

Пиз Алан - Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам

---

Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам,  
0, Эксмо, Москва, 2003

Психология  
5-699-03505-2

\*\*\*

Книга Аллана Пиза «Язык телодвижений» уже в течение двух десятилетий остается мировым бестселлером. Ее суммарный тираж уже составил около сотни миллионов экземпляров, она переведена на 36 языков. Чувства и мысли человека легко разгадать по его позе, мимике и жестам, и это значительно облегчает задачу выбора правильной линии поведения при дружеском и деловом общении и принятии важных решений. «Новый» язык откроет перед вами новые горизонты восприятия людей, поможет почувствовать себя уверенно и непринужденно в любой незнакомой обстановке, потому что вы всегда будете знать, что на самом деле думают и чувствуют ваши собеседники. Изучайте язык телодвижений, и вы непременно добьетесь успеха во всем!

\*\*\* Аллан Пиз

Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам

Глава I

Общее представление о языке телодвижений

К концу XX столетия появился новый тип ученого-социолога специалиста в области невербалики. Как орнитолог наслаждается наблюдением за поведением птиц, так и невербалик наслаждается наблюдением за невербальными знаками и сигналами при общении людей. Он наблюдает за ними на официальных приемах, на пляже, по телевидению, на работе – повсюду, где люди взаимодействуют между собой. Он изучает поведение людей, стремясь больше узнать о поступках своих товарищей для того, чтобы тем самым больше узнать о себе и о том, как улучшить свои взаимоотношения с другими людьми. Кажется почти невероятным, что более чем за миллион лет эволюции человека невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала шестидесятых годов, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, сделанные учеными – бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни.

Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер классицировался как хороший или плохой, судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации. Когда стали популярными звуковые фильмы и уже меньше внимания уделялось невербальным аспектам актерского мастерства, многие актеры немого кино ушли со сцены, а на экране стали преобладать актеры с ярко выраженными вербальными способностями. Что касается технической стороны исследования проблемы бодилэнгвиджа; то, пожалуй, наиболее влиятельной работой начала XX века была работа Чарльза Дарвина «Выражение эмоций у людей и у животных», опубликованная в 1872 году, она стимулировала современные исследования в области «языка тела», а многие идеи Дарвина и его наблюдения признаны сегодня исследователями всего мира. С того времени учеными были обнаружены и зарегистрированы более 1000 невербальных знаков и сигналов.

Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7%, за счет звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%, и за счет невербальных средств на 55%. Профессор Бердвиссл проделал аналогичные исследования относительно доли невербальных средств в общении людей. Он установил, что в среднем человек говорит словами только в течение 10-11 минут в день, и что каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Как и Мейерабиан, он обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для «обсуждения» межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений. Например, женщина может послать мужчине убийственный взгляд, и она совершенно четко передаст ему свое отношение, даже не раскрыв при этом рта.

Независимо от культурного уровня человека, слова и сопровождающие их движения совпадают с такой степенью предсказуемости, что Бердвиссл даже утверждает, что хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение делает человек в момент произнесения той или иной фразы. И наоборот, Бердвиссл научился определять каким голосом говорит человек, наблюдая за его жестами в момент речи.

Многим людям трудно признать, что человек является все же биологическим существом. Homo sapiens является одним из видов большой, не покрытой шерстью обезьяны, которая научилась ходить на двух ногах и имеет хорошо развитый мозг. Подобно другим животным, мы подчиняемся биологическим законам, которые контролируют наши действия, реакции, «язык тела» и жесты. Удивительно, что человек-животное редко осознает то, что его поза, жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает его голос.

Восприимчивость, Интуиция и Предчувствия

Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать эти сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда мы говорим, что у нас предчувствие, или что «шестое чувство» подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительности имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувством аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что-то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. А невосприимчивый человек, соответственно, не обратит на это внимания и усугубит свою ошибку.

Женщины обычно более чувствительны, чем мужчины и этим объясняется существование такого понятия, как женская интуиция. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчайшие подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.

Эта женская интуиция особенно хорошо развита у женщин, занимающихся воспитанием маленьких детей.

Первые несколько лет мать полагается только на невербальные каналы коммуникации со своим ребенком, и считается, что, благодаря своей интуиции, женщины больше подходят для ведения переговоров, чем мужчины.

Врожденные, Генетические, Приобретенные и Культурно Обусловленные Сигналы. Несмотря на то, что проделано много исследований, ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются каким-то другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми, глухими, и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербалике благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюдения за жестикулярным поведением различных наций и изучалось поведение наших ближайших антропологических родственников – обезьян и макак.

Выводы этих исследований указывают, что жесты поддаются классификации.

Например, большинство детенышей приматов рождены со способностью к сосанию, говорящей о том, что эта способность или врожденная или генетическая.

Немецкий ученый Айбль – Айбесфельдт установил, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Экман, Фризен и Зорензан подтвердили некоторые высказанные Дарвином предположения о врожденных жестах, когда они изучали выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур. Они установили, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоции, что позволило им заключить, что эти жесты должны быть врожденными.

Когда вы скрещиваете руки на своей груди, скрещиваете ли вы правую руку над левой или левую над правой? Большинство людей не могут достоверно ответить на этот вопрос до тех пор, пока они это не проделают. В одном случае они будут чувствовать себя удобно, в другом случае нет. Отсюда можно заключить, что это, возможно, генетический жест, который не может быть изменен. Существуют также разногласия по поводу того, являются ли некоторые жесты приобретенными и культурно обусловленными или генетическими. Например, большинство мужчин надевают свое пальто, начиная с правого рукава, большинство же женщин начинают надевать пальто с левого рукава. Когда мужчина пропускает женщину на многолюдной улице, он, проходя, обычно разворачивает тело к женщине; женщина же обычно проходит, отвернувшись от него. Делает ли она это инстинктивно, защищая грудь? Является ли это врожденным жестом женщины, или она научилась этому неосознанно, наблюдая за другими женщинами? Большинство жестов невербального поведения являются приобретенными, и значение многих движений и жестов культурно обусловлено. Рассмотрим эти аспекты «языка тела».

#### Основные Коммуникационные Жесты и Их Происхождение

Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны – они хмурятся, когда сердятся – у них сердитый взгляд.

Кивание головой почти во всем мире обозначает, «да» или утверждение. Похоже, что это врожденный жест, так как он также используется глухими и слепыми людьми. Покачивание головой для обозначения отрицания или несогласия является также уни-версальным, и может быть одним из жестов, изобретенных в детстве. Когда ребенок насосался молока, он, отказываясь от материнской груди, делает движение головой из стороны в сторону. Когда маленький ребенок наелся, он крутит головой из стороны в сторону, чтобы увильнуть от ложки, которой родители кормят его. Тем самым очень быстро он приучается использовать покачивание головой для выражения своего несогласия и отрицательного отношения.

Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытнообщинного прошлого. Оскаливание зубов сохранилось от акта нападения на противника и до сих пор используется современным человеком, когда он злобно усмешается или проявляет свою враждебность каким-то другим способом. Улыбка первоначально была символом угрозы, но сегодня, в совокупности с дружелюбными жестами, она обозначает удовольствие или доброжелательность. Жест «пожимание плечами» является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи, поднятые брови.

Как вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости от типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. В то время, как какой-то жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения, или иметь совершенно противоположное значение. Например, рассмотрим разницу в интерпретации разными нациями таких трех типичных жестов, как кольцо из пальцев руки, поднятый вверх большой палец и V – образный жест пальцами.

Жест «O`Кей» или Кружок, Образуемый Пальцами Руки. Этот жест был популяризован в Америке в начале 19 века, главным образом, прессой, которая в то время начала кампанию по сокращению слов и ходовых фраз до их начальных букв. Существуют разные мнения относительно того, что обозначают инициалы «OK.». Некоторые считают, что они обозначали «all correct» – все правильно, но потом, в результате орфографической ошибки, превратились в «Oll – Korrekt». Другие говорят, что это антоним к слову «нокаут», которое по-английски обозначается буквами K.O. Имеется еще одна теория, согласно которой эта аббревиатура от имени «oll Kinderhoor», места рождения американского президента, использовавшего эти инициалы (O.K.) в качестве лозунга в предвыборной кампании. Какая теория из этих верна, мы никогда не узнаем, но похоже, что кружок сам по себе обозначает букву "O" в слове O'кеу. Значение «OK» хорошо известно во всех англоязычных странах, а также в Европе и в Азии, в некоторых же странах этот жест имеет совершенно другое происхождение и значение. Например, во Франции он означает «ноль» или «ничего», в Японии он

значит «деньги», а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины.

Поэтому, путешествуя по разным странам, следует подчиняться правилу «Со своим уставом в чужой монастырь не ходят». Это поможет вам избежать возможных неловких ситуаций.

**Поднятый Вверх Большой Палец.** В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет 3 значения. Обычно он используется при «голосовании» на дороге, в попытках поймать попутную машину. Второе значение – «все в порядке», а когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающим нецензурное ругательство или «сядь на это». В некоторых странах, например, Греции этот жест означает «заткнись», поэтому можете представить себе положение американца, пытающегося этим жестом поймать попутную машину на греческой дороге!. Когда итальянцы считают от одного до пяти, этот жест обозначает цифру "1", а указательный палец тогда обозначает "2". Когда считают американцы и англичане, указательный палец означает "1", а средний палец "2"; в таком случае большой палец представляет, цифру "5".

Жест с поднятием большого пальца в сочетании с другими жестами используется как символ власти и превосходства, а также в ситуациях, когда кто-нибудь вас хочет «раздавить пальцем». Ниже мы внимательнее рассмотрим использование этого жеста в таком специфичном контексте.

**V – Образный Знак Пальцами.** Этот знак очень популярен в Великобритании и Австралии и имеет оскорбительную интерпретацию. Во время второй мировой войны Уинстон Черчилль популяризировал знак "V" для обозначения победы, но для этого обозначения рука повернута тыльной стороной к говорящему. Если же при этом жесте рука повернута ладонью к говорящему, то жест приобретает оскорбительное значение – «за-ткнись». В большинстве стран Европы, однако, V жест в любом случае означает «победа», поэтому, если англичанин хочет этим жестом сказать европейцу, чтобы он заткнулся, тот будет недоумевать, какую победу имел ввиду англичанин. Во многих странах этот жест означает также цифру "2".

Эти примеры говорят о том, к каким недоразумениям могут привести неправильные толкования жестов, не учитывающие национальные особенности говорящего. Поэтому, прежде чем делать какие-либо выводы о значении жестов и языка тела, необходимо учесть национальную принадлежность человека.

#### Совокупность Жестов

Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Например, чесывание затылка может означать тысячу вещей – перхоть, блохи, выделение пота, неуверенность, забывчивость или произнесение неправды – в зависимости от того, какие другие жесты сопровождают это чесывание, поэтому для правильной интерпретации мы должны учитывать весь комплекс сопровождающих жестов.

Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами. Жесты поступают в форме «предложений» и точно говорят о действительном состоянии, настроении и отношении человека. Наблюдательный человек может прочитать эти невербальные предложения и сравнить их со словесными предложениями говорящего.

рис. 4 показывает совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение. Главным здесь является жест «подпирание щеки указательным пальцем», в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком. Следующим подтверждением того, что слушающий относится к вам критически, является то, что ноги его крепко скрещены, а вторая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова и подбородок наклонены (враждебно). Это невербальное предложение говорит вам приблизительно следующее: «Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен».

#### Конгруэнтность – Совпадение Слов и Жестов

Если бы вы были собеседником человека, показанного на рис. 4, и попросили его выразить свое мнение относительно того, что вы только что сказали, на что он бы ответил, что с вами не согласен, то его невербальные сигналы были бы конгруэнтными, т.е. соответствовали бы его словесным высказываниям. Если же он скажет, что ему очень нравится все, что вы говорите, он будет лгать,

потому что его слова и жесты будут не конгруэнтными. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные, и в случае, если сигналы не – конгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Часто можно наблюдать, как какой-нибудь политик стоит на трибуне, крепко скрестив руки на груди (защитная поза) с опущенным подбородком (критическая или враждебная поза), и говорит аудитории о том, как восприимчиво и дружелюбно он относится к идеям молодежи. Он может попытаться убедить аудиторию в своем теплом, гуманном отношении, делая быстрые, резкие удары по трибуне. Зигмунд Фрейд однажды заметил, что когда одна пациентка словесно убеждала его в том, что она счастлива в браке, она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. Фрейд понял значение этого произвольного жеста и не удивился, когда стали обозначаться семейные проблемы этой пациентки.

Ключом к правильной интерпретации жестов является учетывание всей совокупности жестов и конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов.

