а) по голосу;
- в) по походке;
- с) по одежде.

9. После корпоративной вечеринки сослуживцы вам говорят:

- а) ничего;
- в) «Ты как всегда был (была) супер!»;
- с) «Да! Ты отжег (отожгла) по полной!»

10. Можете ли вы в ресторане пренебречь ножом и вилкой и есть руками:

- а) нет, потому что это неприлично;
- в) руками возьму зелень, хлеб, а остальное буду есть традиционно, ведь я умею обращаться с ножом и вилкой;
- с) буду есть так, как мне удобно. А руками есть, облизывая при этом пальцы, – это не только вкусно, но и сексуально.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы традиционны. Такие люди никогда не прыгнут выше головы, не пойдут на риск, не будут высовываться. Своей стабильностью и традиционной «хорошестью» вы рискуете нагнать тоску на окружающих. А потом вы будете удивляться, почему противоположный пол предпочитает, по вашему мнению, людей порочных. Очень просто – потому что с ними не скучно.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Вы – душа компании. Вы интересны, ярки, активны, к вам тянутся люди. И вы стараетесь не ударить в грязь лицом и с улыбкой носите маску эдакого «человека-праздника», который всегда готов развлечь, позабавить, украсить досуг своих друзей, родственников, приятелей. Все это, конечно, хорошо. Только не растворяйтесь уж так в своих дружеских чувствах, а то потеряете собственное лицо.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Вы – оригинал. Да, вы в любой ситуации будете верны себе, и это хорошо. Но помимо друзей у вас есть и недоброжелатели. Не все люди могут вас понять и принять. Все-таки эгоизм хорош в разумных проявлениях. Поговорка: «Будьте проще, и люди к вам потянутся» как нельзя для вас актуальна. Определите для себя те сферы, где можно оригинальничать, а где можно и воздержаться от этого.

### Серия третья. «Правдивая ложь»

*Я так давно родился,  
Что если ты придешь  
И руку положишь мне на глаза,  
То это будет ложь,  
А я тебя удержать не могу,  
И если ты уйдешь  
И я за тобой не пойду, как слепой,  
То это будет ложь.*  
**А. Тарковский**



### Эпизод первый. Послушайте!

Мы все слушаем, но не всегда слышим то, что нам говорят. Мы можем слушать автоматически, не вслушиваясь и соответственно не вдаваясь в подробности. Что толку, если к вам за помощью обратился друг, а вы слушаете его, раскладывая при этом «Косынку». Или подруга в слезах рассказывает о том, что ее благоверный оказался таким неблагодарным, а вы, слушая ее краем уха, занимаетесь интернет-шопингом.

Да, слово – это серебро, молчание – золото. Но я хочу заметить, что только активное молчание может стать золотом. Только активное молчание будет залогом вашего успешного общения с окружающими. Умение слушать пригодится вам как на деловом уровне, так и на личном. Поверьте, что ваш шеф и ваши коллеги по достоинству оценят это качество. А вы гораздо успешнее будете продвигаться по служебной лестнице, если будете «молчать и

слушать», нежели прерывать коллег: «А вот я!.. А вот у меня!..»

Да и в отношении с противоположным полом все пойдет более успешно, если вы будете терпеливо выслушивать партнера, а не затыкать ему рот рассказами про пьянки-гулянки, которые происходили во время вашей бурной молодости.

Все знают, что женщины любят ушами. Мужчины тоже время от времени любят унтами, особенно если нам говорят о том, какие мы исключительно прекрасные и единственные в своем роде. Тем не менее не переусердствуйте в любовных излияниях. Иногда молчание намного красноречивее, чем вымученные признания.

### **Стоп-кадр. Слушать или слышать?**

Я думаю, каждый человек однажды ловил себя на том, что полностью отключился от собеседника и усталился в пространство. Порой собственные мысли захватывают нас так сильно, что мы, хотя и слышим звук произносимых слов, не способны вникнуть в их смысл, то есть на самом деле просто не воспринимаем собеседника. В такой ситуации человека может выдать остекленевший неподвижный взгляд – он будто смотрит сквозь вас. Это сигнал к тому, что пора переключиться на другую тему, а еще лучше – на другой вид деятельности.

Частенько мы слушаем собеседника автоматически. Обычно это происходит не от пренебрежения к собеседнику, а просто от нашей усталости. Эти ситуации нередки в семейной жизни, когда супруги, приходя домой, не переключаются на другую обстановку. Вспомните сцену из фильма «Иван Васильевич меняет профессию», когда Зина объявляет своему мужу Шурику, что полюбила другого. «Знаешь, Шурик, у меня сегодня в магазине увели перчатки, и я полюбила другого». После этого признания Шурик переспрашивает супругу о судьбе перчаток, поскольку главную информацию он не услышал. В общем-то, ничего страшного. Но некоторые люди могут воспользоваться вашей усталостью и получить от вас тот ответ, который нужен именно им. Например, к усталому отцу, который сидит за обеденным столом, подходит сын и затевает разговор:

- Пап, устал, да?
- Да.
- А погода хорошая?
- Да.
- Мама классный борщ сварила, да?
- Да.
- Газета интересная?
- Да.
- Ну, я пойду погуляю?
- Да.

Все. Дело в шляпе. Положительный ответ получен, несмотря на «двойку» по географии.

Как мы еще можем слушать? Мы можем слушать «одним ухом». А вы не задумывались, кого, интересно, слушает наше «второе ухо»? Оно слушает нас любимых. «Второе ухо» обращено внутрь и занято внутренним диалогом. Говорящий обращается к нам, интересуясь (хотя, возможно, он и формулирует свой вопрос помягче): «Что я сказал?» В ответ мы извлекаем из своей удивительной памяти несколько последних произнесенных им слов в надежде посрамить вопрошающего.

Вспомните, сколько раз, когда вы учились в школе, учитель, не утруждая себя деликатностью, грозно обращался к вам: «Иванов, ты меня слушаешь?» На что следовал неизменный ответ: «Конечно». – «Так о чем я только что говорил?» Быстро «отмотав назад ленту магнитофона-памяти» в своем мозгу, Иванов громко воспроизводил несколько последних слов любопытного педагога, что спасало его от неприятностей. Поэтому не удивляйтесь особенно, если ваши дети, студенты, подчиненные пользуются этим



приемчиком.

Если вы слушаете более внимательно, то способны не только повторить последние фразы, но и ответить на вопросы. Вот здесь-то и начинается настоящее восприятие. Если мы в состоянии ответить на вопросы по поводу того, о чем шла речь, значит, мы не только слушали говорящего, но еще и обдумывали услышанную информацию. Если ваша должность или род занятий требует, чтобы люди хорошо понимали сказанное вами, то, закончив говорить, обязательно задайте несколько вопросов, уточняющих, правильно ли они вас поняли.

Если вы не хотите выглядеть диктатором, вам, безусловно, не следует задавать вопросы в стиле «О чем я сейчас говорил?» Рекомендуем воспользоваться такими выражениями:

- «Сергей Геннадиевич, думаю, вам понятна моя точка зрения. Теперь, пожалуйста, скажите мне, какую помощь окажет вам в работе новый компьютер?»
- «Вера, как вы думаете, как мои предложения повлияют на работу нашей редакции?»
- «Александр, как ты смотришь на создавшуюся ситуацию?»

Вы отнюдь не собираетесь поймать ваших слушателей на невнимании. Вы просто проверяете, как они восприняли услышанное.

Еще более высокий уровень восприятия – это тот, при котором вы можете пересказать услышанное. Данный уровень несколько отличается от предыдущего, поскольку того, кто говорил, уже нет рядом и он не может помочь слушающему передать информацию третьей стороне. Если слушатель уверен в том, что сможет пересказать услышанное без потерь информации кому-то еще, мы уверенно утверждаем, что он активно и внимательно воспринимал сообщение, благодаря чему способен самостоятельно воспроизвести услышанное.

Для того чтобы убедиться в том, что ваши слушатели были в достаточной степени внимательны, воспользуйтесь уточняющими вопросами:

- «Евгений, вы сможете изложить это Игорю и Елене?»
- «Информацию необходимо передать Денису. Вы сделаете это, Евгений?»
- «Евгений, ты не мог бы сообщить своему брату о том, какие приготовления необходимо сделать к отъезду?»

Слушая ответы Евгения, вы поймете, способен ли он воспроизвести полученную информацию.

Высший уровень восприятия – слушать так, чтобы потом информацию передать другим, обучить на ее основе других людей, самостоятельно суметь ответить на вопросы, которые зададут уже ваши слушатели по поводу данной информации.

Когда нам сообщают какую-либо информацию и мы при этом мыслим себя не учениками, но будущими учителями, мы слушаем более активно. Читая, например, эту книгу, представьте себе, что вы – преподаватель, который готовится к занятию, чтобы научить своих слушателей тому, что он прочел.

## Стоп-кадр. Беруши

Я нашел информацию о том, что Ли Якокка, исполнительный директор автомобильной компании «Крайслер», любит повторять: «Различие между великой компанией и посредственной заключается в умении ее сотрудников слушать клиентов».

Почему же люди далеко не всегда активно слушают друг друга? И более важный вопрос – что мы можем сделать в таких ситуациях, как нам поправить положение? Давайте разберемся в отвлекающих факторах.

**1. Отсутствие интереса.** Возможно, вашему собеседнику не интересен предмет разговора. Его не волнует обсуждаемая тема, и он просто отключился.

**2. Отвлечение от сути.** Слушающего могут отвлекать от беседы различные внешние факторы, начиная с того, что кто-то подошел к телефону и, заканчивая температурой в помещении. Дома отвлекающую роль обычно играет телевизор. Думаю, всем родителям

приходилось видеть, что дети бывают настолько глубоко поглощены любимой программой, что просто не слышат мать или отца, зовущих их к ужину или пытающихся расспросить о школьных делах. Когда вы едете в автомобиле, отвлекающими факторами могут быть радио, шум транспорта, воющая сирена полицейской машины.

**3. Уход в себя.** Пожалуй, одна из самых распространенных причин недостаточного внимания – разговор с самим собой, или, как его обычно называют, внутренний диалог, который, я уверен, знаком каждому из нас. Вы слушаете кого-то, говорящего со скоростью 10 слов в минуту. Ваш мозг способен воспринимать гораздо более быструю речь, и вы начинаете думать о чем-то своем. «Выключил ли я газ, уходя на работу?», «Куда бы поехать в отпуск?», «Что я должен сделать сегодня вечером?» Внутренний диалог становится столь напряженным, что, продолжая слушать говорящего, мы перестаем фиксировать поступающую от него информацию, не воспринимаем ее.

**4. Особенности речи.** На то, насколько внимательно способны мы слушать говорящего, большое влияние оказывает его манера говорить: язык (слишком сложный или, наоборот, слишком грубый, упрощенный), темп речи (слишком медленный для нашего сознания или чрезмерно быстрый) и т. п. Если речь говорящего монотонна, наше сознание впадает в спячку. Распространенными ошибками многих выступающих являются длинные монологи, отсутствие контакта со слушателями.

**5. Особенности жестов.** Не менее серьезная проблема – несоответствие жестов и поз оратора произносимым словам. Говорящий утверждает одно, а его тело «сообщает» о чем-то совсем другом, выражение лица не согласуется со словами, движения по большей части кажутся неуместными. Возникает впечатление, что человек либо слишком скован, либо откровенно лжет.

**6. Визуальный контакт.** Проблемы в восприятии возникают и при неспособности говорящего смотреть в глаза слушателям.

**7. Стремление к самовыражению.** Иногда человек перестает слушать, потому что ему самому хочется высказаться. Уверен, каждому из вас приходилось оказываться в таком положении. Вы отправились вечером куда-нибудь со своими друзьями, например пообедать или просто выпить. Кто-то из компании рассказывает анекдот. Как часто случается, он, словно искра, высвечивает в вашей памяти другую, третью историю, и вы уже только делаете вид, что слушаете рассказчика, с трудом дожидаясь, пока он закончит, чтобы самому взять слово. Правда? А на следующее утро мы обычно не можем вспомнить ни одного из замечательно смешных анекдотов, услышанных накануне.

В деловой обстановке нам нередко приходится общаться с одними и теми же людьми, разговаривать на одни и те же темы, и мы почти всегда заранее знаем, в какое русло повернет беседа. Нам известно, что ответит собеседник на обычно задаваемые вопросы, его традиционные реплики. И тогда мы просто ждем, пока он закончит речь, чтобы взять слово самим.

**1. Наличие стереотипов.** У некоторых людей выработалась привычка никого не слушать. Возможно, они выросли в семьях, где было принято не обращать внимания друг на друга, а может быть, им известно или они полагают, что им известно, то, что вы собираетесь сказать.

**2. Защита.** И наконец, неумение и нежелание слушать собеседника часто оказывается результатом действия защитных механизмов, которые помогают человеку оградить себя от неприятных известий. Начальник высказывает замечания в адрес одного из сотрудников, которому наверняка неприятно слышать критику в свой адрес, и он, защищаясь, просто отключается.

Соответственно не слушаемся мы, потому что плохо слушаем.

### **Стоп-кадр. Правильный... слушатель**

Пианисту ставят руку, балеринам – ноги, мы с вами будем ставить уши. Да, это,

конечно, юмор. Но надо же что-то делать! Так что мы с вами будем учиться активно слушать, вырабатывать внимание, «ставить уши» – это кому как угодно называть, смысл же всех этих названий один.

Да, знать, почему люди вас не слушают, очень полезно. Но что же можно сделать, столкнувшись с такой ситуацией? Будем бороться за внимание слушателей.

Привычка активно слушать других принесет вам немалую пользу. Прежде всего вас полюбят окружающие. Большинство людей предпочитают говорить, а не слушать, и бывают чрезвычайно счастливы, если находят внимательного собеседника. Слушая активно, мы лучше запоминаем сказанное. Чуть-чуть позже я расскажу вам о методе, позволяющем сконцентрировать внимание в процессе восприятия и запомнить максимум из того, что говорится. Умение активно слушать и задавать вопросы – неотъемлемая часть умения убеждать людей. Пожалуй, проще всего убедить человека в чем-нибудь, оказать влияние на ход его мыслей и поступки, если внимательно его выслушать и задать подходящие вопросы.

Слушая человека активно, мы побуждаем его к продолжению разговора. В наши дни, когда все вокруг твердят о том, какой мощной силой является информация, мы получаем максимальное ее количество, если предоставляем собеседнику возможность полностью высказаться. Если мы считаем, что информация – мощная сила, то активное восприятие – способ ее обретения.

Если мы умеем активно слушать, мы всегда сможем порадовать собеседника комплиментом, сказав... да просто ничего не сказав, а уделив ему достаточное внимание. И уж конечно, активное восприятие – простейший путь к запоминанию интересных и забавных анекдотов. Такое множество преимуществ! К тому же я выяснил, что обычно продвижение по службе получают не те, кто гладко говорит, а те, кто умеет слушать. То же самое и в личной жизни.

### ***Принципы активного слушания***

1. Нам нужна информация, которой располагает говорящий. Такая ситуация возникает и тогда, когда мы, убеждая кого-то, задали собеседнику открытый вопрос и человек, отвечая, сообщает нужные нам сведения. Благодаря его информации мы сумеем сформулировать свои предложения так, чтобы в наибольшей степени удовлетворить его желания и потребности.

2. Собеседник важен для нас. Это может быть начальник, руководитель или просто старший товарищ, муж, жена или ребенок. Ни одному руководителю не понравится, если ему придется несколько раз повторить распоряжения из-за того, что мы не дали себе труда внимательно его выслушать.

3. Существует опасность возникновения недоразумений. Они подстерегают нас в случаях, когда предмет разговора слишком сложен или абсолютно незнаком, когда у говорящего непривычный акцент. В таких случаях мы вынуждены слушать!

4. Особого внимания требует эмоционально окрашенная речь. Яркую окраску речи придают такие эмоции, как гнев, растерянность, радость или печаль. Очень легко упустить смысл высказывания, попав под власть эмоций говорящего.

Итак, повторим вкратце. Мы должны слушать активно тогда, когда речь ярко окрашена эмоциями, когда есть вероятность недопонимания, когда говорящий имеет для нас большое значение или когда нам нужна излагаемая им информация.

Запомните правило: чем внимательнее мы слушаем окружающих и чем адекватнее реагируем на их слова, тем внимательнее они относятся к нам. Чем больше интереса мы проявляем к тому, кто говорит, тем более внимательно он будет слушать, когда мы возьмем слово.

### ***Приемы постановки ушей***

1. «Сладкая парочка». Давайте относиться к восприятию следующим образом: у нас

два уха и один рот, поэтому и будем их использовать в заданном природой соотношении. Вы, наверное, видели шахматные часы? У них два циферблата, которые позволяют игрокам следить за временем, затраченным на каждый ход. Если бы мы могли при помощи подобных часов фиксировать, сколько времени мы говорим в беседе с другим человеком и сколько времени слушаем, то, думаю, куда чаще предоставляли бы другим возможность высказаться. Если у вас много деловых телефонных звонков, вы, вероятно, могли бы попробовать записать их на магнитофон, чтобы потом прослушать их с секундомером в руках, обращая внимание на то, сколько времени говорит каждый из собеседников. Гарантирую, вы получите впечатляющие результаты!

**2. «Гляделки».** Слушая, лучше всего смотреть собеседнику прямо в глаза. Тем самым вы сразу демонстрируете глубину вашего внимания. Вам, полагаю, приходилось слышать, как отец говорит ребенку: «Ты будешь смотреть на меня, когда я с тобой разговариваю?!» Нам нравится видеть глаза собеседника, потому что по ним мы можем определить, как он реагирует на нашу речь. Из этого вовсе не следует, что нужно смотреть на человека в упор, пялиться на него. Просто время от времени смотрите ему в глаза, чтобы не терять контакт.

**3. «Заметки на манжетах».** Способность запоминать – одно из наиболее замечательных свойств человека, хотя мы и не всегда сразу вспоминаем то, что нужно. Делая записки-памятки, мы оказываем памяти добрую услугу. В некоторых ситуациях бывает необходимо сначала попросить разрешения что-либо записать, однако редко кто отказывает в такой просьбе. Если вы собираетесь вести запись на магнитофон, заручиться согласием говорящего вдвойне необходимо.

**4. «Хороший конец».** Если обсуждаемые идеи вызывают в нас энтузиазм или если мы не в силах дождаться, когда появится возможность высказаться, нас нередко обуревают желание помочь говорящему и мы стараемся закончить начатое им предложение. Оратора наши поползновения, безусловно, приводят в растерянность, тем более что мы не всегда верно передаем его мысль!

**5. «Черепаший ход».** Вам наверняка знакома ситуация, когда в течение дня у вас состоялось несколько однотипных бесед с похожими между собой людьми и вы поддаетесь соблазну, услышав слова следующего собеседника, сделать поспешные выводы, которые якобы следуют из его предложения. Но здесь так легко ошибиться!

**6. «Положительный ответ».** Главный элемент активного восприятия – умение дать собеседнику понять, что мы его внимательно слушаем, при помощи какой-либо реакции на его слова. Иногда достаточно простого «да-да», «понимаю», кивка головой. Вам приходилось, беседуя по телефону, время от времени спрашивать человека на другом конце провода: «Ты меня слышишь?» Неприятный момент, правда? В такую минуту собеседники чувствуют себя неловко, но виноваты-то оба. Вы – потому что не вовлекаете собеседника в разговор, он – потому что недостаточно явственно реагирует на ваши слова. При непосредственном общении обязательно нужно реагировать на слова собеседника и жестами, и позой.

**7. «Голубь мира».** Все мы говорим по-разному: у нас разный акцент, свое построение фраз, индивидуальный темп речи, и побочные аспекты разговора могут захватить ваше внимание и помешать понять смысл того, что говорится.

Одним из источников критичности работников юстиции является то, что члены суда стоят перед необходимостью принимать решение о виновности подсудимого, которого они видят в течение нескольких часов, при том что обычно им удается выслушать только ту часть доказательств, которая подтверждает их первое впечатление. Каждый из нас знает, как это происходит. Все мы полагаем себя экспертами по части мгновенных суждений, хотя опыт не раз доказывал нам, как часто мы ошибаемся.

Независимо от своего опыта, культуры, в которой мы воспитывались, и страны, где мы выросли, у многих из нас сложились определенные стереотипы в отношении некоторых национальностей. Англичан зачастую воспринимают как

людей малоэмоциональных, с характерной презрительно вздернутой верхней губой; ирландцы кое-кому кажутся тугодумами, шотландцев считают нечестными посредственностями, а уэльсцев обвиняют в ксенофобии. Один мой друг, проводивший отпуск в Италии, был потрясен тем, что одна итальянская дама в беседе с ним сказала: «Я не понимаю, почему вы, англичане, отправляете всех детей в школы-интернаты!» Очевидно, это странное предубеждение распространено довольно широко.

У американцев тоже есть свои стереотипы. Они говорят о «сырных головах», то есть тупицах, из штата Висконсин, грубиянах с Востока, моралистах Среднего Запада, невозмутимых жителях Калифорнии.

Давайте откажемся от предубеждений и будем всегда внимательно вслушиваться в то, что нам пытаются сказать.

**8. «Хочу все знать».** Если вы чего-то не поняли, спрашивайте. Все мы повинны в том, что нередко говорим: «Да, я понял», – хотя на самом деле не можем взять в толк, о чем нам хотят сказать. И нас на этом не раз ловили, не так ли? Давайте же наберемся мужества честно сознаться, что не понимаем того, о чем нам говорят. Я давно убедился, что правдивое признание впоследствии приносит немалые дивиденды.

**9. «Докопаться до сути».** Очень часто в беседе мы выпаливаем множество вопросов, как бы скользя по поверхности целого ряда тем, но куда лучше задать несколько вопросов по одной проблеме. Например, в деловой беседе вы можете спросить: «Сколько отделений у вашей компании?» Вам ответят: «Десять». Вместо того чтобы поинтересоваться: «Сколько сотрудников у вас работает?», спросите: «А зачем вам десять отделений?» Убежден, что ответ на ваш вопрос будет чрезвычайно емким и вы многое узнаете о состоянии дел в компании и ее планах на будущее. Продолжая задавать вопросы «почему» и «зачем» на ту же самую тему, вы получите массу интересной информации. Те же вопросы обычно используются и в разговоре с самим собой: они позволяют нам извлечь из глубин памяти немало полезных сведений, которые в противном случае остались бы не востребуемыми.

**10. «Взять дыхание».** Если вам приходилось бывать в театре, вы наверняка отметили, насколько заметно отличие талантливого актера от посредственного независимо от сюжета пьесы и объема роли. Оно заключается в том, как произносятся слова, с какой интонацией, наличием паузы между ними. Кстати, если вы хотите придать своим словам больший вес, не старайтесь огорошить собеседника мгновенным ответом, а сделайте короткую паузу, слегка вздохните. Собеседник убедится, что вы отвечаете продуманно, по зрелом размышлении, что ваша реплика не является «домашней заготовкой». Я посетил немало учебных семинаров и психологических тренингов. Как-то человек, который посещал семинар личностного роста вместе со мной рассказал следующее. Он присутствовал на встрече с серьезным клиентом, где обсуждался вопрос о приобретении компьютерной системы стоимостью 200 тыс. фунтов стерлингов. Когда финансовому директору фирмы клиента назвали цену, тот решительно сказал моему ученику: «Нам нужна скидка не менее чем 10%». Его партнер по переговорам встретил такое требование молчанием. Спустя несколько секунд финансовый директор продолжил совсем другим тоном: «Ну хотя бы 5%». Если вы немного задержитесь с ответом, ваш собеседник очень часто продолжает говорить, сообщая новые сведения, которые, вполне возможно, будут вам интересны. Не нами сказано: искусство беседы заключается не в том, чтобы заинтересовать собою других, а в том, чтобы самому быть заинтересованным.

### **Стоп-кадр. Проверь себя!**

Я надеюсь, мне удалось убедить вас в том, что активное восприятие – один из ключевых навыков, необходимых для достижения делового успеха. Простейший способ усовершенствовать навыки восприятия, используя методы и приемы, описанные здесь, заключается в том, чтобы составить для себя список ключевых слов прочитанного

материала, а затем регулярно, в процессе освоения предлагаемых приемов и методов освежать в памяти их значение. Только практика позволяет совершенствовать умения и навыки. Держите составленный список всегда под рукой: в дневнике, еженедельнике – и заглядывайте в него почаще. Постоянно напоминая себе о прочитанном, вы скоро заметите, насколько лучше стали слушать собеседника, обнаружите, что внимательно и активно прислушиваетесь ко всему происходящему вокруг и помните очень многое.

Говорят, что никто не может быть более слеп, чем тот, кому не дано видеть. Мы можем перефразировать эту поговорку: никто не может быть более глух, чем тот, кто не умеет слушать.

### **Тест на умение слушать**

1. Ваш друг выговаривает вам, что вы редко общаетесь, вы: а) обсудите этот вопрос; в) скажете, что это взаимно; с) обидитесь на беспочвенные претензии.
2. Если у вашего коллеги, с которым вы ведете негласное соперничество, случился прокол, какое чувство вы испытываете: а) тревогу, ведь у меня может тоже такое случиться; в) безразличие; с) торжество.
3. Ваш шеф указал вам на недостатки работы, вы: а) скажете: «Виноват, исправлюсь»; в) пожмете плечами или разведете руки в стороны; с) обидитесь.
4. Вы спорите с человеком, а он упорно не слышит ваши аргументы, вы: а) предложите перекурить и продолжите, пытаясь подыскать другие аргументы; в) закончите спор, поскольку до собеседника не достучаться; с) сорветесь на повышенный тон и даже крик.
5. В каком случае вы не примите извинения другого человека: а) если обида очень глубока; в) если он извинился не сразу, а спустя какое-то время; с) не приму, потому что обидчик не может извиняться искренне.
6. Вы стоите в очереди, только что подошедший гражданин интересуется: «Вы последний?» Что вы ответите: а) да, я; в) не знаю; с) я не последний, я крайний.
7. Ваши гости засиделись допоздна, а вам пора спать, вы: а) деликатно объясняете, что завтра у вас тяжелый день и вам нужно выспаться; в) демонстративно зеваете; с) говорите: «Мне кажется, вам пора».
8. Знакомый дизайнер заметил вам, что вы неправильно сочетаете элементы своей одежды, вы: а) прислушаетесь, ведь он профессионал; в) скептически улыбнетесь;

с) скажете, что не нуждаетесь в глупых советах.

9. У вас личные проблемы, ваш друг советует обратиться к психотерапевту, вы:

а) узнаете, есть ли у кого-нибудь знакомый специалист;

в) подумаете, что, может быть, друг и прав;

с) подумаете, что вас тут за «сумасшедшего держат».

10. В вашем присутствии кто-нибудь плачет, ваши действия:

а) попытаетесь утешить;

в) попытаетесь выяснить причину;

с) уйдете туда, где никто не плачет.

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы прекрасно умеете слушать окружающих, а значит, понимать, сострадать. Люди к вам тянутся, поскольку с вами приятно и легко иметь дело. Только не позволяйте своим сотрудникам в рабочее время засорять вам мозги личными проблемами.

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Вы пытаетесь услышать чужие аргументы, принять чужую правоту, и далее если вслух вы и согласились, про себя вы боретесь с несогласием. Попробуйте расслабиться и признать право людей на особое мнение. Ведь мы такие разные!

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Пора серьезно работать над собой. Такие ответы – показатели того, что в любой ситуации вы либо слушаете самого себя, либо абстрагируетесь от внешней информации. Споры заставляют вас нервничать. При таком неумении услышать окружающих успеха никогда не добиться.

## **Эпизод второй. Каков вопрос, таков и ответ**

Русские женщины очень любят ездить отдыхать в Италию, Турцию, Тунис, Грецию. А почему? Да потому, что, зайдя в любой маленький итальянский магазинчик, наша барышня встретит там хозяина – жгучего и темпераментного «брунета», у которого мало того что грудь волосатая, да еще и язык жестов настолько развит и «подвешен», что любая москвичка или уфимка будет просто очарована. И это не важно, что в его обращении «белла рагацца» вам слышится что-то козье. Важно, что он собирает пальцы в пучок, причмокивает их на лету, при этом глаза его горят неподдельным огнем и говорят о том, что он вот всю жизнь в своей Италии прожил, а такую красавицу и не видал никогда. После такой бурной прелюдии он еще и прихватит нашу соотечественницу за коленку, сделает скидку на понравившийся товар, и все, она на крючке – выходит из магазина, напевая: «Постоянно пьем “Чинзано”, постоянно сыто-пьяно...», а потом, возвратившись на родину, долго будет рассказывать подругам, что вот в Италии, дескать, настоящие мужики, а не то что у нас – жалкое подобие. Поэтому наши Кати, Нины, Маши и Наташи хотя бы на две недели едут в южные страны, чтобы почувствовать себя настоящими королевами.

Так что врут психологи, утверждающие, что женщины любят ушами. Нет, вы можете битый час по мобильнику вымалывать прощение у своей любимой за то, что не ночевали дома, и не добьетесь ничего. А подстережете в темном подъезде с пучком куриной слепоты или одуванчиков, бухнетесь на колено, порвете на себе рубашку: «Ну, прости, видишь, страдаю!» – и дело в шляпе. Поверит и простит.

Мужчины, кстати, тоже не только глазами любят. Нет, нам подавай не красивую статику, а красоту с посланиями от языка тела к языку другого тела. (Именно поэтому мы так

любим смотреть стриптиз.)

А слова – это дело десятое или если не десятое, то второе после языка тела.

С тех пор как ученые впервые заинтересовались невербальной коммуникацией, было выявлено множество поразительных вещей. Пожалуй, самое удивительное – это то крайне незначительное количество слов, являющихся значимыми в разговоре лицом к лицу, по сравнению с огромным количеством сигналов, передаваемых с помощью жестов и связанных с ними символов. По мнению некоторых экспертов, до 2/3 сообщений, полученных каким-либо участником беседы, поступает по невербальным каналам связи. Конечно, важную роль играют и интонации вашего голоса, и манера говорить, и прочие нюансы. Однако наряду с речевым восприятием между людьми, как бы за порогом их сознания, постоянно курсируют сообщения, которые они принимают и на которые они реагируют, прежде чем сознание подвергнет их рациональному анализу. Глядя в лицо собеседнику, вы замечаете и интерпретируете тончайшие микровыражения, легчайшую игру мускулов, малейшее движение глаз. Вы не имеете возможности внезапно остановиться и сознательно их оценить, но вся суть в том, что они-то достигают своей цели в любом случае. Тот факт, что сообщения передаются на столь высокой скорости, представляется чрезвычайно важным. Скорость эта абсолютна, и, поскольку контроль сигналов ведется на уровне подсознания, мы способны воспринять бесконечное их количество.

### **Стоп-кадр. Большой знак вопроса**

В любом разговоре очень важно правильно поставить вопрос. Для чего? Ну хотя бы для того, чтобы получить положительный ответ.

Какие мы можем ставить вопросы?

**Информационные** – они дают нам возможность и передать, и получить нужную информацию. Такие вопросы существуют в двух видах.

#### **НОСИТЕЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Представьте, что вы работаете в отделе сбыта компании, которая поставляет краску небольшим строительным организациям.

Один из торговых агентов попросил вас принять заказ на 20 банок краски. По своему опыту вы знаете, что заказчики обычно делают заказ на 10. Решив, что произошла ошибка, вы звоните торговому представителю и спрашиваете: «Вы хотите, чтобы я отправил 20 банок краски? Но они всегда заказывали по 10 банок». На ваш вопрос возможны два ответа: «да», если в данном конкретном случае был принят заказ на вдвое большее, чем обычно, количество краски, или «нет», если торговый представитель признает свою ошибку.

В вашем вопросе никоим образом не предполагается, что торговый представитель совершил ошибку. Вы просто сообщаете ему, что знаете об обычных объемах заказа конкретного клиента. Здесь особо важную роль играет тон, каким вы задаете вопрос. Избегайте интонаций «всезнайки».

Предположим, ваш руководитель подготовил новые бланки для оформления заказов. Вы изучили образец и пришли к выводу, что клиенты могут запутаться при их заполнении. Не стоит сразу бросаться в лобовую атаку: «Новые бланки будут только путать людей!» Гораздо лучше высказать свое несогласие в форме вопроса: «Вам не кажется, что некоторые клиенты могут неправильно понять этот раздел?» Вы высказали свое мнение, но осторожно, не задевая самолюбия начальника.

#### **НОСИТЕЛИ СООБЩАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ**

Второй метод получения информации исключительно эффективен. Сначала сформулируйте утверждение, а затем задайте вопрос. В момент ответа слушающий непроизвольно воспримет всю предшествовавшую ему информацию.



**Фокусирующие.** Некоторые вопросы заставляют вашего собеседника задуматься о последствиях неких действий или решений. Предположим, что на совещании было высказано несколько различных мнений и собравшиеся оказались не в состоянии прийти к соглашению. Вопрос: «Каким должен быть результат совещания?» заставит его участников сосредоточиться на конечной цели и сдвинет обсуждение с мертвой точки.

Если перед вами стоит вопрос, нужно или нет приобретать вашей компании дополнительное оборудование, спросите: «Чего мы хотим добиться покупкой того-то и того-то?»

Когда вам необходимо собраться с мыслями, задайте себе вопрос: «Каким я хочу быть через год, чего я хочу добиться за это время?»

Когда кто-то пытается убедить вас в правильности своей точки зрения, склонить на свою сторону, спросите: «Как вы думаете, что я выиграю, если приму вашу идею?»

Покупатель, прежде чем сделает покупку, имеет право спросить у продавца: «Какие преимущества получит наша компания, если приобретет товары вашей фирмы?»

И продавец не должен отказываться от возможности поинтересоваться у покупателя: «Исходя из каких соображений вы покупаете наши товары для своей компании? Какими преимуществами по сравнению с другими товарами они обладают?»

Такие фокусирующие вопросы помогут и продавцу, и покупателю ознакомиться с точкой зрения другой стороны, понять, что больше всего интересует и привлекает партнера.

**Фоновые.** Эти вопросы ни к чему не обязывают – ими мы заполняем неловкие паузы. Хорошим вопросом можно заполнить неловкую паузу, иногда возникающую в беседе, или придать разговору новое направление.

Человек, проводящий собеседование, может спросить у претендента на место: «Какие вопросы вы хотели бы мне задать?» При ответе выяснится, чем интересуется претендент, что его больше всего волнует в связи с будущей работой.

На производственной аттестации начальник отдела может предложить подчиненному такой вопрос: «Если бы вы были на моем месте, то какие вопросы вы задали бы себе?»

На совещании председательствующий может поинтересоваться у каждого из присутствующих: «Что вы считаете самым главным для увеличения объема продаж и прибыли, снижения издержек и повышения спроса на нашу продукцию?»

**Проблемные.** Правильно заданные вопросы служат сближению людей даже в случае возникновения определенных трудностей во взаимоотношениях.

Посредник, в чьи задачи входит восстановление взаимоотношений между противоборствующими сторонами, будь то коллеги по работе или члены семьи, задает обычно следующие вопросы:

- Какая цель могла бы объединить вас в данной ситуации?
- Какое из уже обсуждавшихся нами решений было бы, на ваш взгляд, приемлемо для другой стороны?
- Какой результат был бы наилучшим для всех нас?

Если у вас возникли трения с коллегой по работе, вы можете поставить такой вопрос: «В чем, как вам кажется, расходятся наши стремления, и на какой, по вашему мнению, основе мы бы могли прийти к соглашению, приемлемому для нас обоих?»

Если вы работаете торговым агентом, подходящим вопросом будет: «Могу ли я сообщить вам какую-то дополнительную информацию, необходимую для принятия решения?»

**Внимательные.** Наши вопросы могут показать другому человеку, что мы активно и внимательно слушаем его. Наше внимание к словам собеседника не менее ярко демонстрирует и умение задать хорошие вопросы.

«Иван Петрович, несколько минут назад вы говорили, что... Как это согласуется с вашими последними словами о...?» – мы вовсе не хотим поймать Ивана Петровича на слове, а лишь уточняем сказанное.

Возможен и такой вопрос: «Правильно ли я понял, что вы имеете в виду ...?»

Или же: «Думаю, я понимаю, о чем вы говорите. Не могли бы вы привести еще один пример?»

Если у вас есть какие-то претензии, жалобы к собеседнику, особенно важно удостовериться, что он активно внимает вашим словам. Наиболее эффективным способом предъявления жалоб и претензий мне кажется трехступенчатое описание своей позиции: я недоволен – причины моего разочарования заключаются в том-то и том-то – устранить мое недовольство можно так-то.

Большинство людей обычно просто констатируют факт своего раздражения или недовольства товаром, услугой, ситуацией. Редко кто говорит о его причинах, и почти никто и никогда не предлагает возможных способов разрешения конфликта.

Если вам нужно предъявить жалобу, сначала укажите на сам факт вашего недовольства, затем опишите его причину (абсолютно спокойным голосом) и объясните противоположной стороне, как можно исправить ситуацию и вернуть вам прежнее благодушие.

Я уже давно пользуюсь этим приемом и благодаря ему добился многого, потому и считаю необходимым поделиться тем, что знаю, со всеми, кто меня окружает. Использование описанного метода значительно облегчает положение обеих сторон. С его помощью мне неоднократно удавалось получить более удобные номера в гостиницах и скидки на интересующие меня товары. Неоднократно мне удавалось с честью и без потерь выбираться из неприятных ситуаций. Пользуйтесь этим методом в свое удовольствие, он очень эффективен.

**Умиротворяющие.** В трудных ситуациях вопросы могут оказывать заметное успокаивающее воздействие. Если у вас есть маленькие дети, вы, конечно, знаете, как легко бывает отвлечь их, если они чем-то расстроены или сердиты: достаточно задать несколько вопросов. Эффект сказывается незамедлительно, поскольку на вопросы обязательно приходится отвечать. Точно так же нередко успокаивают и взрослых.

Вы работаете администратором в большом универмаге. К вашему столику приближается явно раздраженный покупатель. Выслушав его претензии, вы очень спокойным голосом говорите: «От имени работников универмага я приношу вам извинения за случившееся (утверждение). Скажите, пожалуйста, что мы можем сделать, чтобы исправить нашу ошибку? (вопрос)». Будьте уверены, что покупатель будет полностью удовлетворен и растроган вашей покаянной речью. А конфликт будет мирно урегулирован.

**Коммуникативные.** Вопросы позволяют нам наладить контакт с другими людьми, сделать отношения с ними гармоничными и взаимополезными. В книге уже шла речь об использовании для установления контакта с собеседником базового словаря. Не пожалейте времени и усилий, чтобы перевести свои слова на язык другого человека и тем самым помочь ему правильно понять нашу мысль. Теперь давайте посмотрим, какую роль в этом могут сыграть вопросы.

Простой вопрос: «Не могу ли я вам чем-то помочь?» уже способствует налаживанию контакта, если он задан верным тоном. Только не нужно произносить его излишне певуче, повышая тон к концу предложения. Контакт можно наладить при помощи любого вопроса, который покажет собеседнику, что вы неравнодушны к его проблемам.

Спрашивая на работе коллегу о его родственниках, если, конечно, вас действительно интересуют их дела, вы проявляете интерес и к нему, и к его жизни. Обращенный к клиенту или поставщику вопрос о том, что обсуждалось в ходе ваших предшествующих встреч, тоже способствует налаживанию контакта. Сказанное имеет непосредственное отношение к тому, что я говорил об активном восприятии и ведении записей. Хорошие записи окажут громадную помощь при необходимости побеседовать с клиентом еще раз.

Итак, вопросы обладают огромной силой. В них всегда в явном или скрытом виде содержится важная информация. Они заставляют собеседника задуматься, помогают сосредоточиться на конечном результате, заполняют собой неловкие паузы и подсказывают новый поворот в разговоре. Правильно сформулированные вопросы объединяют людей, демонстрируют, что мы в полной мере используем свои навыки активного восприятия,

оказывают успокаивающее действие и помогают наладить контакт с собеседником.

Поскольку вопросы обладают великой силой, неудивительно, что я считаю их эффективнейшим инструментом ведения беседы и рекомендую вам обогатить свой коммуникативный багаж соответствующими навыками.

### **Стоп-кадр. Маленький знак вопроса**

Как ставить вопросы, налаживая деловые контакты, нам уже известно. А как нужно ставить вопросы в личной жизни, чтобы и контакты наладить, и сохранить то, что мы уже имеем? И вот здесь главное – не четкая постановка вопроса, а тон, которым он задан. То есть в личной жизни нам важны не слова как носители информации, а слова как носители эмоциональной окраски. Приведу жизненный пример. Жена моего приятеля, работница одного хорошего ресторанчика, все свои выходные проводит, валяясь на диване. Муж приходит с работы голодный и возмущается: «Жрать нечего!» Что вы думаете, Лидусик в эффектной шелковой халатике, по-кошачьи потянувшись на диване, томно мурлыкает в ответ: «Мм... Милый от мартена вернулся?» И что бы вы думали? Он подойдет к своему «котеночку», чмокнет в щечку и... пойдет готовить себе ужин сам. Так что, милые дамы, мурлыкайте и личная жизнь у вас будет в полном порядке.

Какой тон голоса выбрать мужчинам? Самый низкий. Низкие частоты голоса ассоциируются у слабого пола с уверенностью, мужской силой, сексуальностью. Поэтому если вы на интимно-приглушенных низах выдадите своей подруге: «А может, ко мне?» – будьте уверены, вы поедете туда, куда надо именно вам.

В личных целях можно воспользоваться некоторыми правилами речи:

- Для начала подумайте, о чем вы хотите поговорить.
- Говорите на нижнем, диафрагмальном дыхании.
- Перед началом речи сделайте вдох и начинайте говорить на плавном выдохе.
- Расходуйте выдыхаемый воздух в основном на гласные звуки, четко произнося их.
- Делите предложения на отрезки в 3-5 слов, между которыми делайте новый вдох.
- Все слова внутри отрезка произносите слитно, как одно длинное слово.
- Говорите четко, выразительно и эмоционально.

### **Стоп-кадр. Подготовка к вопросам**

Грамотно задать вопросы и затем расшифровать ответы сможет только уравновешенный человек. Даже если вам отвечают неправду, надо держать себя в руках, а не рвать собеседника на части. Можете ли вы вести себя так сдержанно? Проверим!

### **Тест на уравновешенность**

1. Если кто-то пытается навязать вам ссору, вы:
  - а) спокойно наблюдаете за тем, что еще выкинет ваш собеседник;
  - в) стараетесь переключить внимание задиры на что-нибудь другое;
  - с) с радостью ввяжетесь в перепалку и получите от этого удовольствие.
2. После бутылки пива, или бокала шампанского, или пары рюмок коньяка ваше состояние становится:
  - а) вялым и флегматичным;
  - в) веселым и раскованным;
  - с) энергичным до резкости.
3. В конце напряженного рабочего дня вы испытываете чувства:
  - а) опустошения и разбитости;

- в) удовлетворения и умиротворения;
- с) возбуждения и негодования.

4. Если вы попали в час пик в переполненный вагон метро, то:

- а) будете возмущаться, сколько всех понаехало в ваш родной город;
- в) попытаетесь абстрагироваться, успокаивая себя тем, что все-таки через час вы будете дома;
- с) будете пытаться отвоевать себе пространство при помощи локтей.

5. Вас в выходные вызвали на работу, вы думаете, что:

- а) это еще один способ подзаработать денег;
- в) это шанс отпроситься с работы, когда вам будет нужно;
- с) все люди – порождение ехидны.

6. Вы попали в экстремальную ситуацию: остановился лифт, автобус, в котором вы ехали, попал в пробку, вам преградили дорогу несколько незнакомых парней и т. д. Ваши действия:

- а) вы спокойно и собранно анализируете ситуацию;
- в) вы стараетесь сохранить самообладание, несмотря на то, напряжение и тревога возрастают;
- с) вы теряете над собой контроль и начинаете обливаться слезами и биться в истерике.

7. У вас проходит корпоративная вечеринка, на которой все принимают участие в различных конкурсах. При этом вы:

- а) стараетесь выиграть, чтобы продемонстрировать всем свое превосходство;
- в) участвуете «по приколу», чтобы и самому посмеяться, и других позабавить;
- с) порвете любого, кто сделает что-нибудь лучше вас.

8. Как вы ведете себя с человеком, находясь с ним в долгой ссоре?

- а) стараетесь не замечать;
- в) пробуете пойти на примирение;
- с) пытаетесь обострить конфликт до резких выяснений отношений.

9. Если вас кто-нибудь обидел, то вы:

- а) стараетесь, крепко держа себя в руках, вычеркнуть человека из своей жизни;
- в) медитируете, убеждая себя, что ваш обидчик сделал это потому, что у него жизнь не складывается;
- с) сразу накинетесь с кулаками или будете вынашивать план мести.