Значение Контекста для Толкования Жестов

Кроме учета совокупности жестов и соответствия между словами и телодвижениями, для правильной интерпретации жестов необходимо учитывать контекст, в котором живут эти жесты. Если вы, например, в холодный зимний день увидите на автобусной остановке человека, сидящего со скрещенными ногами, крепко скрещенными на груди руками и опущенной вниз головой, то это скорее всего будет означать, что он замерз, а вовсе не его критическое отношение к чему-либо. Однако, если человек в точно таком же положении будет сидеть напротив вас за столом переговоров о заключении сделки, то его жесты совершенно определенно следует трактовать как имеющие негативное или оборонительное отношение в сложившейся ситуации.

В этой книге все жесты будут рассматриваться с учетом окружающей ситуации, и, при возможности, рассмотрится совокупность жестов в контексте.

Другие Факторы, Оказывающие Влияние на Интерпретацию Жестов

Если у человека слабое рукопожатие, то можно сделать вывод о слабости его характера, и в главе об особенностях рукопожатия мы исследуем причины, объясняющие это утверждение. Но если у человека артрит суставов руки, то он будет использовать слабое рукопожатие, чтобы предохранить руку от боли. Поэтому художники, музыканты, хирурги и люди других деликатных профессий, где требуются чуткие пальцы, обычно предпочитают не обмениваться рукопожатиями, но если они вынуждены это делать, то пользуются щадящим рукопожатием. Иногда люди, носящие плохо сидящую или тесную одежду, скованы в своих движениях, и это оказывает влияние на выразительность их языка тела. Это достаточно редкие случаи, но их важно иметь в виду, чтобы понять, какое психологическое влияние имеют такие вещи на боди лэнгвидж.

Положение в Обществе и Богатство Жестикуляции

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью и престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла своих сообщений. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется. Человек, находящийся на вершине социальной лестницы или профессиональной карьеры, может пользоваться богатством своего словарного запаса в процессе коммуникации, в то время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще полагаться на жесты, а не на слова в процессе общения.

В этой книге большинство примеров описывает поведение людей среднего сословия, но общее правило заключается в том, что чем выше социально-экономическое положение человека, тем менее развита у него жестикуляция и беднее телодвижения.

Быстрота некоторых жестов и их очевидность для глаза зависит от возраста человека. Например, если 5-летний ребенок скажет неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или обеими руками рот (рис. 5). Этот жест «прикрывание рта рукой» подскажет родителям о том, что ребенок солгал, но на протяжении всей своей жизни человек использует этот жест, когда он

лжет, обычно меняется только скорость совершения этого жеста. Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ (рис. 6).

Это жест прикрывания рукой рта становится более утонченным во взрослом возрасте. Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест-прикосновение к носу (рис. 7). Такой жест есть ни что иное, как усовершенствованный взрослый вариант того же жеста прикрывания рта рукой, который присутствовал в детстве. Это пример того, что с возрастом жесты людей становятся менее броскими и более завуалированными, поэтому всегда труднее считать информацию 50-летнего человека, чем молодого.

Возможность Подделывать Язык Телодвижений

Наиболее типичным вопросом является «Возможна ли подделка в собственном языке о тела?» Обычный ответ на этот вопрос – отрицательный, потому что вас выдаст отсутствие конгруэнтности между жестами, микросигналами организма и сказанными словами. Например, раскрытые ладони ассоциируются с честностью, но, когда обманщик раскрывает вам свои объятия и улыбается вам, одновременно говоря ложь, микросигналы его организма выдадут его потайные мысли. Это могут быть суженные зрачки, поднятая бровь или искривление уголка рта, и все эти сигналы будут противоречить раскрытым объятиям и широкой улыбке. В результате реципиент склонен не верить тому, что он слышит. Кажется, будто в человеческом мозгу есть предохранительный прибор, который «зашкаливает» каждый раз, как только он регистрирует не конгруэнтные невербальные сигналы. Существуют, однако, случаи, когда языку тела специально обучают для достижения благоприятного впечатления. Возьмите, например, конкурсы красоты Мисс Америка или Мисс Вселенная, на которых каждая конкурсантка обучается таким движениям тела, которые излучают теплоту и искренность. Чем с большим мастерством участница конкурса может передавать эти сигналы, тем больше очков она получит от судей. Но даже опытные специалисты могут имитировать нужные движения только в течение короткого периода времени, поскольку вскоре организм непроизвольно передаст сигналы, противоречащие его сознательным действиям. Многие политики являются опытными специалистами в области копирования языка \*тела и используют это для того, чтобы добиться расположения своих избирателей и заставить их поверить своим речам. О тех политических деятелях, которые успешно это проделывают, говорят, что у них есть «божий дар». Лицо чаще, чем какая-либо другая часть человеческого тела используется для скрытия ложных высказываний. Мы улыбаемся, киваем головой и подмигиваем в попытке скрыть ложь, но, к несчастью для нас, наше тело своими знаками говорит истинную правду, и наблюдается несоответствие между сигналами, считываемыми с лица и с тела, и словами. Изучение выражения лица является искусством само по себе.

В этой книге этому уделяется мало внимания и более подробная информация дается в книге Роберта Л. Вайтсайда «Язык лица» и в книге "Читая лица" авторов Леопольда Беллана и Сэма Синполиера Бейкера.

В заключении хочется сказать, что трудно подражать и подделывать язык тела в течение долгого периода времени, но полезно научиться использовать положительные, открытые жесты для успешного общения с другими людьми и избавиться от жестов, несущих отрицательную, негативную окраску"? Это позволит вам чувствовать себя более уютно в обществе людей и сделает вас более привлекательным для них.

Как Сказать Неправду, не Раскрыв Себя

Проблема с ложью заключается в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас, поэтому наш язык телодвижений выдает нас с головой. Вот почему сразу заметно, когда лгут люди, редко говорящие неправду, независимо от того, насколько убедительно они это преподносят. В тот самый момент, когда они начинают лгать, их тело начинает давать совершенно противоположные сигналы, что дает вам ощущение, что вам лгут. Во время обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что сказал человек. Некоторые люди, чьи профессии непосредственно связаны с обманом в разных формах, такие как политические деятели, адвокаты, актеры и телекомментаторы, до такой степени выдрессировали свои телодвижения, что у них трудно заметить, что они говорят неправду, и люди попадают на их удочку, доверяют им.

Они тренируют свои жесты двумя путями. Во-первых, отрабатывают те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, но это возможно лишь в том случае, если практиковаться во лжи в течение долгого периода времени. Во-вторых, они почти полностью устраняют у себя жестикуляцию, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты в тот момент, когда они лгут, но это тоже очень трудно сделать.

Попробуйте при случае провести такой простой эксперимент. Преднамеренно скажите неправду своему знакомому и сделайте осознанную попытку подавить всякие телодвижения, причем найдитесь в полном обзоре своего собеседника. Даже если вы сознательно сдерживаете яркие, бросающиеся в глаза жесты, вашим телом будет передано множество мельчайших микросигналов. Это может быть или искривление лицевых мышц, расширение или сужение зрачков, испарина на лбу, румянец на щеках, учащенное моргание и множество – других мелких жестов, сигнализирующих об обмане. Исследования с использованием замедленных съемок показали, что эти микрожесты проявляются лишь долю секунды, и заметить их могут лишь такие люди, как профессиональные интервьюеры во время беседы, опытные бизнесмены во время переговоров, и те люди, у которых, как мы говорим, развита интуиция. Самыми лучшими интервьюерами и специалистами по продаже являются люди, развившие у себя способность считывать значение микрожестов своего партнера во время близкого, лицо-к-лицу, контакта.

Совершенно очевидно, что для того, чтобы не выдать себя в момент произнесения неправды, вам нужно сделать так, чтобы не было полного обзора вашей позы. Вот почему во время полицейского допроса подозреваемого помещают на стул в хорошо просматриваемом или хорошо освещенном месте комнаты, чтобы он был виден допрашивающим и легче было обнаружить, когда он говорит неправду.

Естественно, что ваша ложь будет менее заметна, если вы в этот момент будете сидеть за столом и тело ваше будет частично скрыто, или стоять за забором или закрытой дверью. Легче всего врать по телефону!

Как Научиться Говорить на Языке Телодвижений

Поставьте себе задачу хотя бы пятнадцать минут в день заниматься изучением и толкованием жестов других людей, а также анализом своих собственных жестов. Экспериментальным пространством может стать любое место, где встречаются и взаимодействуют люди. В частности, аэропорт является отличным местом наблюдения всего спектра человеческих жестов, поскольку здесь люди через жесты выражают целую гамму эмоций: и страстное желание, и гнев, и ужас, и горе, и счастье, и нетерпение и многое другое. Отличной точкой наблюдения являются также официальные приемы, деловые встречи и вечера, вечеринки. Изучив искусство языка телодвижения, вы можете отправиться на вечер, просидеть потихонечку в уголке весь вечер и получить огромное удовольствие от наблюдения за ритуалом языка телодвижений в обществе. Телевидение также предоставляет восхитительную возможность для изучения особенностей невербальной коммуникации. Выключите звук и попытайтесь догадаться о том, что происходит на экране только по изображению. Включая звук через каждые 5 минут, вы сможете проверить правильность вашего понимания невербалики, и вскоре вы сможете смотреть всю программу без звукового сопровождения и понимать все, что происходит на экране, как это делают глухие.

Глава II

Зоны и территории

Много книг и статей было написано на тему о том, как животные, птицы и рыбы устанавливают свою сферу обитания и охраняют ее, но только недавно было обнаружено, что и у человека есть свои охранные зоны и территории. Если мы их изучим и поймем их смысл, мы не только обогатим наши представления о своем собственном поведении и поведении других людей, но и сможем прогнозировать реакцию другого человека в процессе не-посредственного общения с глазу на глаз.

Американский антрополог Эдуард Т. Холл был одним из родоначальников в области изучения пространственных потребностей человека, и в начале шестидесятых годов он ввел термин «проксимика» (от слова proximity – близость). Его исследования в этой области привели к новому пониманию наших взаимоотношений с другими человеческими существами.

Каждая страна представляет собой застолбленную территорию с четко очерченными границами и пограничными войсками, охраняющими эту территорию.

Внутри каждой страны имеется еще одно территориальное деление в виде штатов или графств. Эти территории в дальнейшем делятся на еще меньшие, называемые

городами, внутри которых имеются районы, состоящие из улиц, которые сами по себе представляют собой замкнутую территорию для тех, кто живет на них. Обитатели каждой территории объединены невидимым чувством приверженности своей территории, и истории о известно немало примеров, когда начинаются кровавые войны и убийства ради защиты своей территории.

Под территорией понимается также пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает пространство, окружающее его собственность, например, его дом, окруженный забором, машину во дворе, его собственную спальню, его личный стул и, как обнаружил доктор Холл, он имеет также четко обозначенное воздушное пространство вокруг своего тела.

В этой главе будут преимущественно рассматриваться вопросы, связанные с этим видом территории, и с тем, как люди реагируют на попытки нарушить ее.

**Личная Территория.** Физическое тело большинства животных окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией. Насколько далеко простирается эта территория зависит, главным образом от того, как густо населены места, в которых это животное проживает. Лев, выросший на просторных территориях Африки может иметь сферу обитания радиусом в 31 милю и более, в зависимости от плотности населения львов на этой территории, он метит свою территорию испражнениями и мочеиспусканием. Но если лев вырос в клетке со многими другими львами, его личная территория может ограничиваться буквально несколькими футами, что является прямым следствием перенаселенности сферы обитания.

Подобно другим животным, человек обладает своей собственной воздушной оболочкой, окружающей его тело, ее размеры зависят от плотности населения людей в месте его проживания. Следовательно, размеры личной пространственной зоны социально и национально обусловлены. Если представители одной нации, например, японцы, привычны к перенаселенности, другие предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию. Однако, мы будем вести речь в основном о территориальном поведении народов западных стран. Социальное положение человека может тоже быть значимым при описании расстояния, на котором человек держится по отношению к другим людям, и этот вопрос будет обсуждаться ниже.

**Зональные Пространства.** Размеры личной пространственной территории человека средне обеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, проживает ли он в Северной Америке, Англии или Австралии. Ее можно разделить на 4 четкие пространственные зоны.

1. **Интимная зона** (от 15 до 46 см). Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх интимная зона.

2. **Личная зона** (от 46 см до 1, 2 метра). Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на коктейль – вечеринках, официальных приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

3. **Социальная зона** (от 1, 2 до 3, 6 метров). На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.