10. Какую эмоциональную функцию вы несете в своей семье?

- а) мистер (мисс) «Невозмутимое спокойствие»;
- в) мистер (мисс) «Всеобщий примиритель»;
- с) мистер (мисс) «Ураган».

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы настоящий «Железный Феликс» или «Железная леди». И это не есть хорошо. Вы постоянно стараетесь подчинить свои эмоции разуму, и это не дает вам расслабиться, вздохнуть свободно, почувствовать себя живым человеком, а не роботом. К чему это может привести? Да к чему угодно! От язвы до сломанной жизни. Все-таки лучше, если вы по отношению к близким, коллегам и знакомым будете более человечным. Поверьте, и люди к вам потянутся. Уравновешенность не значит холодность и отстраненность.

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «В»**

Вы не то чтобы идеальный человек, но человек с крепкой психикой, который любит себя. А если человек любит себя, значит, он способен любить и других. Вам живется легко, поскольку вы легко находите выход из сложившейся ситуации или же попросту подстраиваетесь под нее.

### **Если в ваших ответах преобладают варианты «С»**

Вы настоящий задира, заводящийся с пол-оборота. И не сваливайте все на стрессовые ситуации! Устраивать из выеденного яйца проблему или скандал – это определенного рода вампиризм. Вы сами ввязываетесь в «драчку», чтобы поймать для себя дозу адреналина, морально выпотрошить своего оппонента – только после этого вы испытываете удовлетворение. Это тоже опасно. Во-первых, так тоже можно подорвать здоровье. Во-вторых, так можно и схлопотать «горяченьких», если нарветесь на такого же несдержанного партнера. Попробуйте ловить адреналин по-другому: прыжки с парашютом, автопробеги, занятия спортом – ваша возможность направить энергию в мирное русло.

Эмоциональная гибкость – вот путь к успешному общению в семье, на работе, в жизни. Что бы там ни пел Макаревич, не надо ждать, чтобы «мир прогнулся» под вас. Сделайте это первым. Ведь мир такой большой, а вы такой маленький. Помните, что советовала мама крошке-еноту в известном нам с детства мультике? Она советовала улыбнуться тому, кто «сидит в пруду». Так и нам нужно идти по жизни с положительным зарядом и позитивным настроением, а не надувать щеки и губы и не хмурить брови. Давайте теперь проверим свою эмоциональную гибкость.

## **Тест на эмоциональную гибкость**

1. Если вы поступили необдуманно, то:
  - а) думаете, что после драки кулаками не машут, и все, что ни делается, – все к лучшему;
  - в) начинаете размышлять: «А что было бы, если я бы поступил бы иначе?.. »;
  - с) посыпаете голову пеплом.
2. Вы сменили работу на более выгодную, но по каким-то параметрам она вас не устраивает, вы:
  - а) оставаясь на этой работе, будете дальше подыскивать себе что-нибудь более подходящее;
  - в) доработаете до отпуска, а там посмотрите;
  - с) будете пытаться вернуться на предыдущую работу.
3. Вы решили сделать покупку через Интернет, вам принесли не то, что нужно, вы:
  - а) вернете это в обмен на нужный товар или деньги;
  - в) подарите кому-нибудь из знакомых;
  - с) глубоко и тяжело вздохнете, чувствуя себя абсолютно невезучим человеком.
4. Вы должны встретиться с подругой или другом, но ваш оппонент звонит и отменяет встречу, вы:
  - а) найдете чем себя занять, не пропадать же такому чудному вечеру даром;
  - в) поедете домой и займете себя домашними делами;
  - с) поедете домой и будете дуться на весь мир.
5. На самом видном месте у вас оторвалась пуговица, вы:
  - а) вечером пришьете;
  - в) добежите до работы и будете искать иголку и нитку;

с) подумаете, что это еще цветочки, а ягодки неудач вас ждут впереди.

6. Ваш знакомый занял у вас 300-500 рублей и долгое время не отдает, вы:

- а) в шуточной форме напомните ему, что долг платежом красен;
- в) попытаетесь поговорить начистоту и серьезно;
- с) будете молчать и думать про него плохое.

7. Вам подарили на день рождения ненужную вещь, вы:

- а) начнете размышлять о том, как же все-таки ее можно использовать;
- в) засунете в чулан;
- с) подарите на день рождения дарителю ненужной вещи тоже ненужную вещь.

8. Любимый человек, с которым вы прожили несколько лет, ушел от вас, ваши действия:

- а) позволите себе погрустить неделю, а потом углубитесь в сайт знакомств. Ведь «новая встреча – лучшее средство от одиночества»;
- в) будете себя успокаивать тем, что и это можно пережить;
- с) попытаетесь вернуть ее (его) любой ценой.

9. Потеряв чужую вещь: зонтик, книгу, собаку, вы:

- а) придете к хозяину с покаянием и поинтересуетесь, как можно загладить свою вину;
- в) постараетесь, не ставя в известность хозяина, найти точно такие же зонтик, книгу, собаку;
- с) «ляжете на дно» – то есть постараетесь избегать хозяина утерянных вещей.

10. Вы дали свой мобильный телефон новому коллеге, который стал вам активно названивать в нерабочее время, стремясь пообщаться, вы:

- а) подойдете к нему и скажете: «О работе я буду разговаривать только на работе»;
- в) будете вежливо и холодно отвечать на звонки;
- с) не будете брать трубку.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы – настоящий хамелеон (в хорошем смысле этого слова). Вы, имея собственное яркое лицо, будете подстраиваться не под окружающих, а под изменения мира. Это лучший способ удержать душевное равновесие. Вы спокойны и уверены в себе.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Вы можете быть спокойным и гибким, но чересчур много суеты разводите вокруг ситуаций, которые этого не стоят. В критический момент вы спасетесь, отбросив хвост. Да, это тоже метод, но лучше все-таки сохранить все конечности и вспомнить, что ящерицы – физиологически очень гибкие существа.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Вы – богомол. Сидите себе на одной из линий вашей жизни, и ни туда ни сюда. Да еще и прикидываетесь ветошью, то есть, конечно, не ветошью, а то зеленой палочкой, то стручком, чтобы кто-нибудь, более сильный, не заметил и не съел. Да, и так можно жить. Но разве же это жизнь?!

### **Эпизод третий. Заговори, чтобы тебя увидели!**

Да, мы активно проявляем себя именно словом (изредка делом). Именно с помощью

слов любого из нас можно убедить предпринять какие-то действия, если они направлены на удовлетворение наших психологических потребностей. Существует четырнадцать основных потребностей, две из которых играют особенно важную роль.

1. Личная сила.

Всем нам хочется ощущать себя сильными: покупая что-либо, мы хотим показать, что можем себе это позволить, рассуждая по поводу чего бы то ни было, мы рады продемонстрировать, что хорошо знаем предмет разговора.

2. Удовлетворение эго, гордость, сознание собственной значимости.

Каждому из нас нравится гордиться собой, чувствовать себя важным и авторитетным человеком. Наше эго нуждается в том, чтобы его периодически поглаживали. Любому человеку приятно услышать похвалу в свой адрес.

3. Любознательность.

4. Любовь, желание любить и быть любимым.

5. Эмоциональная безопасность.

6. Принадлежность к какой-то группе.

7. Признательность.

8. Одобрение со стороны группы сверстников (референтной группы).

9. Возможность творить.

10. Свобода и неприкосновенность частной жизни.

11. Материальное благополучие (независимо от того, как каждый из нас его понимает).

12. Высокая самооценка.

13. Самоуважение.

14. Успех.

Большинство этих потребностей не нуждаются в разъяснении, так что нет необходимости подробно их обсуждать.

Те, кому удастся оказать на нас какое-то влияние или убедить нас в чем-то, по сути, просто дают нам понять, что определенные действия позволят нам удовлетворить те или иные свои психологические потребности, которые проявляются в виде мотивов. А мотивы, в свою очередь, носят двойной характер: с одной стороны – удовольствие, с другой – боль. Мы предпринимая те или иные действия по собственному убеждению или по побуждению со стороны окружающих, но всегда с целью получить удовольствие либо избежать боли. Говоря о побуждении со стороны окружающих, я имею в виду, что их слова или поступки послужили катализатором для нашей внутренней мотивации, благодаря чему мы совершили нечто. Нельзя вложить собственные желания, свою мотивацию в другого человека. Только сам человек может чего-то хотеть или отвергать.

Задумайтесь на мгновение: нас может заставить что-то делать или отказаться от чего-либо только желание избежать боли или получить удовольствие. Ведь это правда?! Те, кто осознал данное утверждение, понял психологические потребности людей и нашел нужные слова, легко убеждают окружающих, ведут их за собой, привлекая их внимание к неприятностям (боли), являющимся следствием бездеятельности, и удовольствиям, которые можно получить от неких поступков, особенно если они приводят к реализации осознанной психологической потребности.

Если вы внимательно прислушаетесь к словам человека, вы поймете, вокруг каких психологических потребностей сосредоточена его речь, какие из них он в данный момент пытается удовлетворить. Нужно всего лишь научиться активно и внимательно слушать собеседников.

Я бы посоветовал, каким бы скучным это ни показалось, перенести на бумагу или в вашу записную книжку список вышеперечисленных психологических потребностей и, когда вы с кем-нибудь разговариваете, уловив подходящий момент, заглядывать в него время от времени. Вам будет проще понять, какие психологические потребности пытается

удовлетворить собеседник во время разговора. Обретя некоторый опыт, вы научитесь почти мгновенно определять, что за потребности правят бал в той или иной ситуации. Если есть желание установить контакт с каким-то человеком, сначала убедитесь, сможете ли вы удовлетворить какие-то его потребности, в то время как он насытит ваши, чтобы сотрудничество строилось на принципе: «Твоя победа – моя победа».

### Стоп-кадр. Обманываем эвфемизмами

Знаете ли вы, что такое эвфемизм? О! Это слово-фокус, слово-хитрость, слово-выручалочка. **Эвфемизм – это более мягкое, завуалированное выражение, используемое вместо того, которое представляется слишком резким или прямолинейным.** Так некоторые люди, говоря об умерших, вместо «он скончался» предпочитают выражение «он перешел в мир иной».

Эвфемизмы получили широкое распространение в речи и бывают чрезвычайно полезны в общении. Они позволяют, никого не обижая, сказать именно то, что мы хотим. Однако при неправильном использовании эвфемизмы нередко не только смешны, но и приводят к неловким положениям. Так, например, в коммерции вместо слова «стоимость» обычно используется термин «вложения». Всех нас можно обвинить в том, что мы, предупреждая: «Я заскочу на пару минут», остаемся в гостях не только на десять минут, но и порой на два часа! Каждому приходилось видеть рекламные буклеты и объявления, в которых написано, что изделие стоит НЕдорого с акцентом на НЕ, тогда как на самом деле его цена составляет не одну тысячу в вашей любимой валюте.

«Я хочу подумать» зачастую означает «я НЕ хочу об этом думать». Или даже просто «НЕТ!» Если кто-то говорит, что он собирается обдумать ваше предложение, я советую вам, о чем бы ни шла речь, задать несколько дополнительных вопросов и выяснить, что именно заставило вашего собеседника взять тайм-аут для размышлений, потому что за извинительным «мне нужно подумать» может скрываться резкое «нет», которое просто нелегко произнести.

«Пришлите мне буклет. Подробности, пожалуйста, письменно» – такие выражения обыкновенно используют коммерсанты, чтобы смягчить скрывающееся за ними: «Меня не интересует ваше предложение».

Для смягчения отпугивающих резких высказываний используются следующие выражения.

**Только. Всего лишь.** Широко используются при объявлении цены любого товара.

- Всего лишь \$1000 за квадратный метр!
- Только 30 0000 рублей!

**Просто.** Используется для смягчения в следующих случаях:

- Просто перенесите это туда, хорошо?
- Просто пять небольших платежей!
- Просто подпишите здесь.

**Попробуйте. Постарайтесь.** Очень странные слова. Представьте себе, что вы стоите позади стула, а я прошу вас попробовать его поднять. Вы, несомненно, поднимете стул. А ведь я просил вас попробовать!

**Да вы что, я разве лгу?!** Нередко выступает эвфемизмом для «да, я вас обманываю».

**Поверьте мне! Уверяю вас.** Выражения, которые неоднократно спасали экс-президента США Джорджа Буша.

По возможности старайтесь устранять из речи различные **слова-паразиты**, которые, возможно, позволяют нам оттянуть время, подумать, но они в значительной мере обесценивают то, что мы пытаемся сказать. К словам-паразитам относятся:

- хм;
- э-э-э;
- в некотором роде;



- с определенной точки зрения;
- значит;
- ну, вы знаете;
- вы понимаете, что я имею в виду;
- вот;
- да уж.

Возникающие в нашей речи в самых неподходящих местах, они лишают наши высказывания убедительности и выразительности.

В некоторых случаях, если человек хочет как-то ослабить впечатление, которое наверняка произведут его слова, он начинает речь с какой-то несущественной, не представляющей особого значения информации, а затем использует **связующие выражения** для перехода к тому, что он действительно намерен произнести. Если вы будете достаточно внимательны, то научитесь без труда понимать, что же хочет сказать ваш собеседник.

Примеры слов, выступающих в роли таких связующих звеньев:

- кстати;
- но;
- а;
- однако;
- в данном случае;
- между прочим;
- ну и...

За ними обычно следует важная информация.

«Ты пойдешь домой по Лиговке?» Ответ: «Да». «Кстати, не заплатишь ли ты по пути за телефон?»

«Мне понятна ваша точка зрения, но, думаю, что мы должны действовать так, как я сказал».

Слово «но» представляет собой подлинную языковую проблему. Оно напоминает мне встроенный в человеческое сознание переключатель: услышав его, человек мгновенно занимает оборонительную позицию, поскольку понимает, что это коротенькое слово указывает на несогласие с его мнением. Постарайтесь устранить «но» из своей речи, заменив его на «и».

«Мне понятна ваша точка зрения, и думаю, что нужно сделать так, как я сказал».

Очень часто существенной информации предшествует слово «однако».

«Я уверен, ваша идея усовершенствования нашей продукции великолепна, однако вы не учли...»

Для связи существенной и несущественной информации используются такие выражения, как «в данном случае» и «между прочим». Но еще чаще встречается «ну и...» Сначала сообщается информация, которую принять легко, а затем вслед за небрежным «ну и» идут неприятные сведения.

«Платежи составят всего лишь 100 долларов в месяц, ну и, конечно, нужно внести задаток в 1000 долларов».

В предшествующем предложении использовано вводное слово «конечно», которое как бы предполагает, что речь идет о чем-то само собой разумеющемся, самоочевидном для любого человека: задаток – вещь общепринятая, и того, кто об этом не знает, можно просто считать глупцом. Все приведенные слова и выражения призваны ослабить значение следующей за ними неприятной информации.

Кроме слова «конечно» подчеркнуть какую-то мысль можно при содействии таких помощников, как:

- определенно;
- честно говоря;
- абсолютно необходимо;
- на самом деле;

- откровенно говоря;
- буквально.

Но к использованию таких слов нужно подходить очень осторожно. Бывают случаи, когда их употребление наводит на мысль о недостоверности последующей информации.

Сделать **акцент**, выделить голосом можно практически любое слово предложения, и, казалось бы, недвусмысленная фраза приобретает иное значение. Если вам предстоит важный разговор, желательно заранее продумать, как вы расставите акценты, чтобы быть полностью уверенным в том, что ваши слова поймут именно так, как вы того хотели.

Прочтите предложение «Вы все еще наказываете своего ребенка?», ставя смысловое ударение на словах, выделенных курсивом, и прислушайтесь к тому, как по-разному оно звучит, как меняется его смысл.

1. Вы все еще наказываете своего ребенка?
2. Такое высказывание означает, что ребенка наказываете именно вы, а не кто-нибудь другой.
3. Вы все еще наказываете своего ребенка?
4. Подчеркивается, что вы никак не откажетесь от привычки наказывать ребенка.
5. Вы все еще наказываете своего ребенка?
6. Акцент сделан на том, что вы ребенка именно наказываете, а не ласкаете.
7. Вы все еще наказываете своего ребенка?
8. Главное в том, что именно своего ребенка вы наказываете чаще остальных.
9. Вы все еще наказываете своего ребенка?
10. Вас спрашивают о том, ребенка вы наказываете или, может быть, уже перешли на наказывание бабушек и дедушек.

Вот сколько разных смыслов может быть вложено в одно и то же предложение при простом перемещении акцентов.

### Стоп-кадр. Манипуляция

Вы считаете, что вами невозможно манипулировать? Глупо! Мы манипулируем... Нами манипулируют... А почему? А потому, что человек обычно действует под влиянием сформировавшихся у него в мозге механизмов автоматического реагирования. Мы всегда готовы исполнить чью-то просьбу, если она выражена словами «нужно» и «потому что».

В 1978 году социальный психолог Э. Лангер вместе с коллегами провела интересный эксперимент, который заключался в том, что исследователи спрашивали у американцев, стоящих в очереди к копировальной установке, не пропустят ли их сделать копии вне очереди.

Люди, естественно, не испытывали радости от того, что какие-то там ученые хотят проскочить вперед. Но стоило сказать: «Мне очень нужно быстро сделать пять копий, потому что я спешу», – и 94% откликнулись на просьбу и пропускали психологов вперед. Было замечено, что, какое бы слово ни стояло после «потому что», оно непременно оказывалось весьма действенным. Таким образом, Э. Лангер и ее сотрудникам удалось обнаружить способ делать людей более сговорчивыми. Аналогичные исследования, подтвердившие результаты американских психологов, были проведены и в Великобритании.

Действие механизма автоматических реакций приносит нам неоценимую пользу, но и наносит непоправимый ущерб. По мере того как мы взрослеем, в памяти постепенно накапливается опыт принятия решений, который позволяет нам действовать в обыденных ситуациях мгновенно, не задумываясь и не анализируя каждый раз все возможные варианты. Представьте, что вам приходится ежеминутно останавливаться и принимать сознательные решения по поводу того, что раньше вы делали абсолютно автоматически. В результате у вас возник бы дефицит времени. Вот почему нам так нужны автоматические навыки, дающие возможность не задерживать внимание на привычных вещах. Но, к сожалению, автоматизм навыков очень часто заводит нас в дебри ошибочных суждений.

Все мы склонны излишне доверять специалистам. Если профессионал говорит: «Это правильно», мы считаем его мнение единственно верным, хотя в действительности все может обстоять с точностью до наоборот. Кто может точно сказать, является человек экспертом в каком-то вопросе или нет? Но вера в мнение специалиста избавляет нас от необходимости самим анализировать всю поступающую информацию.

Мы обычно верим авторитетам, людям с какими бы то ни было титулами, представителям власти – директору, председателю, профессору, начальнику. Мы на слово верим всем, кто носит форму, – милиционеру, пожарному инспектору, медику. Даже просто хорошо одетому человеку. Вполне возможно, что мы ни в грош не ставили бы уроки тренера по гольфу, если бы он находился на игровой площадке в деловом костюме.

Мы изначально расположены безусловно доверять людям, обладающим символами престижа: большим автомобилем, огромным письменным столом, обширным кабинетом, громадным домом – во всех этих случаях включаются механизмы автоматического реагирования.

Однако к советам таких людей следует относиться очень осторожно, потому что любой из них может представить себя специалистом, человеком, обладающим властью, и воспользоваться нашей доверчивостью в своих интересах. А вот дети в такие ловушки никогда не попадают. Они еще не овладели механизмами автоматического реагирования, и у них с языка всегда готово сорваться коварное «почему?» Нам всем, вероятно, полезно было бы почаще спрашивать: «Почему? Кто это сказал?»

У любой медали две стороны, и мы должны хорошо осознавать, что, используя механизмы автоматического реагирования, можно с легкостью убеждать в своей правоте других людей. Достаточно одеться в соответствии с ситуацией.

На наше решение может повлиять и различие между двумя или несколькими предложениями. Если мы, например, хотели сделать какую-то большую покупку, нас легко убедить купить что-нибудь поменьше. Проведите над самим собой такой эксперимент. Возьмите три ведра или банки и налейте в них воду разной температуры: горячую (только не слишком), теплую и холодную. Опустите одну руку в горячую воду, а другую – в холодную. Спустя 30 секунд, перенесите обе руки в теплую воду. Вы сразу ощутите, как по-разному ее воспринимают руки: после холодной воды теплая вода кажется горячей, а после горячей – холодной! Все дело в разнице начальных температур. Различие – главное, на что мы обращаем внимание.

То же самое относится и к процессу убеждения. Когда мы собираемся купить что-то дорогостоящее (автомобиль, дом или чью-то идею), нас довольно легко уговорить купить и что-либо чуть-чуть поменьше, стоящее немного дешевле; в таком случае покупатель даже не интересуется ценой.

Вы отправляетесь покупать автомобиль, стоящий многие тысячи. Решившись на такую покупку, вы хорошо осознаете, что по сравнению с ней стоимость каких-то особых колес или аудиосистемы просто мизерна. Ключевой момент – в сравнении. То же самое происходит и при покупке костюма. Опытный продавец обязательно уговорит вас приобрести в дополнение к нему подходящую рубашку, галстук или шарф, едва вы закончите выбирать костюм. Обычно, если уж заключена сделка на покупку дома, цена ковра или штор просто не обсуждается.

Думаю, вы и сами припомните множество ситуаций в бизнесе и личной жизни, когда вам приходилось применять этот прием или кто-то использовал вас в качестве объекта воздействия. Многие из нас, вероятно, не задумываясь, покупали шнурки, крем или сушилку для обуви, не успев выйти из магазина, где только что приобрели пару башмаков. Остается только сожалеть о том, что продавцы очень часто предлагают нам сделать покупку с таким неприязненным видом и с такой неуверенностью, что нам удастся уйти из магазина, не купив чего-нибудь лишнего. Подумайте только, что было бы, если бы они относились к своей работе с энтузиазмом и выполняли ее с умом! В цивилизованном мире не было бы дома, где не образовался бы склад шнурков и кремов для обуви!

Давайте обсудим еще несколько способов, позволяющих окружающим побудить нас предпринять какие-то действия и дающих нам возможность убедить другого человека совершить тот или иной поступок. Немаловажную роль играют взаимные обязательства и услуги.