4. **Общественная зона** (более 3, 6 метра). Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

**Практическое Использование Зонального Пространства**

Обычно наша интимная зона нарушается тем или иным человеком по двум причинам. Первая, когда «нарушитель» является нашим близким родственником или другом, или же человеком, имеющим сексуальные намерения. Вторая, когда «нарушитель» проявляет враждебные тенденции и склонен атаковать нас. Если мы можем терпеть вторжение посторонних людей в наши личные и социальные зоны, то вторжение постороннего человека в интимную зону вызывает внутри нашего организма различные физиологические реакции и изменения. Сердце начинает биться быстрее, происходит выброс адреналина в кровь, и она приливает к мозгу и



мышцам как сигнал физической готовности нашего организма к бою, т.е. состояние боевой готовности.

Это означает, что если вы дружелюбно прикоснетесь к руке или обнимите человека, с которым вы только что познакомились, то это может вызвать у него отрицательную реакцию по отношению к вам, даже если он или она будет вам улыбаться и, чтобы вас не обидеть, делать вид, что это ей нравится. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе уютно, соблюдайте золотое правило: «Держи дистанцию». Чем интимнее наши отношения с другими людьми, тем ближе разрешается нам проникать в их зоны. Например, только что принятый на работу служащий первое время может подумать, что коллектив относится к нему очень прохладно, но они просто держат его на дистанции социальной зоны, потому что мало его знают. Как только сослуживцы узнают его лучше, территориальное расстояние между ними сокращается, и в конце концов ему позволяют передвигаться в пределах личной зоны, а в некоторых случаях проникать и в интимную зону.

Дистанция между двумя целующимися может много рассказать вам о характере взаимоотношений между этими людьми. Любовники крепко прижимаются телами друг к другу и находятся внутри интимной зоны друг друга. Совершенно другое будет расстояние, если вы получаете поцелуй от постороннего человека, поздравляющего вас с Новым годом, или от мужа лучшей подруги, поскольку оба будут отставлять нижнюю часть тела по крайней мере на расстояние 15 см от вашей.

Исключением из правила, требующего строгого соблюдения дистанционной зоны, являются случаи, когда пространственная зона человека обусловлена его социальным положением. Например, управляющий компанией и один из его подчиненных могут быть компаньонами по рыбной ловле, и, находясь на рыбалке, они пересекают и личную, и интимную зону друг друга. На работе же управляющий будет держать его на расстоянии социальной зоны, соблюдая неписанные, правила социальной стратификации.

Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, лифте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга и интересно наблюдать реакцию людей на эти вторжения. Существует ряд неписанных правил поведения западного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте. Это такие правила:

1. Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.
2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.
3. Лицо должно быть совершенно беспристрастным – никакого проявления эмоций не разрешается.
4. Если у вас в руках книга или газеты, вы должны быть полностью погружены в чтение.
5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения,
6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Часто можно услышать, как людей, едущих в общественном транспорте на работу в часы пик, называют жалкими, несчастными, подавленными. Эти эпитеты обычно употребляются из-за того, что у этих людей невыразительные лица, но сторонние наблюдатели ошибаются в своих оценках. Они просто видят, как люди добросовестно выполняют правила поведения в условиях неизбежного вторжения посторонних в их интимную зону.

Если у вас возникнут сомнения по этому поводу, понаблюдайте за собой в следующий раз, когда вы войдете в переполненный кинозал. Как только вы вступили в проход, ведущий к вашему месту, окруженному множеством незнакомых лиц, обратите внимание, что вы начинаете, как запрограммированный робот, подчиняться неписанным законам поведения человека в переполненных общественных местах. Когда вы начнете конкурировать со своим соседом за уголок на подлокотнике кресла для опоры руки, вы поймете, почему люди, пришедшие в кино без спутника, обычно не занимают свое место в зале до тех пор, пока не выключат свет или не начнется фильм. Каждый раз, когда мы едем в переполненном лифте, сидим в переполненном кинозале или едем в битком набитом автобусе, окружающие перестают для нас существовать, и до тех пор, пока нас непосредственно не заденут, мы не реагируем на них. Создается такое впечатление, будто своим, неосознанным посягательством на нашу интимную территорию люди ставят нас в оборонительную позицию.

Разъяренная толпа или агрессивная группа людей, объединенных единой целью, реагирует на нарушения их территории совершенно другим образом, чем отдельные

личности. В действительности происходят следующие вещи: по мере того, как увеличивается толпа и ее плотность, личное пространство каждого отдельного человека становится все меньше, и он принимает враждебную стойку, поэтому с ростом толпы усиливается ее враждебность и агрессивность, и в любой момент может начаться рукоприкладство. Это очень хорошо известно полиции, и она всегда стремится разогнать толпу, чтобы каждый человек вновь обрел свое зональное пространство и успокоился.

Только в последние годы правительство и градостроители стали обращать внимание на то, что многоэтажные жилищные комплексы оказывают отрицательное влияние на человека, поскольку лишают его личной территории. Отрицательные последствия проживания на перенаселенных территориях можно проследить на примере популяции оленей на острове Джеймс, находящимся неподалеку от штата Мэриленд. Олени там стали вымирать большими партиями несмотря на то, что в то время корма им было достаточно, хищники отсутствовали и не было никакой эпидемии. Аналогичные явления до этого происходили с крысами и кроликами. Исследования показали, что олени вымирали в результате сверхактивной деятельности надпочечных желез, вызванной стрессовым состоянием животных, создавшимся от того, что в результате роста популяции оленей они были лишены своей личной территории. Надпочечные железы играют важную роль для роста организма, воспроизводства и сопротивляемости заболеваниям. Таким образом, именно перенаселенность вызвала физическую реакцию на стресс, а не такие факторы как голод, инфекция или агрессивность других животных. Учитывая это, легко понять, почему области, имеющие большую плотность населения, имеют более высокий уровень преступности.

Следователи полиции используют специальные методы, построенные на нарушении территории личности, для того, чтобы сломить сопротивление допрашиваемых преступников. Для этого они усаживают преступника на стул без подлокотников, ставят стул в центре комнаты и постоянно во время допроса проникают в его интимную и особо интимную зону, оставаясь в ней до тех пор, пока тот не даст ответ. С помощью таких методов сопротивление преступника очень быстро подавляется.

Администраторы могут использовать тот же самый метод для того, чтобы получить скрываемую информацию от подчиненного, но людям, занятым в торговле, не следует применять эту тактику при общении с клиентами.

Ритуалы, Связанные с Занятием Свободного Места

Когда человек претендует на место или пространство, часть которого уже занята другими людьми (например, место в театре, место за столом в конференц-зале, крючок для полотенца на теннисном корте), он действует предсказуемым образом. Он обычно ищет самое широкое расстояние между двумя присутствующими и занимает место посередине. В театре он выбирает место, находящееся посередине между последним креслом и сидящим в этом ряду человеком. На теннисном корте он выбирает тот крючок для полотенца, который находится на самом большом свободном пространстве посередине между двумя висющими полотенцами, или посередине между ближайшим полотенцем и концом вешалки. Делается это с той целью, чтобы не обидеть других присутствующих ни чрезмерной близостью к ним, ни чрезмерной отдаленностью от них.

Если в театре вы выбираете место не посередине между сидящим и последним креслом, а ближе к краю, то он может обидеться, что вы слишком далеко от него сели, или же засмущается, если вы сядете слишком близко к нему. Поэтому основная цель этого ритуала заключается в том, чтобы сохранять гармонию. Исключением из этого правила является занятие свободной кабинки в туалете. Доказано, что 90% людей выбирает крайние кабинки, и только если они заняты, занимают кабинки посередине.

Зональные Пространства у Разных Наций

Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный клуб Джейсистов. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает» к ним. Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим невербальным поведением намекала, что она для них доступна в сексуальном отношении.

Эта ситуация подтверждает тот факт, что у многих европейских наций интимная зона составляет только 23–25 см, а у некоторых и того меньше. Датчане чувствовали себя уверенно и непринужденно, находясь на расстоянии 25 см от американца, не подозревая о том, что они вторгаются в его интимную зону,

составляющую 18 дюймов. Датчане также чаще используют контактный взгляд, чем американцы, что дало повод для ошибочной оценки их поведения. Продвижение в интимную территорию человека лица противоположного пола является способом выражения его интереса к этому человеку и называется заигрыванием. Если заигрывание не принимается, этот человек отступает и соблюдает в дальнейшем дистанцию. Если же ухаживания принимаются, человек позволяет «нарушителю» оставаться внутри его интимной зоны. То, что для датчан являлось нормальным общественным поведением, ин-терпретировалось американцами как их сексуальное заигрывание. Датчане же думали, что американцы были холодны и недружелюбны, потому что они устранились от удобной для их общения зоны.

Недавно на конференции я заметил, что когда встречались и беседовали два американца, они стояли друг от друга на расстоянии 90 см и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора. Когда же разговаривали японец и американец, то они о медленно начали передвигаться по комнате. Американец постоянно отодвигался от японца, а японец постепенно наступал, приближаясь к нему. Тем самым каждый из них пытался приспособиться к привычному и удобному для него пространству общения. Японец, чья интимная зона составляет 25 см, постоянно делал шаг вперед, чтобы сузить пространство.

При этом он вторгнулся в интимную зону американца, заставляя его отступать на шаг назад, чтобы расширить свое зональное пространство. Видеозапись этого эпизода, воспроизведенная с ус-корением, создаст впечатление, что оба они танцуют по конференц-залу, и японец ведет своего партнера. Становится понятным, почему при бизнес-переговорах азиаты и американцы посматривают друг на друга с некоторым подозрением. Американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», азиаты же считают, что американцы «холодны и слишком официальные».

Незнание культурно обусловленных различий в интимных зонах различных людей может легко привести к недопониманию и неверным суждениям о поведении и культуре других.

**Различие Пространственных Зон у Горожан и Жителей Сельской Местности**  
Как упоминалось выше, объем личного пространства, необходимый для обитания, зависит от плотности населения людей в том месте, где люди выросли. Тем, кто вырос в редконаселенных сельских местностях, требуется более просторное личное пространство, чем тем, кто воспитывался в густонаселенных столичных городах. По тому, как человек протягивает руку для рукопожатия можно судить, проживает ли он в крупном городе или в отдаленной сельской местности. У городских жителей их личная «воздушная оболочка» составляет 46 см, и именно на столько сантиметров протягивается кисть руки от тела при рукопожатии (рис. 11).

В таком случае руки собеседников встречаются на нейтральной территории. Люди, выросшие в районном городе, где плотность населения невысокая, могут иметь «воздушную оболочку» до 1, 2 метра в радиусе или более, и именно на этом расстоянии находится кисть руки от тела, когда сельские жители здороваются за руку (рис. 12).

Сельские жители обычно стоят прочно на земле и наклоняются навстречу вашему рукопожатию, в.то время как городской житель сделает шаг вперед при рукопожатии. Люди, выросшие в отдаленных или малонаселенных сельских районах, обычно имеют очень большие потребности в личном пространстве, достигающем 9 метров. Эти люди предпочитают не здороваться за руку, а лучше на расстоянии помахать друг другу рукой (рис. 13).

Городские агенты по продаже считают, что знание этих особенностей имеет огромное значение для успеха торговых операций с фермерами в малонаселенной сельской местности. Учитывая, что такой фермер имеет «воздушную оболочку» от 92 см до 1, 8 метра и более, рукопожатие с ним будет расцениваться как территориальное нарушение, на которое фермер отреагирует отрицательно и будет занимать оборонную позицию. Преуспевающие агенты по продаже почти единогласно заявляют, что самые благоприятные условия для переговоров о купле-продаже складываются в том случае, когда они приветствуют жителя небольшого сельского городка широким рукопожатием, а фермера из глубинки взмахом руки.

#### Территория и Собственность

Человек расценивает свою собственность или площадь, регулярно используемую им, как свою личную территорию, подобно личному воздушному пространству, и готов биться, чтобы защитить ее. Такие вещи как собственный дом, офис и

машина представляют территорию, имеющую четко обозначенные границы в форме стен, ворот, заборов и дверей. Каждая территория может; иметь несколько под-территорий. Например, у женщины в доме есть свои личные территории, такие как кухня или прачечная, куда она запрещает кому-либо входить в тот момент, когда она там работает. Бизнесмен имеет любимое место за столом переговоров, посетители имеют любимые места в кафетерии, а у главы семьи в доме есть свой любимый стул. Эти места обычно маркируются тем, что на них владелец оставляет свои вещи, или же тем, что постоянно садится только на свое место. Посетитель кафетерия может даже дойти до того, что вырежет ножом свои инициалы на «своем» месте за столом, а бизнесмен отметит свою территорию за столом тем, что поставит на него свою пепельницу, положит ручку, книгу или салфетку, занимающую расстояние его интимной зоны в 46 см. Доктор Десмонд Моррис, наблюдая за местами в читальном зале библиотеки, установил, что если оставить книгу или личную вещь на столе в читальном зале, то это сохранит вам место в среднем в течение 77 минут, а если повесить пиджак на спинку стула, то место сохраняется в течение 2 часов. Члены семьи дома могут пометить свое любимое место своей личной вещью типа трубки или журнала, положив его на место или рядом с ним, чтобы заявить свои права на владение этим пространством. Если глава семьи пригласит агента по продаже присесть, и тот совершенно неумышленно сядет в «его» кресло, предполагаемый покупатель может непроизвольно почувствовать недовольство относительно вторжения в его территорию и затем стать неговорчивым при переговорах. Чтобы избежать отрицательных последствий от такой ошибки, спросите у хозяина, где «его» стул.