Во всех крупных аэропортах, на всех железнодорожных вокзалах и просто на улице можно встретить членов религиозных сект, раздающих цветы, которые в совокупности должны бы стоить целое состояние. Но на самом деле такая «благотворительная» деятельность может оказаться очень прибыльной. «Бессребреники» пользуются методом взаимных услуг и обязательств. Живя в цивилизованном мире, мы очень часто оказываемся в ситуации, когда обязаны сделать для кого-то нечто равноценное, что он когда-то сделал для нас. Итак, продавец цветов «подарит» вам цветок, а затем попросит вас о пожертвовании. Подарив что-то вам (в данном случае цветок), он как бы обязывает вас к ответной любезности, и вы чувствуете себя не вправе ему отказать. Обычно человек, взявший цветок, в скором времени выбрасывает его, а продавцы-дарители подбирают и снова пускают в дело.

Точно так же работает и метод бесплатных образцов. Мы чувствуем себя обязанными вернуть то, что получили. Бесплатные образцы – очень эффективный способ продажи изделий не только потому, что это честный способ дать покупателю возможность опробовать вещь прежде, чем он ее купит, но и потому, что в нем изначально заложена некоторая обязательность покупки.

Вообще говоря, метод взаимных обязательств очень выгоден, ибо, как правило, ответный дар всегда бывает больше первоначального, даже если первоначальный презент вам совсем не нужен.

Принцип внутренних обязательств и выгоды заложен и в методе «продажи с убытком», поскольку, прося о крупной услуге, человек как бы обязывает противоположную сторону уже тем, что уменьшает объем своей просьбы безо всяких упреков и споров. Человек, к которому была обращена просьба, испытывает некоторое облегчение и благодарность к просящему за то, что она стала намного скромнее, и чувствует себя обязанным ее выполнить.

Дарение бесплатных образцов – широко используемый прием во многих супермаркетах и магазинах. Каждому из нас приходилось наблюдать его в действии, когда, скажем, продавец винного отдела с лотком пластмассовых стаканчиков и двумя откупоренными бутылками вина, красного и белого, предлагает посетителям отведать последние достижения виноделов Нового Света. Все эти приемы широко распространены именно благодаря своей эффективности!

Если мы пытаемся убедить в чем-то другого человека, привлечь его на свою сторону, необходимо предоставить ему некоторое время для принятия решения. Чтобы обсудить предложение, поспорить по каким-то конкретным моментам, согласиться на уступку, тоже нужно время, поскольку компромиссы порой достигаются очень и очень трудно. По завершении дискуссии человек должен чувствовать, что он хорошо исполнил роль, сделал все, что было в его силах.

То же самое можно сказать о домочадцах, коллегах, директорах и управляющих других предприятий – всех, с кем нам приходится иметь дело. Нельзя считать потерянным впустую время, затраченное на обсуждение какого-либо вопроса. Если человек хорошо понимает проблему или ясно видит открывающиеся возможности, он с гораздо большей вероятностью отважится на принятие решения. Таков удивительный побочный эффект процесса торга. Если кто-то соглашается с вашим предложением, идет ли речь о покупке товара или о чем-то другом, он с большей готовностью откликнется и на вашу просьбу. Если двери согласия все-таки открываются, они надолго остаются распахнутыми.

Вспомните, что зачастую компании пользуются услугами одних и тех же поставщиков в течение многих лет, хотя иногда бывает, что они подводят с поставками, неправильно оформляют документы и вообще ничем не лучше других производителей тех же комплектующих. Но давнишнее решение сохраняет свою силу и договоры о поставках перезаключаются из года в год.

А наши дети? Нужны годы и годы, чтобы убедить их в необходимости убирать за собой со стола и участвовать в других семейных делах. Когда они в конце концов поймут это, то будут делать все сами без дополнительных напоминаний. Если однажды решение принято, согласиться с ним во второй раз значительно легче. Эти слова стоят того, чтобы их повторить еще раз и выделить жирным шрифтом:

**Если однажды решение принято, согласиться с ним во второй раз значительно легче.**

### **Стоп-кадр. Социальная личность**

Если мы умеем правильно подбирать слова, значит, мы пытаемся быть активной составляющей социума. Главным показателем нашей социальности является способность уживаться в коллективе. Сейчас эта способность называется модным словом «корпоративность». Корпоративность – это важная часть социума. И как вы это ни назовете – «командность», «дух корпорации», «чувство локтя», – смысл в том, чтобы болеть за общее дело той компании, того предприятия, того коллектива, в котором вы работаете. Эти качества помогают двигать производство, поскольку главный двигатель производства – это не техника, а человеческий фактор.

Давайте проверим, «командный» ли вы человек, этот термин в данном случае является не показателем вашего умения командовать, а показателем того, как выживаетесь в коллективе.

### **Тест на чувство коллективизма**

1. В отделе, где вы работаете, все скидываются на подарок сотруднику, вы:
  - а) сдадите ту же сумму, что и все;
  - в) не сдадите деньги, потому что у вас свое мнение, какой подарок нужно дарить;
  - с) не сдадите, потому что поздравите на словах.
  
2. Вас попросили помочь подготовить корпоративный праздник, вы:
  - а) обязательно поможете;
  - в) постараетесь отговориться неотложными делами;
  - с) поможете, если вам дадут дополнительный выходной.
  
3. Все непосредственное начальство ушло в отпуск, вы:
  - а) остаетесь на работе все рабочее время;
  - в) стараетесь работать по принципу «не бей лежачего»;
  - с) вообще редко появляетесь на работе.
  
4. Ваши подчиненные постоянно опаздывают на работу, вы:
  - а) постараетесь разъяснить ситуацию, взывая к духу корпорации;
  - в) серьезно поговорите, взывая к дисциплине и порядку;
  - с) будете заставлять сотрудников писать объяснительные.
  
5. Когда вы учились в школе и были не согласны в каких-нибудь вопросах с учителями, то вы:
  - а) подходили к учителю и говорили тет-а-тет;
  - в) не лезли на рожон;
  - с) резали правду-матку.
  
6. Вы считаете, что самый лучший способ влияния на человека – это:
  - а) объяснение, убеждение;

- в) ласка (по профессору Преображенскому);
- с) командный тон голоса.

7. На работе назревает конфликт, ваши действия:

- а) попытаетесь разрешить его до обострения;
- в) пойдете на обострение;
- с) напишите заявление об уходе.

8. Вы сделали работу за сотрудника, который после бурной вечеринки отлеживался дома, а похвалы шефа достались ему, вы будете:

- а) снисходительно и многозначительно улыбаться, поскольку знаете себе цену;
- в) скажете коллеге, что он вам должен «магарыч»;
- с) подойдете к шефу и разьясните, что это вы все сделали.

9. Если вас не устраивает работа вашего коллеги, то вы:

- а) тактично поговорите с ним, объясняя, что от этого зависит не только его благосостояние, но и благосостояние фирмы;
- в) сделаете замечание;
- с) расскажете об этом начальнику.

10. У вашего коллеги вышел из строя компьютер, а вы уходите в отпуск, вы:

- а) предложите ему пересесть на ваше рабочее место;
- в) подскажите, к какому системному администратору можно обратиться;
- с) пожмете плечами: ведь это не ваши проблемы.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Вы – настоящий командный работник, который уважает своих коллег, добивается уважения к себе и может легко организовать совместную деятельность. Все это происходит потому, что вы в меру ответственны и принципиальны. Только не давите на сотрудников своим авторитетом, и все будет хорошо.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «В»**

У вас больше **вариантов «в»** ? Значит, вы среднестатистический работник. Вы в меру дипломатичны и дружелюбны, но к работе не испытываете повышенного интереса. Для вас она не способ самореализации, а возможность заработать денег на жизнь. Если вы это умело скрываете от своего шефа, то вам сам черт не брат.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «С»**

А вас хочу расстроить: долго на работе вы не продержитесь. В социум вы вливаться не желаете, коллег не любите, шефа не уважаете. Если вы человек нетворческой профессии, то это и вовсе непростительно. С таким отношением к жизни выжить трудно. Вам остается только... ждать увольнения или меняться.

А теперь протестируйте себя, как у вас обстоят дела с непосредственным начальством.

От кого мы зависим на работе? Конечно же, от начальства и коллег. В большей степени – от непосредственного начальника. Давайте с помощью этого теста рассмотрим, правильно ли вы себя ведете с вышестоящими по служебной лестнице.

### **Тест. Вы и ваш начальник**

1. Ваш шеф завален работой и, не отрываясь от нее, просит налить ему кофейку, вы:

- а) сделаете вид, что не слышите просьбы, потому что вы не мальчик (девочка) на

побегушках;

- в) изобразите занятость, но если вас попросят второй раз – откликнитесь;
- с) приготовьте кофе, потому что человек очень занят и его надо поддержать.

2. Ваш шеф на работе включает музыку, которую вы не выносите, вы:

- а) будете молча злиться;
- в) принесете наушники и будете слушать то, что нравится вам;
- с) честно признаетесь, что эта музыка отвлекает вас от работы, в надежде, что ваш шеф – разумный человек, который не пустит под откос производственный процесс.

3. Если случаются конфликты, то они выливаются:

- а) в холодную войну;
- в) в лицемерные улыбки на людях и скверные мысли про себя;
- с) в обоюдное спускание паров.

4. Ваши коллеги шепчутся, что ваш шеф всех достал, вы:

- а) присоединитесь к шепчущимся и поведаете некоторые пикантные подробности из жизни вашего непосредственного начальника;
- в) молча и многозначительно пройдете мимо;
- с) скажете: «У каждого свои недостатки...»

5. У вашего шефа есть вредная привычка, например он курит, вы:

- а) не будете ему мешать;
- в) будете время от времени составлять ему компанию, даже если сами не курите;
- с) полистаете психологические журналы и проанализируете, чем можно отвлечь вашего начальника от вредной привычки.

6. Вы пришли на корпоративную вечеринку, и ваш шеф хватил лишнего, вы:

- а) будете злорадно улыбаться: «Пусть все увидят его (ее) в неприглядном виде»;
- в) не будете отставать от начальника;
- с) попытаетесь вызвать такси и отправить перебравшего шефа домой.

7. Начальство объявляет, что завтра в офисе субботник, вы:

- а) чертыхаясь про себя, желаете ему зла;
- в) придумываете несколько уважительных причин, чтобы манкировать субботником;
- с) думаете, что действительно пора бы навести порядок на рабочем месте, и выходите на субботник.

8. Шеф поручает вам работу, которую вы раньше никогда не выполняли, вы:

- а) схватитесь за голову и впадете в легкую депрессию;
- в) будете пытаться разобраться с новым заданием самостоятельно;
- с) подойдете к шефу и попросите все объяснить для особо одаренных.

9. Ваш шеф сегодня плохо выглядит, вы:

- а) подумаете, что так ему и надо;
- в) подумаете, с кем не бывает;
- с) в удобный момент попробуете завязать разговор на личные темы.

10. Вы знаете, какого цвета глаза у вашего шефа:

- а) никогда не приглядывался, мне это ни к чему;
- в) кажется, серые;
- с) да, знаю.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Пора менять место работы. С непосредственным начальником вы уживаетесь только через силу. Это мучение для вас, да и для него тоже. Попробуйте начать уважать других людей и перестать разрушать себя негативным отношением к действительности.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «В»**

Вы настоящий деловой человек. Вы уважаете своего непосредственного начальника, и это взаимно. Вы стараетесь не переносить деловые отношения на личные и, возможно, правы в этом.

**Если в ваших ответах преобладают варианты «С»**

Вы знаете своего шефа как свои пять пальцев, вы прошли с ним огонь, воду и медные трубы и являетесь друзьями. Все это хорошо, но на работе старайтесь все-таки сохранять деловые отношения, не скатываясь до панибратства. В противном случае вам, как и первым товарищам, придется подыскивать себе новое место.

**Серия четвертая. «Лжец, лжец»**

*И чего еще ты хочешь, сердце?  
Разве счастье – сказка или ложь?  
Для чего ж соблазнам иноверца  
Ты себя покорно отдаешь?*  
**Н. Гумилев**





## **Эпизод первый. Играю роль. Какую роль?!**

### **Стоп-кадр. Разгадка рукопожатия**

Театр, как известно, начинается с вешалки. Путь к успеху начинается с того, правильно ли вы поздоровались с работодателем, своим шефом, президентом, коллегой, бывшим любовником и т. д. Сейчас в обществе принято здороваться при помощи универсального приема, который перешел в разряд унисекса, – рукопожатия.

#### *Несколько советов для всех*

1. Если вы хотите продемонстрировать незнакомому человеку свое дружелюбие, протяните ему руку для рукопожатия.
2. Если вы – продавец в крупной фирме, то, общаясь с постоянными покупателями или клиентами, ждите, когда они первыми подадут руку.
3. Если вы – женщина и встречаетесь с партнером по бизнесу противоположного пола, не протягивайте руку первой, в противном случае вас примут за чересчур эмансипированную особу с вызывающим поведением.
4. Если вы – мужчина, рассчитывайте свои силы, пожимая руку даме. А если вы встречаетесь с дамой не на работе, а в непринужденной обстановке, помните, что галантное целование дамских ручек еще никто не отменял. Если же вы не умеете это делать или вам кажется, что вы делаете это неуклюже, – потренируйтесь на маме или сестре.

Если вы думаете, что, соблюдая эти советы, вы знаете все о том, как правильно приветствовать собеседников, то это заблуждение. Надо еще знать, как правильно пожать

руку. Между прочим, различают несколько видов рукопожатий. Давайте разберемся по порядку...

### **ОБЫЧНОЕ РУКОПОЖАТИЕ**

Это самое традиционное пожатие руки, при котором вы в разумных пределах сжимаете ладонь собеседника, при этом кисть вашей руки находится в тонусе. Обычное рукопожатие в меру уверенное и твердое.

### **ВЯЛОЕ РУКОПОЖАТИЕ**

Кому может понравиться, если ему дают для пожатия вялую, безвольную кисть? Обычно такой «расслабленностью» грешат инфантильные и излишне манерные натуры.

### **ВЛАЖНОЕ РУКОПОЖАТИЕ**

Это тоже не очень приятно – вам пожимают руку словно влажной рыбой. Если вы знаете, что ваши ладони потеют, не забывайте носить с собой платок, который поможет устранить повышенную влажность.

### **ДОМИНИРУЮЩЕЕ РУКОПОЖАТИЕ**

Некоторые стараются, чтобы их ладонь при рукопожатии оказалась сверху. Чаще такой прием используют мужчины. Это попытка продемонстрировать «кто в доме хозяин», а также оказать давление на партнера. Некоторые методики в этом случае рекомендуют постараться восстановить исходное нейтральное соотношение сил, например сделать шаг вперед, как бы вторгаясь в чужое пространство. Однако вряд ли такая реакция имеет смысл. Лучше просто отметить, что ваш партнер сделал попытку взять верх над вами, и в дальнейшем иметь это в виду. Любая методика дает лишь слабую надежду на достижение цели, поскольку настоящего доминирования обычно силой не добиться.

### **РУКОПОЖАТИЕ «ЗАКРЫТАЯ КНИГА»**

При таком рукопожатии вы кладете левую руку поверх правой руки собеседника или партнера, тем самым выражая теплое и дружеское отношение к нему. Имейте в виду, что такое проявление теплых чувств некоторым может показаться слишком навязчивым, оно приемлемо только в отношении к хорошим знакомым.

## **Стоп-кадр. Положение обязывает?**

На обеденный перерыв вы всегда ходите в одно и то же кафе. Приглядитесь повнимательнее к людям, которые обедают вместе с вами. Что вы можете сказать об их социальном статусе? Вон за тем столиком у окошка сидит, развалившись, дородный мужчина, он неторопливо ест, неторопливо поглядывая в окно. К его столику подошел человек и что-то спросил, согнувшись в три погибели. Мужчина неторопливо кивнул. Человек сел на краешек стула и стал суетливо барабанить пальцами по столу в ожидании, когда у него примут заказ. Вам ясно, кто есть кто? Конечно же, первый герой – типичный начальник, а второй – типичный подчиненный. Откуда я знаю? Я вижу это по позам, которые они принимают, когда сидят, разговаривают, едят. Можно не слышать, о чем они говорят, – тема разговора и общий настрой общения ясен. Обед подошел к концу. Начальник встал «руки в боки» и снисходительно дожидается в такой позе, пока подчиненный торопливо допьет кофе. Что делает позу начальника более начальственной? Конечно же, «руки в боки». Таким образом начальник расширяет личное пространство. И не важно, субтильного вы телосложения или достаточно крупного – начальника не должно быть мало. НЛПисты считают, что такая поза подсознательно выражает агрессивность, а сознательно говорит о

том, что этот человек готов к активным действиям, к наступлению.



Вспомним методы Станиславского. Что означает требование режиссера «держи сцену!»? Это значит, что актер должен занимать своим действием все сценическое пространство, его жесты должны быть широкими, а движения лишены скованности. Между прочим, люди, которые, подобно актерам, совершают широкие жесты в пространстве, воспринимаются остальными как более величественные и властные. Попробуйте на корпоративной вечеринке «пройтись гоголем» по кругу банкетного зала – пространство вокруг вас сразу же расчистится, поскольку вы своеобразно «пометили» территорию.

Агрессивное поведение тоже является одним из способов продемонстрировать, «кто здесь хозяин», но чаще успех приходит тогда, когда возникает атмосфера полной непринужденности и взаимного доверия. Доминирующая личность держит ситуацию под контролем в любом случае, тогда как те, кто стремится только к подавлению окружающих, всегда должны быть настороже. Например, считается проявлением вежливости, если вы встаете, когда в комнату входит человек высокого общественного положения, хотя в наше время не всем из них оказывается такое почтение со стороны большинства людей.

Одним из самых эффективных путей дать понять окружающим, что вас ничто не стесняет и вы никому не собираетесь уступать, является поза, которую вы принимаете. Некоторые весьма самоуверенные люди любят сидеть, небрежно раскинувшись, развалившись в кресле и закинув руки за голову.



В противоположность им те, кто низко оценивает свой статус и потому вынужден следовать всем правилам этикета, обычно сидят очень прямо, сдвинув колени и аккуратно сложив руки.



Не стремясь снискать расположение тех, кто занимает более низкое положение, начальник старается не обмениваться взглядами с подчиненными и улыбается им лишь тогда, когда это нужно по работе. Он или вообще не обращает внимания на своих сотрудников, или пристально смотрит на них, желая подавить взглядом. Одна из трудностей в использовании языка жестов состоит в том, что с его помощью трудно убедительно выразить свою власть над людьми, кроме тех случаев, когда это отражает существующие чувства и отношения. Человек, который себя низко оценивает и чувствует себя зависимым от других, не в состоянии создать вокруг атмосферу доверия и уверенно действовать. Более того, тщательно продуманные позы и выражения лица, которые обычно в естественной обстановке вам не свойственны, часто для других выглядят фальшивыми. Вам надо почувствовать, что действительно работает в данной ситуации. Например, для вашего начальника может быть вполне приемлемо сидеть, развалившись в кресле, класть ноги на стол

или похлопывать вас по спине в знак одобрения. Но вы можете накликать беду, если начнете копировать любое из этих действий, поскольку это может быть воспринято как наглость или покушение на авторитет начальника. Впрочем, большинство из нас может осознанно поставить перед собой цель выглядеть раскованно и естественно без ненужной развязности. Стараясь произвести впечатление человека, про которого француз сказал бы, что он «счастлив в своей шкуре» (про которого мы сказали бы, что он «всегда в своей тарелке»), мы заставляем окружающих видеть в нас одаренную личность, внушающую всяческое доверие.

### **Стоп-кадр. Обманите всех!**

Вы тюфяк и подкаблучник... Кто об этом знают? Все? А вы не пробовали всех обмануть и прикинуться лидером? Ну, дорогой мой, надо же как-то продвигать себя в этой жизни! Пусть о том, что вы на самом деле Обломов, знают максимум ваша мама и жена. Для остальных – вы орел-мужчина! Не вздыхайте и не отмахивайтесь от меня!

Тяжелые вздохи вашему недовольству жизнью не помогут. Встаньте прямо, расправьте плечи, приподнимите голову и ответьте на следующие вопросы:

1. Вы были когда-нибудь в детстве капитаном, командиром, «самым главным» среди казаков или разбойников, членом студенческого комитета или организатором дискотеки?
2. Обращаются ли к вам на работе с просьбой помочь провести какое-нибудь корпоративное мероприятие?
3. Советуются ли с вами друзья, когда вы едете на совместный пикник?
4. Советуется ли с вами жена (муж), собираясь сделать те или иные покупки?
5. Считаются ли окружающие с вашим мнением?
6. Считаете ли вы, что манипулировать людьми достаточно просто?

Если вы дали хотя бы один утвердительный ответ, значит, вы – лидер. А то, что на вас «ездят», так это вы маскируетесь «бедной овечкой», потому что вам так удобнее. Лидер – это звучит не только гордо, это звучит ответственно. Так что решите для себя, чего вы хотите: яркой, бурной жизни, полной подводных камней, опасностей, трудностей и препятствий – и чести и хвалы в финале или тихой, размеренной рутины с традиционным нытьем и жалобами – и «пустого места» в финале? Выбирать вам.

Так, мы обманули всех в том, что являемся лидером, теперь пора идти обманывать потенциального работодателя...

### **Стоп-кадр. У вас все получится!**

Вы собрались на собеседование. Что делать? Во-первых, следуя советам Остапа Бендера, дышите глубже – иногда это помогает. Во-вторых, несмотря на то что собеседование будет длиться 15-20 минут, результат будет ясен на 5-й. За это время абсолютно нереально продемонстрировать свой интеллект, деловые качества и работоспособность – скажете вы. И будете абсолютно правы. Но это – жизнь! Она стремительнее, чем нам хотелось бы. И что нам остается делать в данной ситуации? Правильно, юноша в пятом ряду, нам остается показывать товар лицом. Постарайтесь в течение нескольких минут продемонстрировать свои манеры во всей красе, прибавьте немного дружелюбия и доброжелательности, не забудьте о внешности – и успех обеспечен!

Повторюсь еще раз (помним со школьной скамьи: «Повторение – мать учения»): основную роль играет правильный выбор одежды. В общем, лучше одеться просто, аккуратно и скромно, чем вызывающе нарядно и подчеркивать свой пол, если это, конечно, не является обязательным требованием, а также лучше избегать крайностей моды. У HR-менеджера, проводящего собеседование, есть свое собственное представление о том, что важно, а что – не очень, но мало кому понравятся эксцентричная прическа, сальные волосы,

небритое лицо или стоптанные ботинки!

### *10 правил удачного собеседования*

1. Запрограммируйте себя на успех. Представьте в деталях, как вы уверенно входите в кабинет, садитесь, показываете, что называется, товар лицом и вас с удовольствием берут на работу. (Еще бы – вы самый ценный кадр из всех соискателей! Только постарайтесь без наглости.)

2. Ожидая, когда к вам подойдет человек, который будет проводить собеседование, не грызите ногти, не дергайтесь в нервном припадке, видите себя спокойно и с достоинством. Если секретарь или непосредственно работодатель к вам приблизился, поднимитесь со стула, улыбнитесь, спокойно встречая его взгляд. Не протягивайте руку для рукопожатия первым, предоставьте эту привилегию вашему собеседнику.

3. Старайтесь не вставать и не садиться слишком близко к собеседнику, чтобы не вторгнуться в его личное пространство. Традиционные нормы поведения диктуют нам: расстояние должно быть не менее чем 1-1,2 м. Если с вами проводит собеседование человек, который принадлежит к иной культурной традиции, вы должны выдерживать расстояние, удобное для него, и если в чем-то сомневаетесь – поступайте так же, как и он. Помните также, что женщина может сесть к мужчине, проводящему собеседование, несколько ближе, чем другой мужчина.

4. Обычно вам показывают, куда вы должны сесть, но если вам предоставят возможность выбрать, постарайтесь сесть рядом с собеседником, а не напротив него через стол. Так легче заставить его увидеть в вас потенциального единомышленника, а не противника.

5. Беседа, сидите свободно, удобно расположив руки. Старайтесь не разваливаться на стуле или в кресле, если вы будете сидеть прямо – это продемонстрирует вашу подтянутость. Энергичность и готовность к работе также вызовут живой интерес к вам у вашего собеседника.



6. Избегайте явно выраженной защитной позы, даже если вы очень сильно волнуетесь!

Не складывайте руки на груди и не сжимайте судорожно колени! То, что вы волнуетесь, – это вполне естественная реакция. Если вы своему собеседнику или потенциальному работодателю честно признаетесь: «Знаете, что-то я сегодня как-то особенно волнуюсь», – страшного ничего не произойдет, а вы скажете правду, люди очень любят это. Между прочим, некоторые люди, не выказывающие никаких признаков волнения во время важного собеседования, тоже могут восприниматься как слишком самоуверенные или рассеянные.



7. Смотрите на проводящего собеседование спокойно и доброжелательно, только не пытайтесь «поедать» его глазами. Специалисты считают, что идеально поддерживать зрительный контакт в течение трети времени собеседования, но трудно прикинуть заранее, как долго вы там пробудете. Поэтому постарайтесь держаться непринужденно и избегайте уж слишком часто отводить взгляд, потому что можете тогда показаться не внушающим доверия человеком с бегаящими глазами. Когда отрываете взгляд от собеседника, то лучше посмотреть вверх, словно задумавшись, или опустить взгляд, как бы завершая сказанное. Внимание, дамы! Постреливание по сторонам глазами на собеседовании воспринимается как признак хитрости и ненадежности.

8. Реагируйте на слова собеседника в зависимости от настроения, но не переусердствуйте как с улыбками, так и с серьезностью. Самая неудачная попытка проявления чувств в данной ситуации – неподвижная ухмылка на лице.

9. Вы можете сделать собеседника более восприимчивым и достичь взаимопонимания, используя присущий ему язык жестов. Это может выражаться в том, что вы так же сложите руки, поставите ноги, то есть примете ту же позу, но тут надо быть начеку. Иногда такого рода подражание может привести к результату, прямо противоположному ожидаемому, – в том случае, если тот, кто проводит собеседование, принимает угрожающую позу. И конечно, будет очевидно, что вы обезьянничаете, если воспроизведете позы и движения собеседника подчеркнута преувеличенно.

10. Проследите также за тоном своего голоса. Ведь при собеседовании идет действие со звуковым сопровождением. Учтите, что многим людям, в том числе и работодателям, больше импонируют низкий тон голоса, нежели высокий. А базарные интонации оставьте «для дома, для семьи».

Вас приняли на работу? Что ж, теперь надо удержаться на плаву. Как? Очень просто,

начните доминировать. А для этого надо быть Личностью с большой буквы «Л», которую отличают такие качества, как настойчивость, целеустремленность, разумность. Вы скорее улучшите свое положение в обществе, если будете отстаивать свои права упорно, но обоснованно и без лишних эмоций. Напротив, человек, который теряет самообладание, почти всегда утрачивает и аргументы в споре. Все, чего он может добиться, сводится к неудовольствию и сопротивлению лица, на которое направлен удар. Точно так же те люди, которые всегда очень громко говорят, не обязательно являются доминантами, хотя они сами могут считать именно так. Часто они тем самым показывают, что никто никогда не прислушивается к их голосу до тех пор, пока они не закричат. Тихий голос, каким разговаривал Марлон Брандо в «Крестном отце», часто несет в себе куда большую угрозу уже потому, что становится ясно: власть уже принадлежит этому человеку, и незачем подчеркивать или подтверждать этот факт.

Президент США Теодор Рузвельт утверждал, что идеалом в политике является «мягкая речь при наличии большой дубинки», имея в виду то, что любые высказывания должны подкрепляться силой. Доминантные личности используют определенные виды невербального общения чаще, чем другие формы непрямого воздействия, уже потому, что они – Личности. Другими словами, вы не можете достигнуть высокого личностного ранга, просто изменяя один только язык жестов. Однако можно научиться соотносить свои вербальные и невербальные сигналы так, чтобы слова подкреплялись языком жестов, а не противоречили ему. Например, если вы хотите выразить свое недовольство, скажем, плохим обслуживанием, вы должны держаться уверенно, с поднятой головой и развернутыми плечами, глядя прямо в глаза собеседнику. Если вы будете бормотать свою жалобу, опустив глаза и сутулясь, маловероятно, что цель будет достигнута. В равной степени полезно то, что, осознавая, как соотносятся поведение и социальный статус, вы увидите, что на самом деле представляют собой окружающие. Если вы научитесь правильно понимать невербальные сигналы других людей, вряд ли вас запугает какой-нибудь хулиган или нахал, а сами вы ненароком не наступите на любимую мозоль человеку, чьим мнением дорожите.

## **Эпизод второй. Душевный разговор**

Встретив знакомого, мы обычно в первую очередь интересуемся: «Как дела?» Ответы следуют разные. Традиционный ответ иностранных граждан – «о'кей!», то есть «все в порядке». У нас же, граждан с загадочной русской душой, ответы могут поразить все остальные страны и все остальные народы своим разнообразием: «хорошо», «так себе», «спроси, что-нибудь полегче», «неважно», «как-то так...», «нормуль», «о'кей!», «бывало и лучше», «ничего». Причем последний ответ – самый распространенный. А теперь задумается над смыслом этого слова «ничего» – это отрицание «всего». Это негатив, который мы накладываем на себя и на наш успех в этой жизни. Немецкая поговорка гласит: «Из ничего будет ничего». Конечно, мы, давая именно такой ответ, перестраховываем нашу успешность. Это что-то вроде пожелания «ни пуха ни пера». Но мне кажется, что для успешного общения нужно все-таки отойти от привычного поникшего слова «ничего», куда более жизнеутверждающе звучит «отлично!», в крайнем случае «хорошо».

Почему я заостряю на этом внимание? Да потому, что завязка разговора очень важна. Знакомитесь ли вы с представителями противоположного пола, с новыми коллегами, с новым руководством, первые фразы – вот что повлияет на впечатление и дальнейшее отношение к вам.

Начинаем общаться. Что нам нужно для успешного общения? Прежде всего грамотно начать беседу и привлечь внимание собеседника. В этом вам будут способствовать некоторые советы.



1. Беседу нужно начинать с улыбки.
2. Тон голоса обязательно должен быть ровный, доброжелательный.
3. Смотрите в глаза собеседнику.
4. Проявляйте к собеседнику искренний интерес.
5. При первой беседе не стоит вести себя слишком энергично и напористо. Золотая середина – вот залог успешного первого разговора.
6. Дайте собеседнику понять, как вы его уважаете и цените.
7. Помните о том, что первые произнесенные слова зададут общий тон и характер беседы.
8. Всегда имейте в виду, что шанс произвести первое хорошее впечатление выпадает только раз.
9. Рассматривайте незнакомых людей с позитивной точки зрения – это друзья, которых вы еще не знаете.

### **Стоп-кадр. Вспомнить все!**

Лично у меня очень плохая память на имена. А на фамилии – еще хуже. И это плохо. Встречают тебя люди, ты с ними за руку здороваешься, улыбаешься, потому что лицо человека тебе знакомо, а беседу поддержать не можешь – по имени-то человека не назвать. А между прочим, человеку свойственно реагировать на свое имя быстрее, чем на любой другой звук. Даже в переполненном людьми помещении, во всеобщем гаме и гуле разговоров, мы всегда услышим свое имя.

Если нам не удалось узнать имя собеседника или оно оказалось забытым нами в самом начале разговора, мы лишаемся замечательной возможности предварить этим именем все, что собираемся сказать. Почему же так часто забываются имена тех, с кем нас только что познакомили? Наверное, потому, что, бываем недостаточно внимательны в момент представления, погружены в себя или с нетерпением ожидаем своей очереди высказаться. Мы услышали названное нам имя, но оно не успело запечатлеться у нас в памяти. Однако мы можем довольно легко закрепить его, если придумаем следующее.

Вас знакомят, скажем, с Иваном Мининым. Как только вам назовут его имя, тут же мысленно повторите его. Затем посмотрите в лицо новому знакомому и зафиксируйте его в сознании, повторив названное имя вслух с вопросительной интонацией: «Иван Минин?» Немедленно последует ответ: «Да». А затем добавьте еще обязательную формулу: «Иван, рад с вами познакомиться».

Использование этого приема позволит вам дважды услышать фамилию собеседника (Минин) и трижды – его имя (Иван) всего за несколько секунд. Теперь вам будет легче запомнить его, поскольку повторенное несколько раз имя нового знакомого прочно осядет в вашей памяти.

Когда меня с кем-нибудь знакомят, я кроме всего описанного пытаюсь найти в человеке что-нибудь особенное, подметить какую-то черточку или деталь одежды, причем желательно, чтобы она начиналась с той же буквы, что и имя представляемого. Какая-нибудь мелочь помогает мне зафиксировать в памяти имя нового человека.

Вы познакомились с большим лысым человеком по имени Алексей. Скажите себе: «Его зовут лысый Алексей». И вы запомните его имя навечно! Вас представили высокой загорелой барышне по имени Таня. Назвав ей про себя «тонкая темная Таня», вы уже никогда не забудете ее имя. Такие забавные сопоставления облегчают запоминание, улучшают память и помогают при необходимости вспомнить всю важную информацию о вашем знакомом.

Если представится возможность, упомяните имя нового знакомого еще разок-другой в течение нескольких минут после представления. Если у него какое-то необычное имя, попросите произнести его по слогам. Уже одно это подкинет интересную тему для разговора о происхождении имен, на которую многие с удовольствием порассуждают.

Если, начиная разговор или задавая вопрос, вы назовете человека по имени, это гарантирует вам его внимание, он обязательно выслушает вас.

Вас познакомили с Иваном Мининым. По ходу беседы вы оборачиваетесь к нему и спрашиваете: «Что вы думаете о...?» или: «Иван, – делаете небольшую паузу, чтобы Иван обратил на вас внимание, и продолжаете: – Что вы думаете о...?»

Если вы ясно расслышали чье-либо имя, то, запечатлев его у себя в памяти при помощи любого из известных нам средств, вы избежите неловкости, возникающей из-за забывчивости. Уверен, вы понимаете, что я имею в виду, потому что и с вами это когда-нибудь случалось. Хозяин представил вас кому-либо из гостей и отошел в сторону, заговорив с кем-то еще. Вы беседуете с человеком, имени которого не запомнили. Ситуация не из приятных. Но вы почувствуете себя еще хуже, когда кто-то из давнишних знакомых присоединится к вашей беседе и вопросительно посмотрит на вас, ожидая, что вы познакомите его со своим собеседником. А вы этого-то как раз и не можете сделать!

Таких затруднительных положений легко избежать, если не пожалеть нескольких секунд внимания на то, чтобы закрепить в памяти имя нового знакомого.

### **Стоп-кадр. Даешь энтузиазм!**

О значении улыбки во время общения речь уже шла. Улыбка и воодушевление, энтузиазм – важные элементы любой беседы. Мы с большей охотой вступаем в разговор с теми, кто искренне нам улыбается, в чьем голосе слышатся воодушевление и теплота. И такой позитивный «актив» нам импонирует. К сожалению, очень многие из нас идут по жизни, плотно сжав губы и нахмутив брови, что-то монотонно бубня. И это «пассив» – потому что он не принесет ничего хорошего ни окружающим, ни его хозяину.

Улыбка заразительна. Если вы улыбнулись кому-то, человек, скорее всего, ответит вам тем же. Мир вокруг – зеркало нашего к нему отношения. Если то, о чем мы говорим, наполняет нас энтузиазмом, но не сверх меры (а то люди подумают, что мы пытаемся навязать или всучить им что-либо), окружающим будет интересно и приятно с нами беседовать.

Любям нравится беседовать с человеком, исполненным энтузиазма и воодушевления, если только его настроение не противоречит обстоятельствам беседы. Но можно поступить проще, используя идеи, изложенные ранее, в которой шла речь о процессах подсознательного кодирования. Достаточно добиться того, чтобы человек сказал нам «да».

Для этого необходимо настроить сознание собеседника на положительную волну. При знакомстве с человеком просто повторите вопросительным тоном его имя и фамилию, сделав акцент на фамилии: «Иван Минин?» И Иван всегда ответит вам: «Да!»

Если вы разговариваете по телефону, вы можете получить даже два положительных ответа. Вы звоните в какую-то компанию и просите соединить вас с заведующим отделом маркетинга. Вам отвечают: «Заведующая отделом маркетинга Светлана Соколова слушает». Вы произносите вопросительным тоном, делая акцент на фамилии: «Светлана Соколова?». Она, естественно, отвечает: «Да». Вы продолжаете: «Заведующая отделом маркетинга?» – и снова получаете в ответ: «Да». Два положительных ответа, полученных безо всякого труда с вашей стороны в самом начале разговора! А у женщины на другом конце провода сформировался положительный настрой и она готова к активному восприятию остальной части вашего сообщения.

### **Стоп-кадр. Лиха беда начало...**

Бывает, что нам необходимо познакомиться с новым человеком, а того, кто мог бы нас представить, нет рядом. Тогда поищите взглядом того, кому хочется поговорить. Об этом вам всегда скажет поза человека, его взгляд и другие знаки языка без слов – языка тела.

Если человек стоит, глядя себе под ноги, избегая чьего бы то ни было взгляда, он

недвусмысленно показывает: «Мне не до разговоров!» Точно так же о нежелании вступать в контакт сигнализирует поза человека, который стоит или сидит, скрестив ноги или руки, смотрит скучающим взглядом.

К сожалению, очень часто можно видеть, что в таких позах стоят или сидят представители компаний, работающие на выставочных стендах. Они как будто говорят всему миру: «Не подходите к моему стенду. Я не хочу ни с кем разговаривать».

Итак, первое, что нужно сделать, – найти человека, которому хочется поговорить. Но как начать разговор? Какие слова будут здесь уместны?

Прежде всего выберите одну из трех тем для разговора:

- ваш собеседник;
- вы сами;
- то, что происходит.

Простейший способ начала разговора состоит в следующем:

- укажите на какой-либо факт и поинтересуйтесь мнением собеседника;
- сформулируйте утверждение и задайте вопрос;
- в вашем утверждении должно содержаться нечто такое, с чем собеседник обязательно согласится, поскольку факт очевиден.

Высказывая свое мнение, человек сразу же вступает в разговор. Сформулированное вами утверждение должно содержать какую-то информацию, а последовавший за ним вопрос послужит стимулом вступить в разговор.

Предположим, вы участвуете в каком-то семинаре или пришли на мероприятие, организованное ассоциацией «Родители и учителя». Начался перерыв, вы сидите в одиночестве и тут вы видите человека, которому хочется поговорить. На фразу: «Что-то холодновато для этого времени года» вы можете с равной вероятностью получить и положительный, и отрицательный ответ. Поэтому лучше сказать: «Сегодня собралось человек двести. А почему вы пришли сюда?» Или так: «Здесь, наверное, более двух сотен людей. Что привлекло вас на это мероприятие?».

Итак, вы должны отметить какой-то факт или сделать утверждение, за которым следует вопрос или просьба к собеседнику высказать мнение.

Вот еще несколько способов начала разговора.

Можно начать разговор с вопроса о хозяевах: «Аркадий и Вера пригласили столько народу. Вы знаете здесь кого-нибудь?»

Или с нескольких слов о себе: «Я работаю в компании X, которая занимается компьютерами. А чем вы занимаетесь?»

Хорошее начало разговора – какая-то приятная собеседнику фраза.

Прислушайтесь, о чем человек говорит в общей беседе, и вам будет проще начать с ним разговор, вы будете знать, что его интересует. Несколько лет назад я был на одной вечеринке в Москве и вдруг услышал там человека, говорящего с украинским акцентом. Я начал с ним разговор со слов: «Макс, вы родом с Украины? Как вы сюда попали?», на что получил ответ: «Как-то я сломал ногу, и меня забросило сюда нечистой силой».

Можете себе представить, какие восхитительные перспективы для дальнейшего разговора открылись мне. «Какой силой? Как вы сломали ногу? Откуда вас она вас “забросила”?»

Вот еще несколько вариантов начала разговора, которыми вы сможете воспользоваться по своему усмотрению.

- Интересно, что произошло бы, если бы...?
- Как вы думаете, нужно, чтобы...?
- Вы ведь считаете, что...?
- Разве не правда, что...?
- Вам приходилось...?

Вы уже заметили, что во многих вопросах содержится «да»-установка, так что ответ на них может оказаться односложным, но у вас остается возможность спросить еще о чем-

нибудь и продолжить беседу.

Вам потребуются все ваши творческие силы, вся ваша фантазия, когда вы готовите начало выступления на презентации или каком-то мероприятии. Однажды я слушал человека, занимавшегося страхованием жизни, рассказывавшего, какие у него возникают сложности в общении, когда он говорит людям о своей работе. Ведь всем кажется, что он немедленно постарается всучить им страховку. Для того чтобы облегчить свое положение, этот человек изменил одно слово в обычном ответе на вопрос: «Чем вы занимаетесь?» Раньше он говорил: «Продаю страхование жизни». Такой дикий ответ отпугивал от него окружающих. И тогда он стал отвечать: «Покупаю страхование жизни», на что многие люди удивленно спрашивали: «Вы покупаете страхование жизни, что это значит?»

И у изобретательного страхового агента появилась возможность развернуться: «Я занимаюсь рынком страхования вместо своих клиентов и приобретаю для них такие страховки, которые максимально удовлетворяют их потребности. Хотите, я и для вас что-нибудь присмотрю?» Одно слово – и объемы его продаж достигли небывалых высот, выросла зарплата, изменилась жизнь!

Кроме того, о чем я уже говорил, существуют еще три способа начала беседы на темы коммерции:

- Я никогда не встречал человека, который бы...
- Мне рекомендовал вас... потому что...
- Когда я в прошлый раз приходил сюда, я пообещал, что...

Начало беседы играет необыкновенно важную роль, поэтому нельзя жалеть времени на то, чтобы его хорошенько продумать, тщательно подобрать слова, которые вы произнесете.

### **Стоп-кадр. Оценка**

Чтобы адекватно общаться с людьми, нужно адекватно оценивать свои возможности. И здесь необходимо найти ту золотую середину, которую искать очень трудно. Попробуем разобраться в себе.

### **Тест на самооценку**

1. Кто-то из знакомых просит вашего совета по тому или иному вопросу, вы:
  - а) считаете, что если бы к вам за помощью обратились раньше, то и непредвиденных ситуаций не возникло бы;
  - в) с радостью посоветуете и поможете;
  - с) не уверены, что сможете подсказать правильное решение.
  
2. В коллектив, где вы работаете, пришел новый сотрудник, вы:
  - а) снисходительно похлопаете его по плечу, давая понять, что вы здесь – ас;
  - в) будете вести себя максимально дружелюбно;
  - с) не будете торопиться знакомиться – всему свое время.
  
3. Вы пришли на новое место работы. Ваш настрой следующий:
  - а) Ага! Теперь-то меня оценят по достоинству!
  - в) Я не ошибся, именно здесь мое место!
  - с) Что ж, поживем – увидим.
  
4. Вы никогда раньше не прыгали с парашютом, а ваши хорошие друзья предложили вам сделать это. Ваша реакция:
  - а) я еще раз докажу всем, что у меня получается хорошо абсолютно все;
  - в) боюсь высоты, поэтому лучше займусь дайвингом;
  - с) меня никто не втянет ни в какие авантюры!

5. Люди, которые ведут себя слишком активно, меня:

- а) никогда не переплюнут;
- в) немного утомляют;
- с) пугают.

6. Вас попросили провести переговоры вместо вашего непосредственного начальника, который уехал в командировку, вы:

- а) уверены, что не ударите лицом в грязь;
- в) тщательно подготовитесь, чтобы все прошло хорошо;
- с) возьмете больничный.

7. К вам пришли гости, которые за «рюмкой чая» активно восхищаются вашими способностями, вы считаете, что:

- а) вас оценивают по заслугам;
- в) каждый человек талантлив по-своему;
- с) вам льстят.

8. Вы не прошли собеседование или кастинг и думаете, что:

- а) те, кто устраивал это, сами дураки;
- в) что ж, значит, мой час еще не пробил!
- с) говорили же мне, что не стоило даже соваться!

9. Ваш ребенок удачно выступил на утреннике в детском саду, принес пятерку, поступил в институт, вы считаете, что:

- а) все закономерно, раз у него такой родитель;
- в) надо подумать, как правильно развивать и упрочить способности чада;
- с) может быть, он будет способнее, чем вы, или в жизни ему повезет больше.

10. На вечеринке вы решили пригласить танцевать понравившуюся девушку (молодого человека), а вам отказали. Вы подумаете, что отказавшая сторона:

- а) только что оттолкнул(а) свое счастье;
- в) он(а) сегодня не в настроении;
- с) вот ведь, отказал(а) именно мне.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «а»**

Итак, чем больше **вариантов «а»**, тем более вы балансируете на грани самоуверенности и нахальства. Вы никогда в себе не сомневаетесь. Однако это может оказать вам медвежью услугу – очень трудно общаться, а тем более жить с человеком, который все знает лучше всех. Постарайтесь посмотреть на себя со стороны и стать более самокритичным к своей прекрасной персоне.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «в»**

Это оптимальный вариант. Вы адекватны. Вы разумно рассчитываете свои силы, а внутреннее недовольство собой не даст вам остановиться на достигнутом. Сохраняйте этот разумный баланс, и пусть вам всегда удастся оптимально раскрыть свои сильные стороны.