#### Автомобили и Их Влияние на Чувство Территории

Психологи заметили, что люди за рулем совершенно по-другому реагируют на факторы, имеющие отношение к их территории, и эта реакция отличается от их обычного социального поведения. Похоже, что машина оказывает магическое влияние на размеры личной зоны человека. В некоторых случаях размеры их территорий могут увеличиваться в 10 раз, потому что водитель чувствует, что он может претендовать на расстояния от 3, 7 до 4, 6 метров перед его машиной и сзади нее. Когда другой водитель проскакивает перед ним, он (даже если никакого вреда это ему не принесло) может испытать ряд физиологических изменений в организме, типа ярости, вплоть до желания атаковать другого водителя. Представьте теперь ситуацию, когда этот же человек хочет войти в лифт, а кто-нибудь опережает его, тем самым вторгаясь в его личную территорию. Он отреагирует на эти обстоятельства извинением и пропустит другого человека вперед. Его стиль поведения существенным образом отличается от той ситуации, когда водитель пересек ему дорогу на шоссе.

Для других людей машина становится защитным коконом, в который они могут спрятаться от окружающего мира. И когда они медленно едут у обочины, они могут стать таким же источником неприятностей на дороге, как и водитель с расширенной зоной личной территории.

В заключении отметим, что другие люди будут рады вам или избегать вас в зависимости от того, насколько уважительно вы относитесь к их личной пространственной зоне. Поэтому этаким рубаха-парень, который всех хлопает по плечу или постоянно прикасается к другим во время разговора, внутренне неприятен окружающим. Перед тем, как сделать суждение о человеке, сохраняющем в отношениях с вами определенную дистанцию, разумно было бы проанализировать все факторы, влияющие на определение дистанции общения.

Рисунок 10 отражает реакцию женщины на вторжение мужчины в ее территорию. Она отклоняется, пытаясь восстановить удобное для нее расстояние. Но дело может быть и в том, что этот мужчина просто имеет более узкую личную зону и наступает на женщину с целью сохранить удобное для себя расстояние. Женщина же может трактовать этот жест как сексуальное намерение.

Глядя на рисунок 14, можно сделать одно из следующих предположений:

1. Оба являются городскими жителями и мужчина имеет сексуальные намерения относительно этой женщины.
2. Интимная зона у мужчины существенно уже, чем у женщины, и он неосознанно нарушает ее зону.
3. Женщина выросла в сельской местности, а мужчина принадлежит к нации, имеющей узкую интимную зону.

Несколько вопросов и дальнейшее наблюдение за ними поможет сделать правильный вывод и избежать ошибки.

### Глава III

Ладони и передаваемая с их помощью информация

Ладони. Честность и Открытость

Испокон веков открытая ладонь ассоциировалась с искренностью, честностью, преданностью и доверчивостью. Клятвы обычно даются с ладонью на сердце; в суде, когда даются показания, поднимается рука с открытой ладонью, Библию держат в левой руке, а правая рука поднята вверх так, чтобы ее видели члены суда.

В повседневной жизни люди используют два положения ладони. Первое, это когда ладонь протягивается лодочкой и означает жест нищего, просящего милостыню. Второе положение – ладонь развернута вниз, и это сдерживающий или успокаивающий жест.

Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с тобой в данный момент собеседник – это понаблюдать за положением его ладоней. Если собака проявляет покорность и подчинение победителю, подставляя свою шею, то человек делает это с помощью своих ладоней. Например, когда люди полностью откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони, и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен» (рис. 15). Когда человек начинает с вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты языка телодвижений, это полностью бессознательный жест, он подсказывает вам, что собеседник говорит в данный момент правду. Когда ребенок обманывает или что-то скрывает, он прячет ладони за спиной.

Аналогично, если жена хочет скрыть от мужа то, что всю ночь прогуляла с подругами, она во время объяснений будет прятать руки в карманы или держать их скрещенными. Таким образом, спрятанные ладони могут подсказать мужу о том, что она скрывает правду.

Агентов по продаже обучают смотреть на руки клиентов, когда те объясняют причину отказа произвести покупку, потому что о настоящих причинах можно судить по открытости ладоней.

Открытые Ладони и Обман

Читатель может спросить: «Вы имеете в виду, что если я скажу неправду с открытыми ладонями, то люди поверят мне?» Ответом на этот вопрос будет и да – и нет. Если вы скажите наглую ложь, и ваши ладони при этом будут открыты, вы все же можете показаться неискренним для своих собеседников, потому что у вас будут отсутствовать другие жесты, характеризующие человека, говорящего правду, но будут заметны негативные жесты, характерные для говорящих неправду; и все это не будет сочетаться с вашими открытыми ладонями. Уже говорилось о том, что жулики и профессиональные обманщики обладают особым талантом – приводить в соответствие свои невербальные сигналы словесным лживым высказываниям. Чем лучше они используют во время лжи не-вербальные жесты, характерные для человека, говорящего правду, тем профессиональнее они в своей области.

Однако, можно повысить свой кредит доверия, выработав привычку в процессе общения с людьми держать ладони открытыми. И наоборот, когда жест открытых ладоней становится привычкой, снижается количество лжи в вашей речи.

Интересно заметить, что большинство людей не могут говорить неправду, если их ладони открыты. С помощью открытых ладоней можно заставить других меньше лгать.

Ваши открытые ладони также поощряют собеседников быть с вами доверчивыми и откровенными.

Сила Ладони

Одним из наименее заметных и в то же время наиболее значительных невербальных сигналов, является сигнал, передаваемый ладонью человека. Если правильно использовать силу ладони, то она может придать человеку больше авторитета и возможности командовать другими.

Существует три основных командных жеста ладони: положение ладони вверх, положение ладони вниз и положение указывающего перста.

Различие между этими тремя положениями видно из следующего примера: допустим, вам нужно попросить кого-либо поднять коробку и переставить ее на другое место в комнате. Допустим также, что использовать при этом мы будем одни и те же слова, говорить их одним тоном голоса и с одним выражением лица. Меняться будет только положение ладони.

Положение открытой ладони вверх есть доверительный, не-угрожающий жест, напоминающий просящий жест нищего на улице. Человек, которого мы попросили передвинуть коробку, не почувствует никакого давления, и в условиях субординации он воспримет это как просьбу с вашей стороны. Когда ладонь повернута вниз, в вашем жесте немедленно появится оттенок начальственности. У человека, которому вы адресовали свою просьбу, появится ощущение, что он получил приказ передвинуть коробку, и может даже возникнуть чувство враждебности к вам, в зависимости от ваших с ним взаимоотношений. Например, если это ваш коллега одинакового с вами положения, то он может не выполнить вашу просьбу, но если бы вы его попросили с другим жестом, когда ладонь смотрит вверх, то он бы это сделал. Если человек, которому вы адресуете свою просьбу, ваш подчиненный, то он выполнит ее без возражений, потому что в таком случае вы имеете право использовать этот жест. На рис. 18 изображен перстоуказующий жест. Пальцы руки сжаты в кулак, и вместе с выставленным указательным пальцем вся конфигурация становится похожей на своеобразную дубинку, с помощью которой человека принуждают к подчинению. Жест «указующего перста» является одним из наиболее раздражающих, используемых человеком в процессе речи, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами. Если у вас есть привычка указывать пальцем, постарайтесь заменить этот жест, изменив положение ладони вверх или вниз лицом, и вы увидите, что добьетесь больших успехов в отношениях с другими.

#### Рукопожатия

Обмен рукопожатием является реликтом первобытнообщинной эры. Когда встречались первобытные люди, они протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперед для того, чтобы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения и появились его модификации, такие как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие. Современная форма этого древнего приветственного ритуала выражается в том, что люди протягивают друг другу руки и слегка встряхивают их, что в большинстве англоязычных стран делается в моменты приветствия и прощания. Обычно при рукопожатии сцепленные руки покачивают от 3 до 7 раз.

#### Доминирующее и Покорное Рукопожатие

Выше говорилось о том, как с помощью различного разворота ладони можно придать жесту господствующее, доминирующее значение. Рассмотрим теперь значение этих двух положений ладони для рукопожатия.

Предположим, что вы впервые встретились с человеком и приветствуете друг друга обычным рукопожатием. Через рукопожатие передается один из трех типов возможных взаимоотношений. Первое – превосходство: «Этот человек пытается оказывать на меня давление. Лучше быть с ним осторожнее». Второе – покорность, уступчивость: «Я могу оказывать давление на этого человека. Он будет делать так, как пожелаю». Третье – равенство: «Мне нравится этот человек. Мы с ним будем хорошо ладить». Эта информация передается неосознанно, но при определенной тренировке и целенаправленном применении того или иного рукопожатия можно оказать непосредственное влияние на исход вашей встречи с другими людьми.

В этой главе речь пойдет о типах рукопожатий.

Во время властного рукопожатия ваша рука захватывает руку другого человека (на рисунке ваша рука в черном манжете) таким образом, что ваша ладонь развернута вниз (рис. 19). Совсем необязательно, чтобы ваша рука была развернута горизонтально, но важно, чтобы она была повернута вниз относительно руки другого человека. Тем самым вы сообщаете ему, что хотите главенствовать в процессе общения с этим человеком. Мы исследовали поведение 54 преуспевающих, высокопоставленных представителей административного звена, и эти исследования выявили, что 42 из них не только первыми протягивали руку для рукопожатия, но и пользовались властным способом рукопожатия.

Собака проявляет покорность тем, что ложится на спину и подставляет свое горло нападающему, человек же для проявления покорности использует развернутое вверх положение ладони. Это рукопожатие отличается от властного рукопожатия тем, что вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх (рис. 20). Это бывает особенно необходимо в ситуациях, когда вы хотите отдать инициативу другому человеку, или позволяете ему чувствовать себя хозяином положения.

Однако, необходимо иметь в виду, что возможны обстоятельства, при которых положение ладони вверх не обязательно будет трактоваться как проявление

покорности. Например, человек страдает артритом рук и потому вынужден обмениваться слабым рукопожатием, в этих условиях очень просто принудить его к покорному типу рукопожатия.

Хирурги, артисты, художники и музыканты, для которых профессионально важны чуткие руки, обычно обмениваются вялым рукопожатием, чтобы защитить свои руки.

Чтобы полностью определиться относительно намерений человека, наблюдайте за его последующим после приветствия поведением; уступчивый человек будет характеризоваться другими жестами уступчивости, а властный проявит свою агрессивность.

Когда рукопожатием обмениваются два властных человека, между ними происходит символическая борьба, во время которой каждый пытается подчинить себе руку другого. В результате получается рукопожатие, при котором обе руки остаются в вертикальном положении, а оба человека испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания. Именно такому рукопожатию обучает отец своего сына, говоря: «Давай поздороваемся как мужчины».

Когда человек здороваётся с вами властным рукопожатием, трудно не только склонить его к уступчивому типу рукопожатия, но и сделать это незаметным образом. Существует простой способ «разоружения» властного партнера, который дает вам возможность не только вернуть себе инициативу, но и озадачить другого вторжением в его личную зону. Чтобы научиться этому способу обезоруживания, необходимо оттренировать следующие движения: когда вы берете руку, сделайте шаг вперед левой ногой (рис. 23). Затем переставьте правую ногу вперед и встаньте слева перед этим человеком, продвигаясь в его личную зону (рис. 24). Затем, для завершения маневра, левую ногу поставьте за правой и встряхните руку партнера. Эта тактика позволяет вам выравнять положение рук или развернуть руку другого человека к уступчивому типу рукопожатия. Она также позволяет вам стать хозяином положения, т.к. вы нарушили его интимную зону.

Проанализируйте свое поведение во время обмена рукопожатиями и проследите, какой ногой (правой или левой) делаете вы шаг вперед в тот момент, когда протягиваете руку. Большинство людей делают это правой ногой, и потому находятся в очень невыгодном положении в случае доминирующего рукопожатия, потому что у них мало места и простора для маневров, а это позволяет другому стать хозяином положения. Отработайте движение навстречу партнеру с левой ноги, в таком положении значительно проще нейтрализовать доминантное рукопожатие и брать верх во взаимоотношениях.

Кто Должен Первым Предлагать Руку для Рукопожатия

Хотя общепризнанно, что при знакомстве необходимо обмениваться рукопожатием, существуют некоторые обстоятельства, при которых не следует первому протягивать руку для рукопожатия. Учитывая, что рукопожатие является признаком гостеприимства, радушности, необходимо задать себе несколько вопросов перед тем, как стать инициатором рукопожатия: «Как меня встречают? Рады ли мне?» Торговых агентов специально обучают правилу – не предлагать рукопожатие покупателю, к которому они зашли без приглашения и без предварительной договоренности, потому что это может отрицательно сказаться на деле, т.к. покупатель может быть вам вовсе не рад, а вы принуждаете его делать то, что ему не хочется. Опять же, люди, страдающие артритом, и люди с нежными пальцами могут встать в оборонную, позу, если вы навяжете им свое рукопожатие. В этом случае лучше подождать, не предложит ли хозяин руки, а если нет, то просто кивнуть головой в знак приветствия.

Различные Виды Рукопожатий

Доминантное рукопожатие есть наиболее агрессивный вид рукопожатия, т.к. оно дает человеку мало шансов на установление отношений равнопартнерства. Этот тип рукопожатий характерен для агрессивного, властного мужчины, который всегда является инициатором рукопожатия и жестом руки, с ладонью направленной вниз, заставляет человека подчиняться, потому что ему приходится отвечать рукой, повернутой ладонью вверх.

Существует несколько способов обращения с доминантным рукопожатием. Вы можете пользоваться описанным выше способом, основанным на цепочке шагов, но иногда его трудно применять, т.к. обычно рука автора жеста бывает жесткой и напряженной, что не позволяет провести такой маневр. Очень простой способ – обхватить руку человека сверху за запястье и затем встряхнуть ее (рис. 26). При таком способе вы становитесь хозяином положения, т.к. берете верх над

рукой другого человека, а так как это может сбить с толку человека с властными намерениями, мы рекомендуем использовать это рукопожатие с определенными мерами предосторожности.

Следующий обхватывающий жест, называемый «перчаткой», обычно используется политическими деятелями. Автор этого жеста старается подчеркнуть, что он честен и ему можно доверять, но если применять этот жест при знакомстве, то можно произвести противоположный эффект. Реципиент будет относиться к вам в этом случае с подозрением и осторожностью. Этот жест «перчатка» должен применяться только по отношению к хорошо знакомым вам людям.

Некоторые рукопожатия могут быть такими беспристрастными и неэмоциональными, что создается впечатление, что вы прикасаетесь к мертвой рыбе, особенно если рука холодная и липкая. Известно, что прикосновение к безжизненному, вялому телу мертвой рыбы оставляет неприятное ощущение, и люди обычно ассоциируют это с бесхарактерностью человека, особенно из-за того, что рука такого человека легко поддается нажиму.

Поразителен тот факт, что многие люди, обладающие таким рукопожатием, не знают этого, поэтому есть смысл попросить своих друзей описать вам ваше рукопожатие перед тем, как определиться, каким рукопожатием пользоваться в будущем.

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.

К сожалению, способы ответить на такое рукопожатие ограничены, разве что ответить ругательством или ударом кулака по носу!

Пожатие несогнутой, прямой рукой, как и доминантное, является признаком агрессивного человека. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Это рукопожатие используется также с целью защиты своей личной территории людьми, выросшими в сельской местности и имеющими более широкую интимную зону. Сельчане, однако, при этом будут наклоняться вперед или даже балансировать на одной ноге. Пожатие кончиков пальцев напоминает пожатие прямой несогнутой рукой, невыполненное до конца: вместо руки, по ошибке, в ладонь заключаются только пальцы. Даже если инициатор приветствия дружелюбно настроен по отношению к реципиенту, фактически он не уверен в себе. Как и в предыдущем случае, цель этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии.

Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя, может означать одно из двух: или это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей собственной личной зоны, или же он принадлежит к нации, для которой характерна более узкая интимная зона, и в таком случае он ведет себя нормально.

Пожатие с применением обеих рук сразу выражает искренность, доверие или глубину чувств по отношению к реципиенту. Здесь необходимо обратить внимание на два существенных момента. Во-первых, для передачи переполненности чувств, которые хочет выразить инициатор, используется левая рука, которая кладется на правую руку реципиента. Степень этой переполненности будет выражаться местом, на которое кладется рука. Например, если левая рука инициатора берется за локоть партнера (рис. 33), то это выражает больше чувства, чем при обхватывании запястья (рис. 32).

Если рука кладется на плечо (рис. 35), то это выражает больше чувства, чем когда она находится на предплечье (рис. 34). Во-вторых, поведение левой руки инициатора означает нарушение интимной и особо интимной зон реципиента. В общем, обхватывание запястья и плеча возможно лишь между близкими друзьями, родственниками и лишь в том случае, если левая рука инициатора проникает только в интимную зону, не затрагивая особо интимной зоны.

Прикосновение к плечу (рис. 35) или к предплечью (рис. 34) затрагивает особо интимную зону и может привести к сближению или прикосновению тел. Это возможно только между людьми, испытывающими особо эмоциональный подъем момент пожатия. Если испытываемое чувство не является обоюдным, или если инициатор не имеет особых оснований для приветствия с применением обеих рук, то реципиент может почувствовать недоверие или подозрительность относительно намерений инициатора. Часто можно видеть, как политические деятели приветствуют своих избирателей с помощью этого жеста, или агенты по продаже приветствуют своих клиентов с помощью обеих рук, не осознавая, что это означает для них политическое самоубийство или загубленную сделку.



## Глава IV

### Жесты рук и кистей рук

#### Жесты Кистей Рук. Потирание Ладоней

Недавно к нам с женой приходила в гости наша приятельница, обсудить подробности нашей совместной предстоящей поездки в горы. Во время беседы она неожиданно откинулась в кресле, широко улыбнулась и, потирая ладони, воскликнула: «Не могу дождаться, когда мы поедem!» Невербальным образом она сообщила о том, что ожидает удачной поездки.

С помощью потирания ладоней люди невербально передают свои положительные ожидания. Человек, бросающий кубик, потирает его между ладонями как сигнал того, что он ожидает победу. Распорядитель церемонии или конферансье потирает ладони перед тем как произнести: «Мы с нетерпением ожидаем выступления нашего следующего участника», а возбужденный агент по продаже врывается в офис своего босса и, потирая ладони, взволнованно говорит: «Мы только что получили большой заказ, босс!» Однако, если к вашему столику в конце вечера подойдет официант и, потирая руки, спросит: «Что еще изволите, сэр?», то невербальным сообщением будет то, что он намекает на чаевые. Скорость, с которой выполняется этот жест, сигнализирует о том человеке, который предполагает получить положительные результаты в данной ситуации. Например, вы хотите купить дом и обращаетесь к агенту по недвижимости. После того, как вы описали ему дом, который вы хотите купить, он быстро потирает ладони и говорит: «У меня есть как раз такой дом для вас!» Тем самым агент просигнализировал вам, что сделка будет выгодной для вас. Какое же будет у вас ощущение, если он медленно потрет ладони друг о друга, говоря о том, что у него есть идеальное для вас место? Он покажется вам хитрым или нечестным, и у вас появится чувство, что предстоящая сделка будет скорее выгоднее для него, а не для вас. Агентов по продаже учат, что если они пользуются этим жестом в тот момент, когда описывают свою продукцию или услуги потенциальным покупателям, они должны проделывать это движение быстро, чтобы не отпугнуть покупателя. Когда с этим жестом к продавцам приходит покупатель и произносит: «Ну-ка, посмотрим, что у вас есть!», то это будет означать, что покупатель предполагает, что ему предъявят что-нибудь хорошенькое, и что он наверняка сделает покупку.

Одно предупреждение: если на автобусной остановке в зимнее время вы увидите человека, потирающего руки, это совсем необязательно должно означать, что он делает это от нетерпения в ожидании автобуса. Просто у него замерзли руки!

#### Потирание Большого Пальца об Указательный

Потирание большого пальца об указательный или о кончики других пальцев обычно применяется для обозначения денег и ожидания поступления денег в качестве оплаты. Агенты по продаже часто используют этот жест при общении со своими клиентами: «Я смогу сэкономить вам 40%». Или в разговоре между друзьями этот жест может использоваться человеком, одалживающим деньги: «Одолжи мне 10 долларов». Но этого жеста нужно избегать обслуживающему персоналу при работе с клиентами.

#### Сцепленные Пальцы Рук

С первого взгляда это может показаться доверительным жестом, поскольку когда люди прибегают к нему, они улыбаются и чувствуют себя счастливыми. Однако, в одном конкретном случае я наблюдал, как агент по продаже описывал только что провалившуюся сделку. По мере того, как он рассказывал, пальцы его сцепленных рук начинали белеть и было похоже, будто они приварились друг к другу. Так через этот жест выразилось разочарование и враждебность.

Исследования, проведенные Ниренбергом и Калеро по изучению жеста сцепленных пальцев рук, позволили им заключить, что этот жест обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение. Этот жест имеет три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица (рис. 37), руки лежат на столе (рис. 38), на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в стоячем положении.

Существует зависимость между положением рук и силой негативного чувства, испытываемого человеком, то есть, с человеком труднее будет договориться в случае, если его руки подняты так, как показано на рис. 37, чем на рис. 38. Для расслабления этого негативного жеста нужно предпринять ряд мер, позволяющих человеку вытянуть руки вперед и обнажить ладони, иначе будет присутствовать враждебная нотка в процессе переговоров.

#### Шпалеобразное Положение Рук

В самом начале я уже упоминал о том, что жесты не существуют изолированно друг от друга, а тесно связаны с другими жестами и микрожестами, как слова в предложении, поэтому интерпретировать их нужно с учетом обстоятельств, в которых они используются. «Шпилеобразное», как назвал его Бердвисл, положение рук может быть исключением из этого правила, потому что оно часто используется изолированно от других жестов. И действительно, этим жестом часто пользуются уверенные в себе люди, лица, занимающие руководящие должности, или люди с ограниченной жестикуляцией. Используя этот жест, они передают информацию своей само-уверенностью.

Мои наблюдения и исследования этого обворожительного жеста показывают, что он очень часто используется в условиях су-бординации и может быть изолированным жестом, обозначающим уверенную или «всезнающую» позицию. Люди управляющего звена часто применяют этот жест, когда отдают распоряжения или советы своим подчиненным, он очень распространен среди бухгалтеров, юристов, менеджеров и тому подобное.

Этот жест имеет два варианта: руки шпилем вверх (рис. 40) и руки шпилем вниз (рис. 41).

Первое положение обычно принимается тогда, когда говорящий выражает свое мнение или излагает свои идеи. Второе положение используется тогда, когда человек не говорит, а слушает. Ниберенберг и Калеро заметили, что женщины чаще используют положение рук шпилем вниз, чем шпилем вверх. Когда при положении рук шпилем вверх у говорящего голова откинута назад, у него появляется налет самодовольства и высокомерия.

Хотя в целом шпилеобразный жест расценивается как положи-тельный сигнал, он может быть использован как при положительных, так и при отрицательных обстоятельствах, и поэтому может быть неправильно истолкован. Например, агент по продаже, предлагающий свой товар потенциальному покупателю, может обратить внимание на ряд положительных жестов, поступивших от покупателя во время переговоров. Это могут быть и обнаженные ладони, и наклон вперед, и поднятая вверх голова и т.д. Допустим, что к концу переговоров клиент делает шпилеобразный жест.

Если за этим жестом, в ответ на предложение агента дать свое решение, последует серия положительных жестов, агент получит сигнал о том, что можно завершить переговоры, спрашивать о заказе и быть уверенным в том, что он последует. С другой стороны, если за шпилеобразным жестом (особенно, если он был сделан в конце презентации товара) последует ряд негативных жестов, таких как скрещивание рук на груди, закидывание ноги на ногу, бегающий взгляд и многочисленные жесты, связанные с манипуляцией рук у лица, то это говорит о том, что покупатель принял твердое решение не покупать этот товар и хочет избавиться от агента по продаже. В обоих случаях «шпиль-жест» означает уверенность в себе, но один имеет положительное значение, а другой ведет к отрицательным последствиям для агента. Ключом к правильному толкованию шпилеобразного жеста будет предшествующее поведение человека.