#### **Если в ваших ответах преобладают варианты «с»**

Надо срочно пересмотреть свое отношение к жизни. Вспомните, что никто не виноват в ваших неудачах и неудачах. Вы – взрослый дееспособный человек. Поэтому вполне можете сделать свою жизнь лучше, именно такой, какой хотелось бы. Для этого нужно всего лишь... немного подумать, конкретизировать цели и задачи, в конце концов, начать верить в себя. Или вы хотите всю жизнь прожить недотепой?!

## Эпизод третий. Не ударить в грязь лицом

Мы с вами, дорогие читатели, для того чтобы достигнуть успехов в личной жизни и работе, будем делить людей грамотно. А именно на три категории. Есть люди, которые все «чувствуют» ушами, другие делают это глазами, а третьи – руками. Вы меня не поняли? Ладно, не буду говорить загадками. Найти подход к человеку легче, если вы определите, кто он: визуал, кинестетик или аудиал – на основании тех слов, которые он чаще всего употребляет в своей речи.

Итак, если речь об авто, слова и выражения типа «форма», «цвет», «я должен в ней хорошо выглядеть» указывают на визуала – человека, у которого основой восприятия является зрение.

Такие слова, как «надежный», «прочный», «просторный», «я должен себя в ней хорошо чувствовать» – признак кинестетика, человека, восприятие которого основано на осязании.

Если человек говорит, что в его машине должна быть великолепная стереосистема, что ему важно, как окружающие будут отзываться о его машине, он – ярко выраженный аудиал, ведущая модальность которого – слух.

Возможно, среди названных мной доводов в пользу купленного автомобиля нет тех, которые привели вы, тогда попробуйте сами решить, к какой категории они относятся, что является вашей основой восприятия, или ведущей модальностью. Если вы использовали такие слова, как, например, «роскошь», «качество», «экономичность» и тому подобное, спросите себя: «Почему для меня это важно?» – и задавайте уточняющие вопросы до тех пор, пока в ваших ответах не появятся слова, напрямую связанные с одним из пяти основных чувств.

Прежде чем мы продолжим разговор, давайте определим, какие слова обычно используют люди трех основных названных типов.

**Визуал** : видеть, обозревать, изображение, смотреть, наблюдать, окинуть взором, заметить, созерцать, разглядеть, высмотреть, зрелище.

**Аудиал** : слышать, гармония, музыка, шум, внимать, диссонанс, звук, трезвон, слыхано, быть на слуху.

**Кинестетик** : безопасный, движение, трогать, удобный, исследовать, быстро, обработать, уловить, ощутить, давление, чувствовать, испытывать.

Каждый из нас, безусловно, пользуется словами из всех трех списков, однако мы всегда отдаем некоторое предпочтение одному из них.

Есть еще несколько способов определить, на чем базируется восприятие вашего собеседника.

**Визуалы** обычно говорят очень быстро и отличаются стандартными размерами фигуры (мезоморфы).

**Кинестетики** говорят гораздо медленнее визуалов, они стройны, даже худощавы (эктоморфы).

**Аудиалы** говорят очень медленно.

Всегда полезно знать, к какому типу относятся люди, с которыми вам приходится часто общаться: начальник, поставщик, товарищи по команде, клиент, банкир или бухгалтер. Особенно важно это в торговом деле.

Наши шансы добиться успеха в каких бы то ни было переговорах значительно падают, если мы не умеем говорить на «языке собеседника».

## Стоп-кадр. Избушкины «погремушки»

В различных организациях, учебных заведениях и других учреждениях, где собираются люди, расстановка мебели, и в особенности расположение и устройство, кресел оказывает

большое влияние на то, как посетители чувствуют и ведут себя в этом месте. На официальных встречах за длинным столом всякому понятно, что тот, кто сидит во главе этого стола, задает тон собранию и должен вести себя соответственно. Чем больше стол, тем более общий характер, по-видимому, будет иметь предстоящая беседа. Точно так же если кому-то нужно подчеркнуть важность собственной персоны и занимаемого положения, то это намного легче сделать, усевшись за внушительный письменный стол. К такому человеку не приблизишься: стол играет роль ограничительного барьера. Не менее важно расположение кресел. Сотрудники некоторых фирм, проводя собеседование при приеме на работу, иногда специально расставляют мебель так, чтобы произвести на кандидата подавляющее и даже пугающее впечатление, а самим получить максимальные преимущества. А теперь хотелось бы поделиться с вами несколькими офисными хитростями. Возможно, они вам пригодятся.

### *Офисные хитрости*

1. Если вы – начальник и хотите усилить свой авторитет, а также всегда держать руку на пульсе и все контролировать, проводите совещание в своем кабинете.

2. Если вы – начальник, а к вам пришел соискатель или подчиненный, не играйте в демократичные отношения! Сидите в своем кресле так, чтобы смотреть на собеседника сверху вниз – это усилит разницу в статусе, а также сведет до минимума возможность выдать жестами рук свои истинные намерения или отношение. С помощью более выгодного расположения кресла можно и более выгодно контролировать ситуацию.



3. Большинство встреч и собеседований удобно проводить, расположившись друг к другу под углом в 45°, что способствует прямому обмену мнениями. Но если начальнику нужно усилить давление на собеседника, например чтобы получить прямой ответ на непростой вопрос, он развернется, займет более агрессивную позицию лицом к лицу с собеседником и будет смотреть прямо на него. Напротив, для того чтобы смягчить ситуацию, когда обсуждается деликатный вопрос, могущий смутить собеседника или привести его в замешательство, начальник должен развернуться и занять позицию справа от того, с кем он разговаривает, и стараться не встречаться с ним взглядом, чтобы предоставить подчиненному возможность раскрыться.



4. Если вы – начальник и хотите усилить впечатление своей значимости, то можете в рамочках развесить свои (или не свои, особо приглядываться никто не будет) дипломы и грамоты. Заведите в офисе экзотические растения, террариум с экзотическими животными, или на худой конец экзотические безделушки – все должны понимать, что вы были не только в Турции. Хорошо действуют так же фотографии в обнимку со знаменитостями (в этом может помочь и Photoshop).

Число подобных хитростей с организацией окружающего пространства может быть бесконечным, и если у себя на службе вы сможете менять обстановку в соответствии со своими задачами, то в конечном итоге это принесет свои плоды. Но на вашу хитрость может найтись и другая хитрость – вас могут раскусить! Поэтому, прежде чем начинать двигать мебель, удостоверьтесь в том, что ваши намерения не очень бросаются в глаза, и спросите себя, придутся ли эти перемены по вкусу вашим коллегам. Они могут попросту испугаться ваших действий, а могут и разгадать их цель и начать презирать вас за это, но лучше работать только из желания понравиться вам не начнут.

Если в подобной игре доминирования вам досталась пассивная роль, вы по крайней мере сможете сразу понять, что происходит. По всей вероятности, как-то повлиять на обстоятельства вам не удастся, и нужно оставаться достаточно мудрым, чтобы этого не делать. Лицо, которое в данном случае управляет ситуацией, очевидно, имеет на то соответствующие основания, и если вы попытаетесь изменить обстановку, то сразу перейдете на позицию противника, заведомо проигрышную. Но если вы распознаете те ходы, которыми на вас стараются произвести впечатление, подавить или напугать, то попытка манипулировать вами окажется безуспешной. Если все-таки вы по-прежнему чувствуете, что ситуация унижительная, несмотря на все ваши старания, попробуйте представить вашего оппонента без всяких внешних атрибутов, например сидящим на горшке или шарящим по полу вокруг стола в поисках потерянных очков.

Исследования показали, что люди, сидящие бок о бок, более охотно сотрудничают, чем те, кто сидит лицом к лицу, в то время как соревнующихся между собой выгоднее посадить напротив друг друга. Поэтому если вы стремитесь создать доверительную атмосферу, то лучше выйдите из-за стола и займите место рядом или сбоку справа от вашего собеседника. Так, например, многие врачи отмечают, что беспокойные и тревожные пациенты не так нервничают, если их посадить сбоку от стола, поближе к доктору, а не напротив. Может случиться, что вам все-таки придется занять место за столом напротив кого-нибудь, например в чужом кабинете или в ресторане. Даже если вам очень хочется, чтобы ваш визави пересел, следите за тем, чтобы не залезать дальше центральной линии и не вторгаться на его половину. Если вы будете наклоняться в сторону соседа по столу, вторгаясь в зону его



личного комфорта, то он почувствует себя неловко. В этом смысле особенно необходимо следить за своим поведением продавцам и коммивояжерам. Например, если вы положите рекламный проспект или образцы товара на ту часть стола, которая «принадлежит» вашему клиенту, то этим можете вызвать негативную реакцию и его будет труднее уговорить сделать покупку, как бы ни был хорош ваш товар. Если вам хотелось бы, чтобы собеседник чувствовал себя свободнее в деловых или личных отношениях, постарайтесь сделать так, чтобы он сидел спиной к стене или к перегородке, а не к открытой двери или окну. Такое положение способствует чувству комфорта и безопасности и, по-видимому, восходит к тем временам, когда необходимо было защищаться от нападений сзади.

В общественной жизни даже такое маломальское приспособление к окружающей среде уже заставляет человека чувствовать себя более раскованно. Например, за круглым обеденным столом создается непринужденная атмосфера во время еды. Считается, что король Артур усадил своих рыцарей именно за круглый стол, чтобы ни один из них не испытывал чувства превосходства. На практике, конечно, все не так просто. Даже рыцари короля Артура, по всей вероятности, вели непрестанную борьбу за то, чтобы сидеть поближе к королю и лучше всего с правой стороны от него, что сразу же возвышало их над теми, кто сидел слева.

То, как расположены в комнате диваны и стулья, тоже влияет на самочувствие ваших гостей. Два не очень хорошо знакомых между собой гостя вряд ли чувствуют себя непринужденно, сидя слишком близко друг к другу на тесном диванчике. Кресла, поставленные под углом одно к другому, или трех-четырёхместный диван куда более подходят для того, чтобы гости расслабились и чувствовали себя свободно. Если можно, постарайтесь не ставить диваны и кресла так, чтобы сидящие на них оказывались лицом друг к другу. Такая позиция пробуждает желание посоперничать с сидящим напротив и может спровоцировать конфликт и даже пьяную драку.

Между прочим, если вы задумали устроить дружеский обед, полезно знать, что люди более охотно поддерживают дружескую беседу, сидя рядом, чем через стол. И если дама, по всей видимости, предпочла бы сидеть рядом с мужчиной, который кажется ей привлекательным, потому что так проще начать с ним разговор, то мужчина вполне может выбрать место напротив дамы, поскольку так будет удобнее ее разглядывать. И при таком положении за столом парочка получит еще и территориальное преимущество, так как будет иметь свое, обособленное от соседей пространство и сможет сосредоточиться друг на друге. Решение этой проблемы зависит от того, кому вы хотите доставить большее удовольствие: себе или окружающим.

### **Стоп-кадр. Безупречность по жизни**

Вы думаете, что вы безупречны? Давайте проверим. Ответьте на вопросы:

1. Была бы легче ваша жизнь, если бы вам удавалось убедить окружающих с вами согласиться?
2. Вступаете ли вы в конфликты с друзьями?
3. Ссоритесь ли вы с домашними по поводу, чья очередь мыть посуду?
4. Считаете ли вы, что ваше жалованье должно быть больше?
5. Мечтаете ли вы о принцессе или принце, если не на белом коне, то хотя бы на белом «мерседесе»?

Если у вас было хотя бы два утвердительных ответа, то вы не очень-то довольны своей жизнью. Думаете, что виноваты те, кто вас еще не оценил по достоинству, или виноваты представители голубой крови, которые где-то до сих пор шляются по свету?

Как говорится, неча на зеркало пенять, коль рожа крива. Посмотрите на себя со

стороны, проанализируйте жизненные ситуации не только со своей колокольни, но и с позиции ваших партнеров.

Если вы хотите убедить других в своей точке зрения, стоит изучить стоящую перед вами задачу с двух противоположных позиций. Словно приводя в боевую готовность весь имеющийся в вашем распоряжении арсенал, вы должны проанализировать, какие именно трудности могут возникнуть на вашем пути. Это означает, что нужно постараться заранее понять, почему другой человек может противиться вашим предложениям, и определить, как будет воспринято ваше выступление в процессе дискуссии. Конечно, в обоих случаях очень важно и то, что именно вы скажете и как сформулируете проблему, но, как мы уже видели, словесное выражение является лишь одной из частей любого послания, другие – бессловесные – части которого постоянно передаются и принимаются на протяжении любой беседы. Самые логически обоснованные аргументы очень редко прокладывают себе дорогу самостоятельно, особенно если они вступают в противоречие с другими аспектами вашего поведения, и прежде всего с языком ваших жестов. Итак, вы должны не только убеждать других, но и убедительно при этом выглядеть. Это означает, что вам следует добиваться определенного эффекта и стараться обеспечить максимальное соответствие между своими словами и языком жестов так, чтобы они были, как говорят психологи, конгруэнтны. Прежде всего определите для себя, какой подход в данной ситуации наиболее эффективен и как вести себя с определенным человеком или людьми, которые в нее вовлечены. Например, вы могли бы занимать совершенно разные позиции, беседуя со своим боссом, который в общем и целом является для вас объектом симпатии и восхищения, или в том случае, когда вам приходится иметь дело с комиссией из незнакомых людей, которых вы подозреваете в недоброжелательном отношении к своим идеям. Для того чтобы выработать правильную стратегию, следуйте следующим советам.

### *Служебное маневрирование. Семь советов*

1. В служебной обстановке, имея дело с коллегой, который прекрасно вас знает, нет необходимости акцентировать свое положение и серьезность выдвинутых вами требований. Однако если вы в этом не совсем уверены, стоит побеспокоиться о том, чтобы подтвердить собственные полномочия. Помните, что вы находитесь в более сильной позиции, если все собрания и деловые встречи проходят на вашей территории и вы в состоянии контролировать их подготовку.

2. Если подозреваете, что встреча будет проходить трудно, не пренебрегайте мелочами, которые могут ненавязчиво подчеркнуть ваш авторитет. Вы можете побеспокоиться о том, чтобы по мере того, как люди начнут собираться, каждого из них приглашал в кабинет ваш помощник. Хорошо также, когда они входят, говорить по телефону, или трудиться над каким-нибудь солидно выглядящим документом, или же рассадить их всех на противоположном конце стола и прочее в том же духе.

3. Представьте себе, что просите о займе банковского управляющего, пытаетесь увеличить свой кредит, или хотите убедить своего босса, что имеете право на прибавку к жалованью. Эти люди располагают властью дать или не дать вам то, что вы хотите, и потому ваша цель – внушить им, что вы заслуживаете их доверия. Большинство людей плохо относятся к заискиванию и нытью, и потому вам следует выглядеть уверенным в себе и естественным, но без малейшего намека на нахальство. Это значит, что сидеть надо в ненапряженной позе, излагая свое дело, глядеть прямо на собеседника, хотя, конечно, не стоит есть его глазами, и следить за тем, чтобы поведение ваше оставалось сексуально нейтральным. Суэта, ерзанье на стуле, верчение в руках карандаша и скрепок – все эти жесты могут выдать вашу нервозность, поэтому руки следует держать относительно спокойно. Возможно, вам способно помочь сознание того, что вы – не только проситель, взывающий к доброй воле другого человека, но и тот может оказаться в выигрыше, откликнувшись на вашу просьбу, и ваша задача – помочь ему увидеть собственную выгоду.

Такой разговор должен носить конфиденциальный характер.

4. Имейте в виду, что чем больше людей присутствует на собрании или входит в состав комиссии, тем труднее довести до их сознания свою точку зрения. Хороший председатель обязательно побеспокоится заранее, чтобы все, имеющие сказать что-либо дельное, были включены в повестку дня. Но если с вами этого не произошло, вы будете вынуждены самостоятельно вступить в дискуссию. Одно исследование, проведенное в США, показало, что на вас скорее обратят внимание в коллективе, если вы каким-нибудь образом будете выделяться из толпы. Например, тот факт, что вы – единственный чернокожий или единственная женщина в группе, может сделать вас в глазах остальных более влиятельной персоной. Ученые пришли к выводу, что, хотя и невозможно контролировать «в свою пользу» состав группы, можно всегда в нужный момент выделиться из толпы (а значит и повысить свою значимость), одевшись как-нибудь иначе, чем другие, или ведя себя по-иному.

5. Почти всегда мед действует лучше, чем уксус. Человек, невосприимчивый к доводам разума или не собирающийся отстаивать противоположную точку зрения, зачастую становится вашим союзником просто потому, что вы ему нравитесь и он вам доверяет. Некоторые психологи полагают, что «убедительная личность» – это человек, вызывающий у других любовь и доверие, создающий и поддерживающий атмосферу искренних и теплых отношений. Конечно, если такая манера поведения выработается у вас естественным образом, вы сами сможете убедиться в ее эффективности для сплочения других вокруг себя. Тому же, кто от природы склонен к более воинственным методам, придется усиленно работать над собой, чтобы преуспеть в подобной тактике. Основная трудность заключается в том, что большинство людей прекрасно поймут, если вы просто наденете на себя маску дружелюбия, и, вероятно, почувствуют, что вы обманом хотите заслужить их доверие. Человек, внушающий искреннюю симпатию, раскован, много улыбается, лицо его отражает неподдельный интерес к мнению других. Выражение вашего лица, конечно, может быть в некоторой степени притворным, но если чувства ваши неискренни, то поза, движения рук или интонации голоса, скорее всего, вас выдадут. В лучшем случае ваш собеседник почувствует себя неловко или станет подозревать какой-нибудь подвох, даже если не сможет определить причину своих сомнений. И потому, если вы не выработаете у себя правильной линии поведения, основанной на внешнем проявлении теплых внутренних чувств, метод дружеского убеждения скорее навредит вам, чем поможет.

6. Кричать и выходить из себя – вряд ли хоть кто-нибудь порекомендует вам подобную стратегию, чтобы добиваться того, чего вы хотите. Естественно повышать голос, говоря с иностранцем, надеясь, что так он лучше поймет речь на незнакомом ему языке. Однако абсолютно ничего нельзя решить, если человек, с которым вы говорите, начнет отвечать на повышенных тонах. Будет еще хуже, если вы начнете выходить из себя, в то время как ваш собеседник будет сохранять полное спокойствие.

Хотя, согласно классической точке зрения, женщины больше мужчин склонны к несдержанной манере поведения, результаты одного исследования показали прямо противоположное. Людей, состоящих в браке, просили попытаться убедить своего мужа или жену изменить свое отношение к чему-нибудь. Мужчины, очевидно, решив, что им предлагают тест на определение того, кто обладает бóльшим авторитетом в супружеских отношениях, сочли, что поражение будет расценено как показатель их более низкого семейного статуса. Такой подход превращал для них предложенную задачу в состязание, где непременно должны были быть победитель и побежденный; сознание этого настолько давило на психику мужчин, что делало их более эмоциональными и они очень часто теряли самообладание. Оценка неудачи в этом испытании как своего поражения приводила к тому, что они чувствовали себя совершенно неадекватно ситуации, и даже кровяное давление у них подскакивало! Женщины же, напротив, не воспринимали это задание как вызов на дуэль или тест на определение главы семьи и в большей степени сохраняли способность оставаться собранными и спокойными. По их мнению, провал попытки переубедить своего супруга

свидетельствовал скорее о его упрямстве, а не о слабости аргументов.

7. Сохраняя контроль над своими чувствами, не пропустите случайно ни одного признака того, что ваш собеседник вот-вот потеряет терпение. Голос, звучащий громче, чем обычно, почти переходящий в крик, сжимание и разжимание кулаков, выпячивание грудной клетки и общий «взрывоопасный» облик – все эти сигналы в сочетании с легкоузнаваемым выражением лица (например, насупленными бровями, зубами, обнаженными в ухмылке), значатся на первом месте в списке подобных признаков. В то время как некоторые упорно борются с трудностями, прибегая к мерам чисто агрессивного характера, большинство из нас все же предпочло бы другую манеру поведения. Никому не нравится, когда на него кричат, и вообще отрицательные эмоции не относятся к числу эффективных методов убеждения. Тактика запугивания, взятая на вооружение различными оздоровительными кампаниями, например живописующими вред курения или злоупотребления алкогольными напитками, как правило, с треском проваливается. Внушение людям чувства страха и беспокойства вызывает обычно противоположную реакцию – они скорее склонны занять оборонительную или враждебную позицию, чем изменить свой образ жизни. В такого рода мероприятиях, как и в любых других попытках заставить окружающих изменить свое поведение, более успешной тактикой является акцентирование их внимания на тех выгодах и преимуществах, которые они в результате получают.

### **Стоп-кадр. Компромисс – двигатель прогресса**

Это раньше с гордостью пели о том, что компромисс не для нас. Сейчас – время компромиссов. Вопросы мира и войны в большой политике, служебной этике или в семейных отношениях решаются мирным путем только благодаря компромиссу. Если мы идем на какие-то уступки, на компромисс, это вовсе не значит, что мы при этом теряем лицо и свою индивидуальность. Главное – в совершенстве овладеть языком компромиссов. Между прочим, умение высказывать свое мнение также относится к одному из видов компромиссного поведения.

Ваш голос является инструментом, играть на котором вы умеете от рождения, обозначая тончайшие оттенки своих отношений, чувств и мнений. Невербальные компоненты коммуникации – интонация голоса, его тембр, темп и высота – физиологи относят к паралингвистике.

### ***Как управлять речью. Пять советов***

1. Тогда как кричать не рекомендуется, вполне возможно слегка повысить голос, чтобы подчеркнуть наиболее важные пункты своего сообщения и привлечь к ним внимание, особенно если в обычных условиях вы говорите не очень громко.

2. Конечно, следует говорить достаточно громко, чтобы быть услышанным, но относительно негромкая речь, когда другие должны прислушиваться, чтобы уловить каждое ваше слово, может стать приемом, обеспечивающим максимальное внимание аудитории. Не давайте, однако, своему голосу звучать слишком тихо – большинство людей воспримет это как признак нервозности и мягкотелости.