**Закладывание Рук за Спину**

Было замечено, что многие мужчины – члены Британской королевской семьи – имеют привычку ходить с высоко поднятой головой, выставленным подбородком и с заложеными за спину руками. Но не только члены английского королевского семейства используют этот жест, он характерен для королевских династий многих стран. В обыденной жизни этот жест используется полицей-ским на дежурстве, директором местной школы, проходящим через школьный двор, старшими военными чинами и людьми на ответст-венных должностях. Поэтому это считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Он позволяет человеку с бессознательным бесстрашием открывать свои ранимые области тела, такие как желудок, сердце, горло. Наши эксперименты показали, что если в особо-стрессовых ситуациях (таких как состояние интервьюируемого человека, ожидание приема у дантиста) принять такую позу, то вы почувствуете себя менее напряженным, более уверенным и даже властным.

Наши наблюдения показывают, что полицейские, вооруженные огнестрельным оружием, редко закладывают руки за спину, но зато часто используют агрессивный жест «руки на бедра» (рис. 95). Создается впечатление, что оружие само по себе придает человеку весомость, поэтому необходимость в подтверждении важности своей персоны дополнительным жестом отпадает.

Жест «руки в замок за спиной» отличается от жеста «заклады-вание рук за спину с захватом запястья» (рис. 43), который говорит о том, что человек расстроен

и пытается взять себя в руки. В этом случае одна рука захватывает запястье так крепко, как будто она пытается удержать ее от нанесения удара. Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Человек на рис. 44, например, проявляет большее усилие для самоконтроля, чем человек на рис. 43, потому что рука на рис. 44 захватывает уже предплечье, а не просто кисть руки. Именно от этого жеста пошло выражение «Возьми себя в руки!» Этот жест часто используется агентами по продаже, когда во время визита к потенциальному покупателю их приняли не сразу, а попросили подождать в приемной. Это плохой прием, используемый агентом для того, чтобы скрыть свою нервозность, и наблюдательный покупатель наверняка почувствует это. Если этот жест заменить на «руки в замок за спиной», то появится чувство успокоения и уверенности в себе.

#### Акцентирование Больших Пальцев

В учении о гадании по руке большие пальцы рук обозначают силу характера и эго личности, и невербалика с использованием больших пальцев рук подтверждает это.

Выставление больших пальцев рук говорит о властности, превосходстве и даже агрессивности человека. Однако этот жест нужно рассматривать в совокупности с другими жестами. Открытые большие пальцы являются положительным сигналом. Часто жест присутствует в позе сурового начальника в обществе со своими подчиненными.

Ухаживающий за женщиной мужчина использует этот жест в ее присутствии, а наиболее типичен он для людей, одетых в официальные и престижные одежды. Люди, носящие новую привлекательную одежду, чаще используют этот жест, чем люди, одетые в устаревшую несовременную одежду.

Большие пальцы, обозначающие превосходство, становятся еще более красноречивым жестом в случае, если человек говорит совершенно противоположные жесту слова. Возьмите для примера, ситуацию, когда адвокат, обращаясь к суду мягким низким голосом говорит: «Дамы и господа присяжные заседатели. По моему скромному мнению ...» в то время, как большие пальцы его рук отчетливо выделяются, а голова высокомерно откинута назад (рис. 46). В результате, у суда присяжных заседателей появится ощущение, что адвокат неискренен и даже помпезен. Если бы он действительно хотел предстать скромным, он должен был бы обратиться совершенно по-другому: сделать шаг навстречу суду, расстегнув пиджак, раскрыв ладони и слегка потупив взгляд для выражения покорности и смирения.

Большие пальцы рук очень часто выглядывают из карманов человека, иногда даже из задних карманов брюк (рис. 47), чтобы скрыть доминантность человека в данной ситуации. Женщины также прибегают к этому жесту (рис. 48). Кроме того, любители этого жеста часто встают на цыпочки, чтобы стать повыше ростом. Другой популярный жест – скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук. Этот жест передает двойной сигнал – первый о негативном или оборонном отношении (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук). Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках.

Жест с акцентированием больших пальцев используется также для выражения насмешки или неуважительного отношения к человеку, на которого указывают большим пальцем. Например, если муж, обращаясь к своему другу, указывает на свою жену большим пальцем собранной в кулак руки и говорит: «Эти женщины ... они все одинаковы», то он провоцирует ссору со своей женой. В этом случае жест используется для того, чтобы выставить на посмешище несчастную женщину. Соответственно, указание большим пальцем действует раздражающе на большинство женщин, особенно, если это делают мужчины. Этот жест не характерен для женщин, хотя иногда они тоже используют его по отношению к людям, которые им не нравятся.

#### Глава V

Значение жестов, связанных с прикосновением рук к различным частям лица  
Обман, Ложь, Сомнение

Как узнать, что человек лжет? Распознавание невербальных жестов, сигнализирующих об обмане, является одним из наиболее важных для общения умений, которым можно обучиться в процессе наблюдения за поведением человека. Итак, какие жесты могут выдать человека в случае, если он лжет? Это жесты, связанные с прикосновением рук к лицу.

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками. Мы уже говорили о том, что дети совершенно откровенно используют жесты, свидетельствующие об обмане. Если маленький ребенок обманывает, он будет рукой прикрывать рот в попытке остановить лживые слова, выходящие из его рта. Если он не желает выслушивать нотации родителей, он просто затыкает уши пальцами или закрывает уши руками. Если он видит то, на что ему не хотелось бы смотреть, он закрывает глаза руками. Когда человек взрослеет, его жесты, с использованием рук у лица, становятся более утонченными и менее заметными, но они все равно имеют место. Если этот жест используете человеком в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он приоткрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лжете!

Одной из наиболее удручающих картин для выступающего является вид аудитории, где все до одного держат руки у рта во время сто выступления. В небольшой аудитории или при общении с глазу на глаз будет разумно приостановить свое сообщение и обратиться к аудитории с вопросом: «Не желает ли кто-нибудь прокомментировать сказанное мной?» Это позволит аудитории высказать свои возражения, а вам даст возможность уточнить свои высказывания и ответить на вопросы.

Когда человек лжет, покрывает рот или дает лживые свидетельские показания. Эти жесты могут также обозначать сомнение, неуверенность, вранье или преувеличение реального факта.

Когда человек проделывает жест «рука-к-лицу», то это далеко не всегда означает, что он лжет. Однако это может быть первым признаком обмана, и дальнейшее наблюдение за поведением человека и его жестами может подтвердить ваши подозрения. Следует рассматривать этот жест в совокупности с другими жестами.

Доктор Десмонд Моррис проводил эксперимент с медицинскими сестрами, которым в условиях ролевой игры было дано указание сообщать пациентам неправду о их состоянии. Те сестры, которым приходилось обманывать, чаще использовали «рука-к-лицу» жесты, чем те, которые говорили правду своим пациентам. В этой главе рассматриваются различные «рука-к-лицу» жесты и условия, в которых они возникают.

#### Защита Рта Рукой

Защита рта рукой является одним из немногих жестов взрослого человека и имеет тот же смысл, что и детский жест. Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, в то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать произносимые слова. Иногда это могут быть только несколько пальцев у рта или даже кулак, но значение жеста остается тем же.

Жест «защита рта рукой» следует отличать от оценочных жестов, о которых речь пойдет далее в этой главе.

Некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест. Хамфрей Богарт, когда ему приходилось играть роль гангстера или преступника, часто пользовался этим приемом при обсуждении своих преступных замыслов с другими гангстерами или во время допроса, чтобы с помощью невербальных средств подчеркнуть отсутствие искренности у своего персонажа.

#### Прикосновение к Носу

В сущности, прикосновение к носу является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выразиться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом, или быть выражен одним быстрым, почти незаметным прикосновением. Некоторые женщины очень осторожно проделывают этот жест, чтобы не смазать помаду и не повредить макияж.

Одно из объяснений природы этого жеста заключается в том, что когда плохие мысли проникают в сознание, подсознание велит руке прикрыть рот, но в самый последний момент, из желания замаскировать этот жест, рука отдергивается ото рта, и получается легкое прикосновение к носу.

Другим объяснением может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа, и очень хочется почесать нос, чтобы избавиться от них. Меня часто спрашивают: «А что, если у человека просто часто чешется нос?» Если чешется нос, то человек намеренно поскребет его или почесет, что отличается от легких прикосновений руки к носу при ситуации обмана. Как и прикосновение ко рту, прикосновение к носу может использоваться

как говорящим для маскировки его собственного обмана, так и слушающим, сомневающимся в искренности слов говорящего.

#### Потираание Века

Мудрая обезьяна говорит: «Не вижу греха», закрывая глаза. Этот жест вызван тем, что в мозгу появляется желание скрыться от обмана, подозрения или лжи, с которыми он сталкивается, или желание избежать взгляда в глаза человеку, которому он говорит неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергичным образом, а если ложь очень серьезная, то отворачивают взгляд в сторону, обычно в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом. Это может быть вызвано двумя причинами: в силу своего воспитания они не знакомы с грубыми жестами; осторожность движений объясняется наличием макияжа на веках. Отводя глаза в сторону, они смотрят на потолок.

Известно выражение «Врать сквозь зубы». Это выражение относится к комплексу жестов, складывающихся из стиснутых зубов и натянутой улыбки, потирания века пальцем и отведенного в сторону взгляда. Киноактеры пользуются этим сложным жестом для изображения неискренности своих героев, но в обычной жизни этот жест встречается редко.

#### Почесывание и Потирание Уха

Фактически этот жест вызван желанием слушающего отгородиться от слов, положив руку около или сверху уха. Этот жест является взрослой усовершенствованной модификацией жеста маленького ребенка, когда он затыкает уши, чтобы не выслушивать упреков родителей. Другими вариантами прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе (кончиком пальца), потягивание мочки уха или стигание уха в попытке прикрыть им слуховое отверстие. Этот последний жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться.

#### Почесывание Шеи

В этом случае человек почесывает указательным пальцем правой руки место под мочкой уха или же боковую часть шеи. Наши наблюдения за этим жестом выявили интересный момент: человек обычно делает пять почесывающих движений. Очень редко количество почесываний будет менее пяти или более пяти. Этот жест говорит о сомнении и неуверенности человека, который говорит: «Я не уверен, что я с вами согласен». Он особенно бросается в глаза в том случае, если он противоречит вербальному языку, например, если человек говорит нечто подобное: «Я отлично понимаю, что вы испытываете».

#### Оттягивание Воротничка

В ходе исследования жестов людей, сопровождающих их ложь, Десмонд Моррис заметил, что ложь вызывает зудящее ощущение в нежных мышечных тканях лица и шеи, и требуется почесывание, чтобы успокоить эти ощущения. Похоже, это является приемлемым объяснением того, почему некоторые люди оттягивают воротничок, когда они лгут и подозревают, что их обман раскрыт. Также похоже, что у обманщика выступают капельки пота на шее, когда он чувствует, что вы заподозрили обман. Этот жест используется также, когда человек разгневан или расстроен, при – этом он оттягивает воротничок от шеи, чтобы охладить ее свежим воздухом. Когда вы видите, что человек делает этот жест, вы можете спросить его: «Не могли бы это повторить, сэр?» или «Не могли бы уточнить этот пункт, сэр?» И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

#### Пальцы во Рту

Моррис дает такое объяснение этому жесту: человек кладет пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Это бессознательная попытка человека вернуться к тому безопасному, безоблачному времени в грудном возрасте, когда ребенок сосал грудь своей матери. Маленький ребенок сосет палец, а что касается взрослого, то кроме пальца он засовывает себе в рот такие предметы, как сигареты, трубки, ручки и подобное. Если жесты, связанные с прикрытием рта рукой, обозначают обман, пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать человека или заверить его гарантиями (рис. 57).

#### Толкование Жестов и Ошибки Толкования

Требуется определенное время и определенный уровень наблюдательных навыков для того, чтобы выработать у себя способность при определенных обстоятельствах правильно толковать жесты, связанные с приближением рук к лицу. Мы со всей достоверностью можем заключить, что если такой жест

промелькнул у человека, то это значит, что у него на уме что-то неприятное. Вопрос лишь в том, что же это такое? Это может быть сомнение, обман, неуверенность, некоторое преувеличение действительного факта, мрачное предчувствие или откровенная ложь. Искусство правильной интерпретации заключается в том, чтобы определить какая из перечисленных негативных эмоций присутствует. Лучше всего это делать с помощью анализа жестов, предшествующих «рука-к-лицу» жесту, учитывая при этом контекст общения.