3. Идеальным является говорить достаточно быстро, но внятно, поскольку такая манера речи ассоциируется у большинства других людей с умом и компетентностью. Стремитесь излагать свои доводы, не пуская пыль в глаза, сведя до минимума паузы и междометия типа «хм» и «э-э-э». С одной стороны, будет гораздо меньше шансов перебить вас до окончания вашего выступления, а с другой – это сделает вашу речь более весомой и убедительной.

4. Избегайте употреблять слишком много вежливых слов и фраз, способных ослабить эффект вашей речи. Говоря своему боссу, что заслуживаете прибавки к жалованью,

изложите, почему вы так полагаете. Скажите: «Я заслуживаю большего, потому что взял на себя новые обязанности...», а не: «Пожалуйста, не будете ли вы любезны уделить мне время, чтобы поговорить со мной о возможной прибавке к жалованью, потому что...»

5. Стройте содержание речи соответственно случаю и жизненной ситуации. Излишняя фамильярность с боссом или строгий «официоз» с возлюбленной будут не в вашу пользу.

Давайте теперь выясним, можете ли вы пойти на компромисс и правильно ли вы это делаете. Ответьте утвердительно или отрицательно на следующие вопросы:

1. Вы предпочитаете худой мир доброй ссоре?
2. Считаете ли вы, что не всегда нужно демонстрировать свои авторитет или компетентность?
3. Является ли дружеское убеждение вашей излюбленной тактикой?
4. Стараются ли вы подсластить горькую пилюлю плохой новости чем-нибудь хорошим?
5. Стараются ли вы в любой ситуации сохранять хладнокровие?
6. Считаете ли вы, что в общении с людьми меры агрессивного характера абсолютно неприемлемы?
7. Вы выступали когда-нибудь в качестве примирителя в конфликтных ситуациях в семье и на работе?
8. Делятся ли коллеги и домашние с вами своими душевными переживаниями?
9. Вы считаете, что мир крутится вокруг вас, если его временами подталкивать в нужном направлении?
10. Когда вас о чем-то спрашивает на улице незнакомый человек, вы ответите ему улыбкой, даже если не знаете ответ на поставленный вопрос?
11. Можете ли вы сдерживать остроту своего языка, делая замечания коллегам, друзьям, родственникам?
12. Можете ли вы извиниться, если вы не правы?
13. Мучает ли вас совесть, если вы «обидели кого-то зря»?

Если у вас преобладают утвердительные ответы, вы – мастер компромисса, это значит, что вы способны найти выход из любой жизненной ситуации и выжить даже в самых неблагоприятных условиях.

Если отрицательных ответов больше, задумайтесь, стоит ли играть роль дикобраза и колоть окружающих своими колючками? У всех людей есть свои слабые стороны, но вам надо научиться просто любить людей вообще – со всеми их недостатками и индивидуальными особенностями.

### **Стоп-кадр. Стратег**

В реальной жизни большинство попыток убедить в чем-либо друг друга кончается провалом, так как обе стороны делают очень немного для того, чтобы прийти к устраивающему всех решению. Ставка на победу по всем пунктам может привести вас к проигрышу всей игры. Ваши шансы на выигрыш значительно уменьшатся, если позволить дискуссии перерасти в открытую конфронтацию или ссору. Полезно, чтобы не провоцировать к выступлению оппозицию, самому занять ненапряженное, неагрессивное положение. Стоит не только воздерживаться от резких, откровенных движений – например, не стучать кулаком по столу (тем более ботинком) и не тыкать пальцем в другого человека, – необходимо также увериться, что все видят, как вы прислушиваетесь к мнению окружающих и вникаете в то, что они говорят. Слушатели пристально наблюдают за выступающим и непрерывно подают сигналы, такие как кивки головой или междометия, показывающие, что они увлечены выступлением. Легкие наклоны корпуса вперед, ненапряженные руки, отсутствие защитных поз – вот признаки того, что аудитория внемлет вам, а не ждет

момента, чтобы броситься в драку.

Делая все возможное, чтобы вести вашу деловую встречу по намеченному курсу, не забывайте следить, какое впечатление производит ваше поведение. В сущности, вы хотите, чтобы другой человек начал как бы отражать ваши позы и жесты, показывая, что он также находится в «открытом» настроении и не намерен с вами враждовать. Быть может, вам придется прибегнуть к другой тактике, если заметите, что, несмотря на все ваши усилия, он все еще занимает оборонительную позицию или не подает никаких сигналов, свидетельствующих о том, что он склоняется в пользу вашей точки зрения. Так как язык жестов не только отражает наши чувства, но и сам активно на них влияет, то может оказаться полезным сделать какое-нибудь движение или повести себя так, чтобы заставить другого изменить свою позицию и отреагировать на вас по-другому. Например, имея дело с кем-нибудь, кто все время упорно отклоняется от вас, держит руки прижатыми к телу и смотрит куда угодно, только не на вас, вы могли бы попытаться протянуть ему скоросшиватель, папку или какой-нибудь другой относящийся к делу предмет. Это заставит собеседника наклониться вперед и расцепить руки, а встретив ваш взгляд, он может несколько приободриться, пока вы будете излагать ему свою точку зрения или интересоваться его мнением о предмете спора. В этот момент, возможно, лучше придвинуться к нему поближе или переместиться на его сторону стола, оказавшись таким образом в позиции сотрудничества, а не соперничества.

Когда для вас важно убедить в чем-либо шефа, спутника жизни или кого-нибудь другого, не пренебрегайте очевидными фактами. Было проведено бесчисленное множество исследований, подтверждающих то, что мы знаем инстинктивно, но иногда забываем: наши шансы на успех в значительной степени зависят от того, в каком расположении духа пребывает человек, к которому мы обращаемся. На его настроение могут влиять даже такие низменные причины, как перемена погоды.

В одном исследовании о поведении человека под названием «Погода, настроение и помощь ближним... эксперименты с Веселым Самаритянином» психолог Майкл Каннингем просил людей, встреченных на городских улицах, ответить на вопросы его анкеты. Он обнаружил, что зимой люди больше расположены к взаимовыручке в солнечные, не слишком холодные дни, тогда как летом они более отзывчивы в не слишком жаркие или сырые. Поэтому не стоит приставать к тому, кто совершенно очевидно промерз до костей или вымок под дождем по пути с работы домой, когда он думает только о том, как бы поскорее согреться и просохнуть. Большинство людей склонны быстрее приходить на помощь и легче воспринимать новые идеи по утрам, когда они бодры и полны сил, а не к концу дня, когда начинают уставать и с нетерпением ждут момента, когда можно отправиться домой.

Выяснилось, что важным фактором, оказывающим влияние на решения, является чувство самодовольствия, которое может испытывать другой человек. Теплое чувство, согревающее душу после выигрыша в коллективной игре или удачного завершения деловой операции, делает его более сговорчивым при условии, конечно, что вы попросите его о чем-либо достаточно быстро, пока его настроение не успело пройти. Естественно, вы можете ничего не знать о причине столь замечательного расположения духа у вашего собеседника, но, если вы достаточно хорошо его знаете, вам следует побеспокоиться о том, чтобы уловить эти признаки.

Однако по воле случая вы можете угодить и в ситуацию, когда придется обращаться к кому-нибудь с просьбой об одолжении, невзирая на то что момент для этого совершенно не подходит. Когда имеешь дело с кем-нибудь, только что потерпевшим поражение, необходимо знать, что такие люди испытывают острую потребность в компенсации и потому могут начать «качать» права, отказываясь относиться благосклонно к любому предложению. По их хмурому виду, доминирующим позам и недружелюбной манере поведения вы сразу же поймете, что добиться успеха, действуя нормальными методами, практически невозможно и потому на этот раз придется прибегнуть к более «кроткой и безответной»

линии поведения. Стоит попробовать применить тактику, противоположную той, которая описана выше, – отправляться на территорию другого человека и предоставлять ему право руководить проведением вашей встречи. Это означает, что вы возьмете на себя роль того, кто старается угодить другому и выглядит обеспокоенным и беспомощным, избегая раскованных, самоуверенных поз. Если вы соедините эту манеру поведения с обращением, подчеркивающим крайнюю вашу нужду в помощи и поддержке собеседника и вашу зависимость от его доброй воли, то прольете бальзам на его ущемленное самолюбие. Согласившись на ваше предложение, он получит возможность укрепить чувство собственной значимости, которое может и не удовлетвориться более прямо и откровенно высказанной просьбой. Вы сами можете не получать слишком большого удовольствия от подобных спектаклей, но в жизни бывают случаи, когда только так и можно добиться поставленной цели. Другой способ – облечь свою просьбу в форму призыва к авторитету или изобретательности другого человека: «Даже не знаю, способны ли вы помочь мне...» или же: «Как ты считаешь, хватит ли твоего влияния на председателя, чтобы...» Вопрос ваш, удачно выраженный словами, может побудить других пойти вам навстречу, так как, помогая вам, они смогут продемонстрировать собственное могущество.

### **Серия пятая. «Что скрывает ложь»**

*Разрывы круглых бухт, и хрящ, и синева,  
И парус медленный, что облаком продолжен, —  
Я с вами разлучен, вас оценив едва:  
Длинней органных фуг – горька морей трава,  
Ложноволосяя, – и пахнет долгой ложью,  
Железной нежностью хмелеет голова,  
И ржавчина чуть-чуть отлогий берег гложет...  
Что ж мне под голову другой песок подложен?  
Ты, горловой Урал, плечистое Поволжье  
Иль этот ровный край – вот все мои права, —  
И полной грудью их вдыхать еще я должен...  
О. Мандельштам*

### **Эпизод первый. Занимательная геометрия**

#### **Стоп-кадр. Взяли в руки карандаш!**

Между прочим, детские забавы не так глупы, как кажется на первый взгляд. Все мы на уроках в школе, на лекциях в институте что-нибудь черкали в тетрадках на полях или на листочках. У нас получались разные каляки-маляки, рожицы и фигурки. Сейчас, во взрослом состоянии, сидя на совещаниях, мы делаем то же самое. Так вот, если вы заглянете в блокнот заместителя директора вашей компании, который сидит с вами рядом и что-то рисует в блокноте, то, взглянув на его каракули, вы можете определить, что же это за человек.

Себя, кстати, тоже можно раскусить. Итак, будем раскусывать и себя, и других на основе геометрических фигур, которые чаще всего встречаются на ваших или чужих рисунках. Основные фигуры – это треугольник, квадрат, круг, прямоугольник, зигзаг.

#### ***Человек-треугольник***

Если рисунок состоит на 60% из треугольников, то это рисунок лидера. Человек, уверенный в себе. Быстро соображает, предприимчив, обычно его интересует прежде всего конечный результат. Он быстро говорит, быстро принимает решения, всегда готов рискнуть

и не боится глупо выглядеть в глазах других людей.

Беседуя с «Треугольником» лидерского типа, будьте предельно конкретны. Если он не поддерживает светский разговор, сведите вступление к минимуму, переходите непосредственно к делу. Предложив один-два варианта решения, не более, попросите собеседника сделать выбор. Основное внимание необходимо уделить итоговому результату. Подчеркните конечную цель, не задерживаясь особо на существующих проблемах или исходном положении дел.

### ***Человек-квадрат***

Если рисунок сводится к квадратным формам, то перед вами рационалист – вся его жизнь подчинена фактам и цифрам. Для принятия решения такому человеку нужно большое количество данных, множество фактов и цифр. «Квадраты» любят логические аргументы и споры. Они с трудом выдерживают прямой взгляд и стараются все тщательно проверить и перепроверить прежде, чем примут решение. Общаясь с «Квадратом», желательно делать упор на доказанных фактах, опробованных решениях и логических рассуждениях. Все должно быть гладко, без сучка и задоринки. Этим людям необходимо знать, что принятое ими решение – безусловно правильное и что никаких разумных возражений и быть не может. Ведите их вперед медленно, убеждая в своей правоте постепенно, аргумент за аргументом. «Квадрат» может оказаться человеком медлительным, он будет откладывать дело со дня на день, ни за что не желая принимать решение, если ему кажется, что недостает какой-то существенной информации.

### ***Человек-круг***

Если на рисунке сплошные круги – перед вами настоящий альтруист. Таким людям хочется, чтобы все вокруг были счастливы. Обычно «Круг» разговорчив и эмоционален. Его внутренний ориентир – настроение в группе, и он нередко знает мельчайшие подробности личной жизни всех ее членов и вообще хорошо разбирается в людях. Общаясь с таким человеком, необходимо подчеркнуть, какую выгоду от вашего предложения получит каждый член группы, насколько ваша идея приблизит всеобщее счастье и благоденствие. «Круг» умеет внимательно слушать и нередко оказывается хорошим руководителем, хотя зачастую представляет серьезную проблему для собственного начальства, потому что требует принятия только таких решений, от которых выигрывают абсолютно все.

### ***Человек-прямоугольник***

Прямоугольники свидетельствуют о внутренней неудовлетворенности, о том, что поиск себя еще не закончен. В категорию «Прямоугольников» попадают лишь очень немногие люди, в жизни которых в данный момент происходит что-то очень серьезное. Либо человек собирается сменить работу, либо его перевели на другое место в той же самой компании, возможно, он потерял работу или у него что-нибудь стряслось дома и данное обстоятельство вынуждает его полностью изменить образ жизни.

Общаясь с таким человеком, желательно при помощи наводящих вопросов попытаться выяснить, что именно стоит за сделанным им выбором, и при возможности направить свои идеи на то, чтобы помочь человеку преодолеть состояние неопределенности.

### ***Человек-зигзаг***

Если зигзагообразные фигурки преобладают, то перед вами – настоящая творческая личность. Люди творческие обычно легко возбудимы, беспорядочны, даже хаотичны. Они ориентированы преимущественно на идеи и способны внимательно слушать вас лишь очень



короткое время. Если на работе или в жизни вам приходится иметь дело с человеком типа «Зигзаг», даже не пытайтесь превратить его в «Квадрат» – ничего не получится. Таким людям, как правило, очень трудно работать в строго упорядоченной обстановке. И если ваша компания переполнена творческими личностями, выделите им отдельное помещение, где они смогут работать все вместе!

Имея дело с людьми творческого типа, ведите беседу взволнованно и воодушевленно. Пройдитесь по идее широкими мазками, не вдаваясь в мелкие детали, ибо в противном случае вы рискуете наткнуться на отсутствующий взгляд собеседника. Не перегружайте ваше изложение фактами и цифрами. Если вы видите, что собеседник хочет высказаться, предоставьте ему такую возможность! Скорее всего, он уже готов сказать вам: «Да!» С такими людьми необычайно интересно работать, но они представляют неразрешимую проблему для «Квадратов».

## **Эпизод второй. Кругом люди!**

### **Стоп-кадр. «Свежее дыхание облегчает понимание»**

Да, облегчает, если вы идете на близкий контакт с людьми. Но если вы бука... тогда и живите один. Таких, как вы, – немало. Но вы же живете в социуме, вокруг вас миллионы одиноких людей, которых можно сделать счастливыми. Что же вы бездействуете?

Ладно, себя обманывать не будем, отвечайте правду и только правду (для себя же!). Вы общительны или не очень? Проверьте!

#### **Если вы общительный человек, то:**

- 1) часто успеваете сначала сказать, а затем уже подумать, часто не знаете, что хотите сказать, вам приходится иногда упрекать себя за поспешность своих высказываний;
- 2) у вас широкий круг знакомых, многих из них вы относите к своим близким друзьям, вам нравится принимать участие в совместных делах и развлечениях;
- 3) вас не надо долго упрашивать принять участие в совместных делах, даже если не все люди вам знакомы;
- 4) вы любите разговаривать; если друзей рядом нет, вы охотно поделитесь с ними новостями по телефону;
- 5) вы с радостью ходите в гости, вам нравятся большие компании, вам легко общаться даже с незнакомыми людьми;
- 6) предпочитаете разрабатывать новые идеи и планы совместно с близкими людьми или друзьями, вы устаете, если долго размышляете о чем-нибудь в одиночестве;
- 7) в компании вам проще говорить, чем слушать, вам нравится, когда на вас обращают внимание;
- 8) если вам приходится что-либо искать, вы начинаете комментировать это вслух, вам недостаточно искать только глазами;
- 9) вам просто необходимо видеть себя со стороны, это касается ваших дел, внешнего облика, ваших способностей и результатов.

#### **Если вы сдержанный человек, то:**

- 1) сначала обдумываете, что хотите сказать, а затем уже говорите. На вопрос собеседника вы часто отвечаете: «Я подумаю над этим»;
- 2) любите находиться в одиночестве и размышлять;
- 3) умеете слушать, но ваши собеседники часто злоупотребляют этим;
- 4) выглядите задумчивым и несколько замкнутым человеком;
- 5) любите проводить свое время с одним или несколькими своими друзьями;

- б) не любите, когда высказываете свои мысли или говорите о чувствах, а вас прерывают;
- 7) вам необходимо побыть в одиночестве после того, как вы провели время на собрании или в большой компании;
- 8) часто остаетесь дома, хотя друзья приглашали вас провести вместе время в большой компании;
- 9) не любите пустой болтовни, с недоверием относитесь к людям, которые слишком щедры на комплименты.

## **Эпизод третий. И на старуху бывает проруха!**

### **Стоп-кадр. Обмануть обоняние!**

Ароматы любви были известны с древних времен. Это «афродизиаки» – так их окрестили куртизанки и ловеласы в честь богини любви и красоты Афродиты, которая зарекомендовала себя как искусная соблазнительница. Из легенд известно, что у Афродиты был чудесный пояс, в котором были заключены любовь, желание и слова оболыщения. Этот пояс источал волшебный аромат, любовной власти которого подчинялись не только люди, но и боги. Именно с помощью пояса Афродиты Гере удалось соблазнить Зевса. Сейчас остается только догадываться, что же было зашито в пояс и являлось источником покоряющего аромата любви. Возможно, это была капсула со смесью эфирных масел растений, поскольку для древних не было секретом, что определенные эфирные масла обладают свойствами афродизиаков.

В большинстве своем, конечно, привлекают внимание цветочные запахи, которые источают иланг-иланг, тубероза, нероли, роза, жасмин, герань. Я думаю, вы удивлены последним названием – герань? Но задумайтесь, почему же все-таки именно он украшал окошки наших бабушек и прабабушек? Именно потому, что нежные цветы его способствовали развитию и укреплению самого прекрасного чувства на Земле – любви.

Данные новейших исследований показывают, что эфирные масла, бесспорно, заметно воздействуют на человека. Оказывается, некоторые компоненты эфирных масел обладают гормоноподобной структурой. Это позволяет им вмешиваться в психофизические функции организма. Английские ученые установили, что эфирные масла-афродизиаки обладают способностью влиять на гипофиз и вызывать образование эндорфинов – веществ, обостряющих сексуальные желания, вызывающих эйфорию и, кроме того, обладающих обезболивающим действием.

Почему же запахи могут вызывать сексуальное возбуждение? Дело в том, что в состав эфирных масел, обладающих афродизиакальными свойствами, входят особые вещества – феромоны, именно с их помощью удастся привлечь к себе внимание окружающих. Самым известным феромоном является фарнизол. С XIX века этот феромон химически синтезируется для применения в парфюмерии. На основе фарнизолола обычно создаются эротические смеси для мужчин. Именно при помощи их и покоряются женские сердца. Фарнизол содержится в эфирных маслах, получаемых из пачулей, сандала, имбиря, мускатного ореха, майорана.

Сейчас наряду с эфирными маслами-афродизиаками существует парфюмерная продукция, в состав которой входят половые феромоны человека. Феромоны в переводе с греческого буквально означают «несущие возбуждение». Эти биологически активные вещества действуют в чрезвычайно низких концентрациях. В животном мире половые феромоны (секреторные выделения особых желез животных и людей) обеспечивают встречу и узнавание особей разного пола, они стимулируют половое поведение.

Первый половой феромон человека был выделен в 70-е годы прошлого века. Это достижение произвело настоящую сенсацию. Народ в буквальном смысле слова охотился за

этим ароматом, который обладал уникальным свойством притягивать людей, являясь чем-то вроде приворотного зелья. Но все хорошо, что хорошо в меру. Люди так страстно хотели быстрого успеха у своих пассий, что не учитывали коварного факта: половой феромон действует абсолютно на всех окружающих их людей противоположного пола. Так что в охоте за любовью приходилось отбиваться от сексуальных домогательств случайно образовавшихся поклонников или поклонниц. Такие осложнения породили у многих серьезные сексуально-психологические проблемы. После подобного сексуального бума во многих странах Европы было запрещено продавать продукцию, в состав которой входят половые феромоны.

На сегодняшний день известны такие половые феромоны-афродизиаки, как андростенон и андростенон. Первый выделяется человеком в юношескую пору, то есть в период полового созревания – от 15 до 20 лет. По завершении этого срока андростенон практически перестает вырабатываться. Во время полового созревания будущие мужчины вырабатывают андростенон в 2-3 раза больше, чем девушки. К тому же у женщин уровень данного феромона падает при гормональных нарушениях (во время приема противозачаточных таблеток) и в дни менструации.

Между прочим, андростенон – это уникальный феромон, привлекающий как мужчин, так и женщин. Он лишь притягивает ваше внимание, не вызывая сексуального влечения.

А вот андростенон является концентрацией мужской агрессивности, он притягивает женщин и отталкивает мужчин. Это и понятно, поскольку для женщины мужская агрессия и сила испокон веков считалась символом защиты и опоры в трудную минуту. Этот запах действует на подсознание, на те инстинкты, которые заложены в нас природой.

У нас в России препараты, содержащие половые феромоны, не продаются. Их могут с успехом заменить те же самые ароматы любви, о которых говорилось выше. Возможно, они дают не такой быстрый эффект, как половые феромоны, зато в отношении с партнером все будет честнее и натуральнее.

Американские ученые в ходе своих исследований обнаружили, что существует тесная взаимосвязь между сексуальным поведением и способностью воспринимать запахи. Оказывается, люди, обладающие развитым обонянием, очень редко жалуются на сексуально-психологические отклонения. Однако чувство обоняния, как и любое другое чувство, можно развить. И в этом хорошими помощниками оказываются эфирные масла, плавно приводящие к нормализации работы эндокринной системы и раскрывающие внутренний мир людей.

Действие натуральных афродизиаков не ограничивается лишь возбуждающим эффектом, они очень тонко и плавно регулируют нервную и эндокринную системы, оказываются эффективными при фригидности и импотенции, восполняют жизненную энергию, выводят токсины.

Ароматические компоненты, входящие в состав афродизиаков, могут вводиться в организм двумя путями: через дыхательную систему и через кожу, попадая в кровотоки и лимфоток. В зависимости от того, какой эффект ожидается от применения конкретных эфирных масел, выбирается подходящий путь, по которому эфирные масла поступают в наш организм.

Если вы капнете несколько капель афродизиакового масла в аромакурительницу, то, попав в нос, молекулы ароматических веществ начнут взаимодействовать с обонятельными рецепторами и тем самым провоцировать нервный импульс, который многократно усилится за счет импульсов от соседних рецепторов. Получившийся общий импульс по обонятельному нерву поступает в центральную нервную систему, где в первую очередь анализируется центром памяти. Именно в этот момент у нас и возникает эмоциональная реакция, обусловленная собственными ассоциациями с тем или иным запахом. Затем начинается работа мозга со всем организмом. С помощью нервных импульсов действие распространяется на разные участки мозга, отвечающие за разное поведение и контролирующие разные органы. Это способствует общему расслаблению, созданию романтического настроения, а также обостряет любовные желания. Такое восприятие

афродизиачовых ароматов можно использовать в качестве «прелюдии» к дальнейшему развитию любовных отношений.

Продолжением их является массаж с использованием афродизиачовых масел. Ваше тело или тело вашего партнера будет воспринимать и впитывать афродизиачовую информацию не только обонятельными органами, но и кожей и всем телом вообще.

Уникальным свойством эфирных масел является их способность в каждом конкретном случае самостоятельно находить область, где нам необходима помощь. Поэтому при условии верного подбора масел в достижении желаемого эффекта можно не сомневаться. Афродизиачи уменьшают психоэмоциональное напряжение, снимают состояния дискомфорта, неуверенности, пробуждают сексуальное влечение и, кроме того, активизируют кровообращение. Так что афродизиачи – это точный камертон, позволяющий настроиться на гармоничное общение и зазвучать в унисон.

Главное в использовании афродизиачовых эфирных масел – это подбор именно таких компонентов, которые подойдут и вам, и вашему партнеру. Для разных людей афродизиачами могут являться абсолютно разные запахи. Одни любят традицию – герань, жасмин, другим подавай экзотику – пряную корицу или пачули, третьи предпочитают терпкие масла розы или сандала. Между прочим, в жизни уживаются вместе только те люди, у которых совпадают именно запаховые пристрастия. Вы можете немного перестроить свой кулинарный вкус, свои литературные или музыкальные увлечения, но изменить свое обоняние – никогда! И встречи с нашими партнерами не являются случайностью. Ученые доказали, что не только братья наши меньшие, но и человек разумный ищет свою половинку именно носом.

### **Стоп-кадр. Любит – не любит...**

Мы все знаем, что мужчина воспринимает и любит женщину глазами, а женщина мужчину ушами. Все это верно, но... Последние исследования в этой области показали, что мужчины и женщины находят друг друга по запаху.

У каждого человека есть свое понятие о том, что эротично. А выяснить, что же действительно возбуждает вас и вашего партнера, бывает не так-то просто, поскольку во время занятия любовью задействованы почти все чувства. И особую роль здесь играют запахи.

Половое возбуждение на запаховом уровне усиливают следующие факторы:

- впечатления от естественного запаха человека;
- использование эфирных масел, душистых веществ, для того чтобы создать для партнера устойчивую ассоциацию, связанную именно с вашим запахом;
- использование афродизиачовых ароматов для корректировки, маскировки, изменения или усиления своего естественного запаха;
- применение благовоний, эфирных масел с целью усиления психоэротической настроенности (эротический массаж, ванны, ароароматерапия).

Если основные обонятельные клетки позволяют человеку наслаждаться всей гаммой прекрасных ароматов, созданных природой, а также ароматами, созданными парфюмером, который соединил в общее целое природные и искусственные запахи, то восприятие половых запахов осуществляется особым органом. Этот сексуальный механизм находится ближе к кончику носа, на перегородке, и называется вомероназальным органом (или, как его еще называют, вомер). Вомер как раз специализируется на половом обонянии. О значении этого органа для человека вы можете судить по следующему факту: часто у людей, которые прибегали к пластическим операциям, затрагивающим перегородку носа, пропадала потенция. В зависимости от того, как развит вомер у человека и как он способен воспринимать половые запахи, в значительной степени определяются его сексуальные возможности. Половые запахи есть у каждого, но улавливаются они не всеми одинаково, причем они не действуют напрямую. Этот специальный сексуальный механизм, связанный с

обонянием, открыл один голландский врач еще 300 лет назад.

Каждый человек имеет свои «природные духи». Индивидуальный запах мужчины и женщины зависит от многих причин, но в основном он связан с особенностями гормональной и иммунной систем, биоэнергетическим полем и бактериями, обитающими на нашей коже. Этот запах так же уникален, как отпечатки пальцев, и в значительной мере определяет для нас привлекательность того или иного человека.

Более сильно выражен запах у южных народов, менее – у северных. Расовые отличия играют также немаловажную роль. Разный запах имеют и разные части тела: кожа, волосы, гладкие складки тела, половые органы, слюна, сперма. Восприимчивость к запахам тоже разная. Наибольшее влияние на психоэмоциональные центры оказывают запахи у южан, восточных народов и наименьшее – у северных европейцев. Хотя у тех и других бывают свои особенности в зависимости от активности вомероназального аппарата, состояния центральной нервной системы и психики, готовности подсознания воспринимать ароматические сигналы и способности подсознания преобразовывать их, а затем давать правильную команду соответствующим органам.

Когда мужчина общается с женщиной, то поступающие сигналы в виде запаха преобразуются его головным мозгом и приводят к изменению биохимических процессов в организме. При этом у него увеличивается количество тестостерона, изменяется аура и энергетический потенциал, что подталкивает мужчин к сексуальным подвигам. В свою очередь, при получении соответствующего ответного сигнала в виде запаха, у женщины еще в большей степени увеличивается количество эстрогена, и она становится благосклонной и восприимчивой к ухаживаниям этого мужчины.

Вот здесь как раз начинается то, что мы называем любовью с первого взгляда, прочность которой зависит от биохимических и энергетических особенностей организма каждого индивидуума.

Таким образом, на первой стадии общения мужчина и женщина вначале присматриваются, как бы принимают друг друга, после чего уже и происходит привыкание. Эта чувствительность друг к другу особенно проявляется в период овуляции, когда в организме женщины увеличивается количество эстрогена, усиливающего чувственные ароматы.

Для многих женщин выделения потовых желез у мужчины на первом этапе общения являются малопривлекательными, однако впоследствии, после того как отношения между ними приобретают известную половую интимность, естественный запах пота становится возбуждающим.

Женщины не любят, когда мужчины сильно надушены. Лучшее время для того, чтобы почувствовать запах друг друга, наступает непосредственно перед оргазмом. Женщин возбуждает не только запах мужчины, но и их собственный. Мужской запах нравится женщине тем более, чем сильнее она любит мужчину. Естественный запах чистого тела женщины – это ее самая большая сексуальная ценность после красоты (кое-кто считает даже, что главная). Он исходит от всей женщины: от волос, кожи, губ, груди, подмышек, половых органов, одежды, которую она носит. Нет двух женщин с одинаковым запахом, как и нет одинаково пахнущих мужчин.

Но если мужчина от запаха той или иной женщины может сходить с ума, то женщины, как правило, замечают лишь одно – хороший запах исходит от мужчины или плохой. Плохой означает не столько неприятный, сколько не возбуждающий.

Поскольку индивидуальный запах женщины имеет в сексе такое большое значение, она должна заботиться о том, чтобы он был приятным, так же часто и тщательно, как о своей внешности, умело им пользоваться, когда соблазняет мужчину и когда с ним занимается любовью, причем так же умело, как и своим телом.

При поцелуе органы обоняния приходят в тесное соприкосновение и контактируют с запахом, исходящим из полости рта, ароматом дыхания. Запах кожи вокруг рта также имеет свои особенности, которые дополняют общее впечатление от поцелуя, а комплекс всех этих

восприятия приводит к усилению психоэротической настроенности.

У некоторых народов принято вместо поцелуев прикасаться носом к щекам друг друга и слегка тереться. При особой чувствительности органов обоняния к запаху такой способ выражения любви исключает необходимость в использовании органов осязания.

В ходе одного опроса 71% мужчин и женщин отнесли запахи к сильным возбудителям. Почти треть женщин считает, что сексуальные мужчины пахнут сильнее.

Первыми «принюхиваться» к партнеру начинают именно женщинам. Дело в том, что у них обоняние обострено больше, чем у мужчин. Поэтому именно они, женщины, и выбирают нас, мужчин, а не наоборот.

Запах может быть сильным оружием: ничто так не сражает мужчину на уровне подсознания, как запах. Характерно, что у мужчины, например, голова будет занята другими мыслями, но запах тела любимого человека будет постоянно возвращать его к сексуальной теме даже помимо его воли. Опытный мужчина, особенно если он обладает тонким обонянием и хорошо знает партнершу, может по запаху определить, когда она возбуждена.

Чувствительность к естественному запаху и восприятие его у обоих полов разные. У женщин обоняние тоньше, но мужчины сильнее реагируют на привлекающий их запах. Некоторые женщины, например, чувствуют по изменению своего восприятия запахов, что они беременны или в каком душевном состоянии пребывает партнер. Они часто решают вопрос: лечь с партнером в постель или нет, только доверяясь своему носу.

В любовном акте восприятие запахов изменяется в определенном порядке: сначала ощущается запах всей кожи и подмышек, затем, по мере возбуждения, акцент смещается на запах половых органов, при коитусе запах приобретает особый оттенок. В это время к аромату дыхания примешивается особый запах как следствие активизации гормональных процессов и половой системы. Мужчины реагируют на сексуальный раздражитель намного быстрее.

В этом сложном механизме общения большую роль играет также иммунная система партнеров. Чем больше иммунная система мужчины отличается от иммунной системы женщины, тем большая вероятность того, что они будут принадлежать друг другу. Генетически совместимы те люди, у которых наибольшее различие в генах иммунной системы.

Исследования в этой области показывают, что запах понравившихся мужчин (с наибольшим различием генов иммунной системы) походил на запах мужчин, которые этим женщинам нравились в прошлом. При этом мужчины отличались друг от друга внешностью, интеллектом, физическими качествами и т. д.

Мужчины же, чья иммунная система была схожа с иммунной системой женщин, не привлекали их, так как они напоминали им братьев, отцов и других родственников и не вызвали у женщин никаких эротических эмоций.

### **Стоп-кадр. Обманываем по звездам...**

Можно попробовать обмануть своего избранника или избранницу, зная их слабые и сильные зодиакальные стороны. В общем, если верить парфюмерам-астрологам, достаточно знать, какой аромат предпочитает тот или иной знак, чтобы расположить этого человека к себе или даже влюбить в себя. Этому можно верить, можно не верить, а можно попробовать...

#### ***Овен (21.03-20.04)***

Представители этого знака темпераменты, оригинальны и экстравагантны. Охотно пользуются духами с крепким запахом, с сильной концентрацией травяных и лавандовых ароматов. Астрологи рекомендуют Овнам запах свежий и одновременно крепкий. Женщинам лучше всего подойдут духи «Jean Paul Gaultier Classique», которые сочетают в себе сильные

ароматы мандарина, имбиря и ванили. Мужчинам – «Kenzo», «Green Jens», «M. Jordan», «One Men Show».

### ***Телец (21.04-21.05)***

Тельцы – натуры с добрым нравом и всесторонними интересами. Любят спорт и танцы, заботятся о своей фигуре и красоте. Хорошо наложенный неброский макияж, великолепное сочетание костюма и аксессуаров – вот типичные характеристики дамы-Тельца. Добротная одежда, удобная обувь и традиционная прическа – отличительные особенности мужчины-Тельца. Наиболее соответствуют им запахи с травяными, свежими, спортивными композициями. Лучше всего под это описание подходят духи «Yves Saint Laurent's» «Opium», сочетающие в себе ароматы многих трав и мандарина. И мужская туалетная вода – «Egoist», «Fahrenheit», «Hugo», «Yatagan».

### ***Близнецы (22.05-21.06)***

Близнецы склонны к философии и размышлению. Их главная отличительная черта – интеллигентность. Чувства у них отодвинуты на задний план. Одеваются, как правило, в спортивном или классическом стиле, никогда не следуют слепо моде. Характеру Близнецов соответствуют неясные запахи. Духи «Dolce & Gabbana's Light Blue» наилучшим образом соответствуют характеру Близнецов. В них сочетаются ароматы австралийского яблока «Грэнни Смит», сицилийских цитрусов и колокольчика. Мужчины-близнецы выбирают «Aqua Di Gio», «Blue Jens», «Versus», «What About Adam».

### ***Рак (22.06-23.07)***

Люди, родившиеся под этим знаком, излучают теплоту, но скрытны, впечатлительны и недоверчивы. Они должны в меру пользоваться ароматическими композициями, чтобы запах от них был слышен на небольшом расстоянии. Для того чтобы слегка подчеркнуть свою мечтательную и романтическую натуру, рекомендуются сладкие эфирные ароматы. Духи «Calvin Klein Euphoria» созданы специально для Рачих, а «Cool Water», «1881-Cerruti», «Joop/Read», «Pleasures» – для Раков. Ни один представитель этого знака зодиака не сможет устоять перед свежестью граната, цветка лотоса и черной фиалки.

### ***Лев (24.07-23.08)***

Львы – короли жизни, гордые, недоступные, убежденные в своем превосходстве над всеми остальными. Любят дорогую одежду, украшения и меха. Выбор ароматов должен акцентировать их темперамент и чувственность. Как раз такие ароматы можно прочувствовать, открыв флакон женских духов «Thierry Mugler's Angel» и мужских «Havana», «Polo Sport», «Romo Uomo», «Zino Davidoff». В основу этих духов легли такие ингредиенты, как шоколад, слива и пачули.

### ***Дева (24.08-23.09)***

Девы – прирожденные эстеты, обладают хорошим вкусом, элегантны. Много времени посвящают уходу за собой. В вопросе ароматов Девы избегают навязчивой экстравагантности. Выбирают, как правило, сладковатые цветочные и травяные ароматы. Этим требованиям лучше всего соответствуют женские духи «Miss Morabito» и мужские «Jazz!», «One», «Sculpture», «Angel».

### ***Весы (24.09-23.10)***

Весы являются эталоном вкуса, они элегантны, обаятельны, обладают тонкой интуицией. В выборе одежды и ароматов Весы ценят классическую элегантность. Духи «Hugo Woman» – это как раз то, что нужно. Интенсивности их аромата, включающего в себя арбуз, зеленое яблоко, персик и лесные ягоды, как раз достаточно, чтобы пробудить чувства. Мужчинам подойдут «Hugo», «Declaration», «Boss Elements», «Black Seans».

### ***Скорпион (24.10-22.11)***

Скорпионы легко уязвимы, часто без всякого повода впадают в уныние, но при этом очень чувственны. Они замкнуты в себе и не любят открываться другим. Им рекомендуются сладкие ароматы. Скорпионы, как магнит, притягивают к себе других людей. Поэтому, чтобы это притяжение было еще более сильным, нужно обязательно подобрать наилучший аромат духов. Попробуйте «Calvin Klein Obsession». Эти духи сочетают резкие ароматы цветка апельсина, ванили и смолы.

С туалетной водой «Tommy», «L'Eua D'Issey», «Eternity», «Dune» мужчины-Скорпионы будут неотразимы.

### ***Стрелец (23.11-21.12)***

Стрельцов отличают спонтанность, оптимизм и подвижность. Они обожают блистать в обществе, поэтому не избегают агрессивных и оригинальных запахов. Больше всего они любят перемены. Подбирая характерный парфюм для Стрельца, который необходим для укрепления невозмутимости его духа и откровенной чувственности, следует отдать предпочтение пряным ароматам, запахам восточного базара. Поэтому для женщин-Стрельчих лучше всего подойдут духи «Gucci Rush», сочетающие в себе эти простые ароматы, а для мужчин – «Escape», «One», «Bulgari», «Dolce & Gabbana».

### ***Козерог (22.12-20.01)***

Козероги в глубине души являются неисправимыми идеалистами. Больше всего ценят чувство меры и скромность, не склонны к экстравагантности. Козерогам лучше выбирать стойкие ароматы, но не слишком тяжелые. Почему бы барышням не попробовать «Lacoste Touch of Pink»? У этих духов свежий фруктовый аромат, в котором просматриваются нотки красного апельсина, жасмина и фиалки. Мужчины могут поэкспериментировать с «Hugo», «Yatagan», «Havana», «Green Jens».

### ***Водолей (21.01-19.02)***

Водолеи завораживают таинственностью и загадочностью. Трудно устоять перед представителем этого знака – их нельзя не заметить в обществе, хотя, как кажется, они не прилагают к этому никаких усилий. Водолеи любят причудливые одежды и формы, поэтому и духи должны отражать всю многогранность их натуры. Женщинам для этого лучше всего подойдет парфюм «Salvador Dali», основными компонентами которого являются жасмин, бергамот и роза, а мужчинам – «Kenzo», «Polo Sport», «Opium», «Roma Uomo».

### ***Рыбы (20.02-20.03)***

Рыбы – неясные, легкоранимые, живут в мире грез, и столкновение с действительностью бывает для них горьким разочарованием. С виду они холодны и недоступны, хотя зачастую под такой маской скрываются внутренние колебания. Нередко меняют мнение, переходят из одной крайности в другую. Это видно и из манеры одеваться, и



из предпочтений ароматов. Наиболее хорошо сочетаются с деликатным и утонченным характером Рыб «Davidoff Cool Water», обладающая свежим, легким и спокойным ароматом, и «Fahrenheit», «Sculpture», «One Men Show», «Minotaure».

### **Стоп-кадр. К гадалке не ходи!**

На чем обычно гадают? Ну, мы-то с вами, конечно, такой ерундой заниматься не будем. Зачем? Мы и так научились прекрасно разгадывать по жестам все человеческие чаяния и стремления. Но все же... Гадают и на кофейной гуще, и на картах, и на воске...

Мы с вами будем учиться опять не гадать, а разгадывать человека по ароматам. Как? Какие ароматы предпочитает, какими качествами и обладает. Так что если у вас тонкий «нюх», вы прочитаете человека как открытую книгу с закрытыми глазами.

#### ***Первый тип – экстравертный***

Вы оптимистичны, веселы, активны и способны рисковать – словом, прирожденный лидер. В скучную компанию всегда вносите веселье, любите задачи, требующие быстрых действий. Ваш стиль – практичность, целесообразность, современность. Поэтому вы предпочитаете цитрусовые и цветочные ароматы: лимон, апельсин, мята, можжевельник, кедр, пихта.

#### ***Второй тип – интровертный***

Для вас важны внутренний покой и гармония. Вы вполне общительны, но легко умеете отключаться от внешнего мира. Часто размышляете. Избегаете компаний поверхностных людей. Отвергаете посягательства на вашу индивидуальность. Стиль, соответствующий этому типу, – индивидуализм и оригинальность. Вы отдаете предпочтение восточным пряным ароматам: сандалу, пачулям, розе, ванили, корице, иланг-илангу, жасмину.

#### ***Третий тип – эмоционально переменчивый***

Это живые и жизнерадостные, но легкоранимые люди. Они горячо откликаются на происходящее и стремятся получать удовольствие от жизни. Не любят распушенность. Часто принимают импульсивные решения и с энтузиазмом устремляются к поставленной цели. Если людей такого типа обидеть, они будут изо всех сил стараться как можно скорее обрести душевное спокойствие. Этот тип выбирает современный стиль жизни с ее импульсивными порывами. Им соответствуют следующие запахи: ромашка, лаванда, розмарин, чайное дерево.

#### ***Четвертый тип – эмоционально переменчивый экстраверт***

Вы обладаете совокупностью черт 1-го и 3-го типов и поэтому любите ароматические композиции, составленные из нескольких ароматов, в основе которых смешение цитрусовых и цветочных запахов.

#### ***Пятый тип – эмоционально переменчивый интроверт***

Вы не любите лихорадочную активность, беспокойство, состояние тревоги. Стремитесь к покою и безопасности, все планируете загодя и обстоятельно. Постоянную работу с умеренной зарплатой предпочитаете хорошо оплачиваемому, но временному контракту. Избегаете конфликтов. Вам нужны обеспеченность и финансовая стабильность. Ваш стиль –

любовь к простым и дорогим вещам. Вы выбираете цветочные и восточные ароматы, это роза, сандал, ладан, пачули, имбирь, кориандр, нероли.

### *Шестой тип – эмоционально стабильный экстраверт*

У этих индивидуумов гармоничный и сильный характер. Они редко чувствуют себя несчастными или подавленными. Обладают множеством полезных качеств – знают, чего хотят, легко решают проблемы, не раздумывают над прошлым, создают счастье своими руками, уверены в себе, общительны и энергичны. Их отличает любовь к качественным, практичным и добротным вещам. Поэтому они получают удовольствие от запахов туи, чайного дерева, сосны, герани.

### *Седьмой тип – эмоционально стабильный интроверт*

Вы стремитесь к внутреннему равновесию, что не всегда легко дается. Поэтому в общении с окружающими вы стараетесь держать свои чувства под контролем и не любите подпускать к себе людей слишком близко. Стремитесь достичь определенного положения и признания. Ваши стремления – элегантность, престиж и эксклюзивность. А из ароматов вам надо выбирать кипарис, персик, миндаль, базилик, полынь, жасмин.

## **Титры, или Вместо заключения**

Надеюсь, за время чтения вы стали более внимательными к окружающим... Я вовсе не хотел разрушить вашу семью или внести разлад в отношения с вашими коллегами по работе. Просто мне кажется, что если мы станем более внимательными, тогда и отпадет потребность лгать, – судите сами. Если вы не довели свою партнершу до оргазма и догадываетесь об этом, не задавайте ей глупых вопросов типа: «Все в порядке, милая?» Вы сами нарываетесь на ложь, поскольку женщины не любят признаваться в таких интимных подробностях. Проявите лучше свое внимание, такт, желание и доставьте барышне удовольствие тем или иным способом. Поверьте, вам ответят сторицей. Это касается не только секса, но и семейных, деловых, дружеских отношений.

Да, я давал вам вредные советы, но я не призываю вас лгать. Нам приходится иногда лукавить, иногда не говорить всей правды, иногда входить в роль, в общем, нам приходится **выживать**. Думаю, теперь вам будет легче это делать.

Удачи вам, читатели, и пусть жизнь ваша будет насыщенной событиями, а не разочарованиями.

А почему серий только пять? Я не останавливаюсь на достигнутом. Продолжение следует!