Например, мой друг, с которым мы часто играем в шахматы, часто потирает ухо или трогает нос, когда не уверен в правильности своего следующего хода. Недавно я обратил внимание на его другие жесты, которые я могу интерпретировать и использовать в свою пользу. Я обнаружил, что как только я намереваюсь передвинуть фигуру, прикасаясь к ней, он моментально проделывает серию жестов, дающих информацию о том, как он расценивает мой предполагаемый ход. Если он откидывается спиной назад и делает шпалеобразный жест (уверенность), я могу предположить, что он предвидел такой ход и, возможно, уже продумал, как на него ответить. Если же в тот момент, когда я прикасаюсь к шахматной фигуре, он прикрывает рот рукой и потирает нос или ухо; это означает, что он не ожидал такого хода и не знает как дальше ходить. Понятно, что чем чаще я буду ходить после его «рука-к-лицу» жестов, тем больше у меня шансов выиграть.

Недавно я проводил собеседование с молодым человеком, желающим устроиться на работу в нашу компанию. В течение всего интервью он сидел, скрестив руки на груди и заложив ногу за ногу, его жесты говорили о критическом настрое, ладони были видны слишком редко, а его взгляд только 1/3 времени встречался с моими глазами. Что-то явно его беспокоило, но в тот момент собеседования у меня было слишком мало информации, чтобы делать точные оценки его негативным жестам. Я спросил его о предыдущих должностях и местах работы. Когда он отвечал, его ответы сопровождалось потиранием века и прикосновением к носу, и он продолжал избегать моего взгляда. Так продолжалось в течение всего собеседования, и в конечном итоге я принял решение не принимать этого человека на работу, основываясь на своем «шестом чувстве». Мысль о негативных жестам не давала мне покоя, и я решил проверить его характеристики. Я обнаружил, что он давал мне неверную информацию о своем прошлом. Если бы я не обратил внимания на его невербальные сигналы, я мог бы совершить ошибку, приняв этого человека на работу.

На семинаре менеджеров прокручивалась видеозапись ролевой игры, основанной на проведении собеседования по приему на работу. Во время этого собеседования кандидат на должность неожиданно прикрыл рот рукой и потер нос, когда ему был задан один из вопросов. До этого момента собеседования он сидел в открытой позе, расстегнув пиджак, обнажив ладони и наклоняясь вперед при ответах на вопросы, поэтому вначале мы подумали, что те жесты никак не совпадали с его общей линией поведения. Жест прикрывания рта длился несколько секунд перед его ответом, а затем он вернулся к своей открытой позе. В конце ролевой игры мы спросили его об этом жесте, и он сказал, что когда ему задали тот вопрос, он мог бы дать двоякий ответ, один вариант положительный, другой отрицательный. Когда он обдумывал отрицательный вариант ответа и то, какое впечатление это может произвести, непроизвольно получился жест «прикрывания рта рукой». Когда же он подумал о положительном варианте ответа, рука упала, и он вернулся к своей прежней открытой позе. Его размышления о том, как аудитория отреагирует на негативный ответ и вызвали неожиданный жест – прикрытие рта рукой.

Эти примеры показывают, как легко можно ошибиться в толковании жестов «рука-к-лицу» и прийти к неправильным заключениям. И только путем постоянной тренировки в Наблюдении и изучении этих жестов, при учетывании контекста, в котором проделываются жесты, можно научиться делать правильные толкования относительно мыслей людей.

**Подпираание Ладонью Щеки и Подбородка**

Хорошим лектором считается тот, кто инстинктивно чувствует, когда его аудитория заинтересована в том, что он говорит, а когда она потеряла интерес. Хороший агент по торговле чувствует, когда он «затрагивает правильные струны», т.е. нащупывает, заинтересован покупатель в его товаре или нет. Каждому коммивояжеру знакомо неприятное чувство, возникающее в случае, если его потенциальный покупатель присутствует на презентации товара, не проронив

ни слова, и только наблюдает. К счастью, о его реакции можно судить по ряду жестов, среди которых может быть подпирание ладонью щеки или подбородка.

Скука

Когда слушатель начинает подставлять руку для того, чтобы опереть на нее голову, это верный признак того, что ему стало скучно, и он подпирает голову рукой для того, чтобы не заснуть.

Степень наскучивания соотносится с выраженностью использования руки как опоры. Предельная скука и отсутствие интереса видны, когда голова полностью лежит на руке (рис. 58), и абсолютным сигналом скуки будет, если человек лежит головой на столе и похрапывает!

Постукивание пальцами по столу и постоянный топот ног по полу часто неправильно интерпретируются как признаки скуки в аудитории, но на самом деле они свидетельствуют о нетерпении.

Если вы как лектор заметите эти сигналы, нужно проделать стратегический ход, чтобы отвлечь нетерпеливого человека и увлечь его лекцией, чтобы он не заражал других присутствующих. Если вся аудитория проявляет признаки скуки и нетерпения, это подсказывает лектору, что ему пора заканчивать свою речь. Важно в этой связи отметить, что скорость постукивания пальцами или топтание ногами зависит от степени нетерпения человека. Чем быстрее жесты, тем нетерпеливее становится слушающий.

Оценочные Отношения

Человек принимает оценочную позу, если он подпирает щеку сжатыми в кулак пальцами, а указательный палец упирается в висок (рис. 59). Если человек теряет интерес, но из вежливости хочет выглядеть заинтересованным, его поза слегка изменится так, что голова будет опираться на основание ладони, как показано на рисунке 58. Я присутствовал на многочисленных совещаниях менеджеров, где видел, как молодые подрастающие менеджеры пользовались этим жестом для того, чтобы изобразить интерес из уважения к президенту компании, который в этот момент делал скучное сообщение. Однако, к несчастью для них, любое подпирание головы рукой означает скуку и выдает их, а президент может понять, что они по характеру неискренни или просто хотят ему польстить. Настоящий интерес проявляется, когда рука, находясь под щекой, не служит опорой для головы. Простой способ возродить их интерес, может быть, если президент скажет что-нибудь типа: «Я рад, что вы так внимаете моим словам, потому что через секунду я буду задавать вам вопросы!» Это поможет повысить интерес слушателей к его речи, потому что они боятся, что не смогут ответить на его вопросы.

Когда указательный палец направлен вертикально к виску, и большой палец поддерживает подбородок, это указывает на то, что слушатель негативно или критически относится к лектору или к предмету его сообщения. Часто указательный палец может потирать или натягивать веко по мере того, как негативные мысли стучаются. Чем дольше сохраняет человек эти жесты, тем дольше сохранится его критическое отношение. Этот жест является сигналом к тому, что выступающему необходимо срочно что-то предпринять, или же постараться увлечь слушателя содержанием своего сообщения, или закруглить свое выступление. Простой способ, заключается в том, чтобы дать ему что-то поддержать и тем самым изменить его позу. Жест критической оценки часто путают с сигналом заинтересованности, но при критическом отношении обязательно будет присутствовать подпирание подбородка большим пальцем руки (рис. 60).

Поглаживание Подбородка

В следующий раз, когда вам представится возможность предложить группе людей какую-нибудь идею, понаблюдайте внимательно за их реакцией в момент, когда вы будете это делать, и вы уведите много увлекательного. Большинство, если не все члены вашей группы, поднесут одну руку к своему лицу и начнут проделывать оценочные жесты. Когда вы подойдете к концу вашей презентации и попросите членов группы высказать свое мнение или предложение относительно вашей идеи, оценочные жесты исчезнут. У ваших слушателей одна рука передвинется к подбородку и начнет поглаживать подбородок.

Этот жест «поглаживания подбородка» означает, что человек пытается принять решение. Когда вы попросили слушателей высказать их мнение, их жесты сменились из оценочных на жесты «принятия решения». Следующие сигналы укажут вам на то, будет ли их решение положительным или отрицательным. Агент по продаже поступит неразумно, если прервет покупателя в момент, когда он

начнет поглаживать подбородок в ответ на просьбу сообщить свое решение о покупке. Его лучшей линией поведения было бы внимательное наблюдение за последующими жестами покупателя, которые подскажут, к какому решению он пришел. Если, например, после этого жеста от скрестит руки на груди и закинет ногу на ногу, потом откинется на спинку стула, коммивояжер получил невербальный отрицательный ответ. Моментально следует еще раз пройтись по достоинствам предлагаемого, товара до того, как покупатель выразил на словах свой отрицательный ответ, и это может спасти переговоры.

Если вслед за поглаживанием подбородка последует жест готовности (рис. 97), продавцу останется только уточнить, как будет произведена оплата за товар, и покупатель будет оформлять покупку.

Варианты Жестов, Связанных с Принятием Решения

Если человек носит очки, то вслед за оценочными жестами для принятия решения он проделает следующее: он снимет очки и заложит одну дужку очков в рот, вместо поглаживания подбородка. Курильщик поместит трубку в рот. Если человек после того, как его попросили сообщить о своем решении, берет в рот ручку или палец; это признак того, что он не уверен в себе, и ему необходима поддержка, потому что предмет во рту позволяет ему не произносить решение, дольше подумать. Поскольку считается плохими манерами говорить с набитым ртом, предмет во рту считается оправданием для человека, не решающегося на скоропалительное решение.

Сочетание Различных «Рука-к-Лицу» Жестов

Иногда жесты, обозначающие скуку, критическое отношение и принятие решения могут употребляться все одновременно, каждый отражая какой-то аспект отношения человека.

На рисунке 63 показано, как оценочный жест сдвигается к подбородку, а рука в это время может поглаживать подбородок. Когда слушатель начинает терять интерес к говорящему, голова начинает склоняться к руке для опоры. На рисунке 64 показана критическая оценка, выраженная подпиранием головы большим пальцем, т.к. слушатель потерял интерес к теме разговора.

Потирание Затылка и Хлопок по Лбу

Утрированным вариантом жеста, выраженного оттягиванием воротничка, является потирание затылочной части шеи ладонью, то, что Калеро назвал жестом «ломит шею». Если человек проделывает этот жест во время произнесения лжи, он отводит глаза и смотрит в пол. Этот жест также является признаком расстройства или гнева, но в этом случае рука вначале хлопает по шее, а потом начинает потирать ее.

Предположим, что вы попросили своего подчиненного выполнить ваше поручение, и что он забыл это сделать к требуемому времени. Когда вы спросите его о результатах выполнения поручения, он невербально ответит, что забыл это сделать, хлопнув себя по лбу или по шее, как бы фигурально избивая, наказывая себя за забывчивость. Хотя шлепок по голове обычно обозначает забывчивость, человек этим жестом также выражает свои чувства по отношению к вам или создавшейся ситуации, в зависимости от того,

куда приходится шлепок – по лбу или по шее. Если он шлепает себя по лбу (рис. 66), он сигнализирует, что не напуган тем, что проявил перед вами свою забывчивость. Но когда он хлопает себя по шее (рис. 65), он таким невербальным образом сообщает вам, что ему ужасно неприятно то, что вы указали ему на этот промах. Люди, имеющие привычку потирать затылочную часть своей шеи, склонны проявлять негативное или критическое отношение к окружающим, в то время как те, кто обычно хлопает себя по лбу при невербальном признании своей ошибки, как правило являются более открытыми покладистыми людьми.

Глава VI

Руки в качестве барьеров

Руки на Грудях

Укрытие за какой-нибудь перегородкой есть естественная реакция человека, которую он усваивает еще в раннем детстве для самосохранения. Дети мы прятались за столами, стульями, мебелью и маминой юбкой, как только мы оказывались в опасной для себя ситуации. Подрастая, мы стали более изощренными в средствах самообороны и, достигнув шестилетнего возраста, когда укрытие за мебелью стало бы уже нелепым, мы научились складывать руки и тесно переплетать их у себя на груди при любых признаках опасности. В подростковом



возрасте мы научились делать этот жест менее явным, немного расслабляя переплетение рук и сочетая этот жест с перекрещиванием ног. Взрослея, мы стали так искусно применять этот жест, что его очевидность стала незаметной для окружающих. Помещая одну или обе руки у себя на груди, мы образуем барьер. Это, в сущности, попытка отгородиться от надвигающейся угрозы или нежелательных обстоятельств. В одном можно быть уверенным, если человек нервничает или принимает критическую или защитную позу, он скрещивает руки у себя на груди. Это является явным сигналом того, что он чувствует опасность или угрозу.

Исследования, проведенные по изучению этого жеста, дали интересные результаты. Группу студентов попросили посетить ряд лекций и во время лекций сидеть расслабленно и непринужденно, не закидывая ногу за ногу и не скрещивая рук на груди. В конце лекции был проведен тест на усвоение и запоминание материала, а также регистрировалось отношение студентов к лектору. Вторая группа студентов проделала то же самое, только они слушали лекции со скрещенными, крепко сжатыми руками. Результаты показали, что вторая группа усвоила на 38% информации меньше, чем первая. У второй группы мнение о лекторе и самой лекции было более критическим.

Эти исследования показывают, что, когда слушающий скрещивает руки на груди, у него не только складывается отрицательное отношение к выступающему, но он, к тому же, обращает меньше внимания на то, что он слышит. Поэтому все учебные центры должны в аудиториях иметь стулья с подлокотниками, что позволит обучаемым сидеть с нескрещенными на груди руками.

Многие люди утверждают, что у них привычка складывать руки на груди, потому что это удобная поза. Любой жест будет удобным, если он соответствует вашему настроению; то есть, если у вас нервное, критически-настроенное состояние, этот жест покажется вам очень удобным для вашего настроения.

Помните, что в процессе коммуникации поступающая от человека невербальная информация оказывает большое влияние на реципиента. Может быть вам и удобно сидеть, скрестив руки на груди, или с напряженной спиной и вытянутой шеей, но; как показали исследования, это оказывает отрицательное влияние на реципиента.

Скрещенные на Грудь Руки – Самый Распространенный Жест

Руки в замок на груди выражают попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации. Положение рук при этом жесте может быть самым разнообразным, в этой книге мы обсудим три наиболее характерных положения. Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека, протельвающего этот жест. Его всегда можно увидеть, наблюдая за человеком в толпе незнакомых людей на общественных собраниях, в очереди, в кафетериях, в лифтах и в других местах, где люди чувствуют себя неуверенно и небезопасно.

Недавно во время лекции я проделал следующий эксперимент: в начале лекции я специально начал очернять нескольких людей, хорошо известных и уважаемых среди присутствующих на семинаре. После того, как аудитория выслушала поток моих критических замечаний, я попросил их замереть в той позе, в которой они находились в момент слушания. Каково же было их изумление, когда они увидели, что 90% из них сидели, сложив руки на груди, и сделали они это сразу же после того, как началась моя словесная атака на уважаемых ими людей. Это отчетливо показывает, что большинство людей принимает эту позу тогда, когда они несогласны с тем, что слышат. Часто случается так, что общественные деятели не могут заразить аудиторию своей речью исключительно потому, что не обращают внимания на скрещенное положение их рук. Опытные ораторы знают, что при этом жесте необходимо принять меры для «потепления», «оттаивания» аудитории. Необходимо, чтобы люди приняли более восприимчивую позу и изменили свое отношение к говорящему.

Когда при беседе с глазу на глаз вы видите, что ваш собеседник скрещивает руки на груди, следует сделать вывод, что вы сказали что-то, с чем ваш собеседник не согласен. Несмотря на то, что на словах он будет выражать согласие с вами. Дело в том, что невербальные средства общения не могут лгать, в то время как вербальные могут. В этот момент вы должны постараться выяснить причину его жеста и побудить человека занять более располагающую позу. Помните: до тех пор, пока человек будет держать руки скрещенными на груди, он будет сохранять отрицательное расположение. Напряженное внутреннее

состояние заставляет чело-века принять этот жест, а сохранение жеста поддерживает внутреннее напряжение.

Простой, но эффективный способ заставить человека разомкнуть руки – это дать ему в руки ручку, книгу, бумагу, любой предмет, беря который он вытянет руки вперед. Тем самым он примет более открытое положение, и, его отношение изменится. Можно также попросить человека наклониться вперед, чтобы получше рассмотреть какую-нибудь вещь, в результате чего он тоже разомкнет руки. Другим полезным приемом будет наклон вперед, сделанный с открытыми ладонями, и вопрос: "Я вижу, что у вас имеются вопросы. Что бы вы хотели спросить?" Или «А что вы 'думаете по этому поводу?», а затем откинуться спиной на спинку стула, показывая, что настала его очередь для высказываний. Предъявляя ему свои ладони на обозрение, вы сообщаете невербальным способом, что хотели бы от своего партнера открытого и честного ответа. Будучи агентом по продаже, я никогда не продолжал представление своего товара после того, как видел, что мой потенциальный покупатель неожиданно сложил руки на груди, а старался выяснить причину, почему он это сделал. Более того, мне удавалось заметить, когда покупатель имел скрытое возражение, чего другие агенты никогда бы, возможно, не заметили, потому что они не обращают внимания на невербальные сигналы, говорящие о несогласии.

Скрещивание Рук, Усиленное Сжатием Пальцев в Кулак

Если кроме скрещивания рук на груди, человек еще сжимает пальцы в кулак – это говорит о его враждебной и наступательной позиции. Часто это сопровождается стиснутыми зубами и покрасневшим лицом, и в таком случае может последовать словесное или физическое нападение. Необходим успокаивающий жест с применением открытых ладоней, чтобы обнаружить причину, приведшую к таким враждебным жестам (если вы ее еще не знаете). Человек, использующий серию этих жестов, находится в атакующем V положении, в отличие от человека на рисунке 67, занявшего оборонную, защитную позицию с помощью скрещивания рук на груди.

Кисти Скрещенных Рук на Плечевой Части Руки

Вы можете заметить, что этот вид скрещенных рук характеризуется тем, что кисти рук впиваются в плечо противоположной руки, чтобы закрепить положение рук, исключить, любую попытку разжать руки и подставить грудь под удар. Кисти рук так крепко могут впиваться в плечо, что пальцы и фаланги пальцев становятся белыми, потому что кровь к ним не поступает.

Этот жест можно часто увидеть в приемной доктора или стоматолога, или в салоне самолета перед взлетом у людей, впервые совершающих полет на самолете. Он обозначает сдерживание негативных ощущений.

В среде юристов можно наблюдать ситуацию, как прокурор и защитник сложили оба руки на груди, но у прокурора пальцы рук сжаты в кулак, а у защитника обхватывают плечевую часть руки.

Социальный статус оказывает влияние на характер жеста, связанного со скрещиванием рук. Человек, занимающий более высокое социальное положение, может подчеркнуть свое превосходство тем, что будет постоянно держать руки скрещенными в присутствии людей, только что ему представленных. Допустим, что на официальном приеме главному управляющему только что представили несколько новых сотрудников, с которыми он ранее не был знаком. Поприветствовав их доминантным рукопожатием, он отодвигается от них на расстояние социальной зоны, а руки держит за спиной, заложив их в позу, характерную для начальника (рис. 42), или держит одну руку в кармане. Он держит руки скрещенными совсем не потому, что испытывает нервозность. Новые члены компании, с другой стороны, поздоровавшись за руку с боссом, примут позу полностью или частично скрещенных рук, потому что они находятся в присутствии высокопоставленного лица. И главный управляющий, и новые сотрудники чувствуют себя удобно, выполняя те или иные жесты, т.к. каждый демонстрирует ими свой социальный статус относительно другого. Но что происходит в случае, если главный управляющий знакомится с молодым, перспективным руководителем отдела, который даже может претендовать на то, что он по положению не менее важен, чем главный управляющий. По всей вероятности, после того, как оба обменяются властным рукопожатием, молодой администратор сложит руки на груди, поставив большие пальцы вертикально (рис.70). Этот оборонительный жест является модификацией жеста, в котором оба больших пальца вытянутых горизонтально вперед рук поставлены вверх, что указывает на уверенность и самообладание человека. Этот жест применялся Генри Уинклсером в телесериале «Счастливые

дни». Когда мы поднимаем большие пальцы вверх, мы показываем, что чувствуем себя уверенно, а скрещенные руки дают ощущение защищенности. Продавцам следует проанализировать ситуацию, когда они видят, что покупатель сделал этот жест, и посмотреть, правильно ли они ведут переговоры. Если жест, с применением вертикально поставленных больших пальцев, появился в конце презентации товара, и если он сопровождается рядом других положительных жестов со стороны покупателя, то агент по продаже может спокойно завершать презентацию и вести речь о заказе. Если же в конце презентации покупатель принимает позу скрещенных рук со сжатыми кулаками (рис. 68) и делает совершенно безучастное лицо, спрашивать о заказе не следует, иначе могут быть трагические последствия. Вместо этого лучше вернуться к презентации товара и задать несколько вопросов, чтобы выяснить, в чем заключаются возражения покупателя. В переговорах о продаже очень трудно заставить покупателя изменить свое решение, если он произнес: «Нет». Умение понимать язык телодвижений позволяет вам видеть, что человек принял негативное решение до того, как он произнесет его, и это дает вам возможность и время изменить ход дела.

Люди, носящие пуленепробиваемые жилеты, редко используют жесты со скрещиванием рук, как средство самозащиты, потому что их оружие или защитный жилет обеспечивает надежное средство защиты. Полицейские, вооруженные пистолетами, например, очень редко используют скрещивание рук на груди, за исключением тех случаев, когда они стоят на посту, при этом они сжимают пальцы в кулаки, чтобы показать, что никто не пройдет там, где они стоят. Неполный Барьер, образуемый Руками

Если использовать полный жест скрещивания рук, то окружающим становится очевидно, что вы испытываете чувство страха. Иногда мы заменяем его частичным, неполным скрещиванием, при котором одна рука помещается поперек тела, закрепившись за другую руку. Так получается барьер (см. рис. 72). Человек часто использует барьер из рук, находясь в обществе незнакомых людей, или при отсутствии уверенности в себе. Другим распространенным вариантом неполного барьера является жест, при котором человек держит самого себя за руки (рис. 71). Этот жест обычно используется людьми, стоящими перед большой аудиторией при получении награды или при произнесении речи. Десмонд Моррис говорит, что этот жест позволяет человеку восстанавливать чувство эмоциональной безопасности, которое он испытывал в детстве, когда родители держали его за руку при внушающих опасность обстоятельствах.

**Замаскированные Жесты, Связанные со Скрещиванием Рук**

Замаскированные жесты, связанные со скрещиванием рук являются очень утонченными, усовершенствованными жестами, к которым прибегают люди, постоянно находящиеся в центре внимания. К этой категории людей относятся политические деятели, коммивояжеры, телевизионные комментаторы и другие, кто не хочет, чтобы их зрители заметили их неуверенность или нервозность. Для проделывания этого жеста рука движется поперек тела по направлению к другой руке, но вместо того, чтобы ухватиться за эту руку, она прикасается к сумочке, браслету, часам, запонкам или какому-нибудь другому предмету, находящемуся на противоположной руке или рядом с ней (рис. 73). И снова образуется барьер и утверждается состояние безопасности. Когда были модными запонки, то часто можно было увидеть, как мужчины поправляли их в тот момент, как им приходилось на виду у всех проходить через комнату или танцевальный зал. Сейчас запонки вышли из моды и мужчины поправляют ремешок часов, проверяют содержимое своего портмоне, потирают руки, играют пуговицей на манжете или используют любой другой предлог, позволяющий им держать руки поперек тела, котором человек держит самого себя за руки (рис. 71). Этот жест обычно используется людьми, стоящими перед большой аудиторией при получении награды или при произнесении речи. Десмонд Моррис говорит, что этот жест позволяет человеку восстанавливать чувство эмоциональной безопасности, которое он испытывал в детстве, когда родители держали его за руку при внушающих опасность обстоятельствах.

**Замаскированные Жесты, Связанные со Скрещиванием Рук**

Замаскированные жесты, связанные со скрещиванием рук являются очень утонченными, усовершенствованными жестами, к которым прибегают люди, постоянно находящиеся в центре внимания. К этой категории людей относятся политические деятели, коммивояжеры, телевизионные комментаторы и другие, кто не хочет, чтобы их зрители заметили их неуверенность или нервозность. Для

проделывания этого жеста рука движется поперек тела по направлению к другой руке, но вместо того, чтобы ухватиться за эту руку, она прикасается к сумочке, браслету, часам, запонкам или какому-нибудь другому предмету, находящемуся на противоположной руке или рядом с ней (рис. 73). И снова образуется барьер и утверждается состояние безопасности. Когда были модными запонки, то часто можно было увидеть, как мужчины поправляли их в тот момент, как им приходилось на виду у всех проходить через комнату или танцевальный зал. Сейчас запонки вышли из моды и мужчины поправляют ремешок часов, проверяют содержимое своего портмоне, потирают руки, играют пуговицей на манжете или используют любой другой предлог, позволяющий им держать руки поперек тела.

Опытного наблюдателя, однако, эти жесты никогда не обманут, потому что они делаются с одной единственной целью – скрыть взволнованность и нервозность. Хорошим местом для наблюдения этих жестов является то, где люди проходят через группу наблюдающих за ним людей, например, танцевальный зал, где человек направляется к привлекательной молодой особе для того, чтобы пригласить ее на танец, или просторная открытая комната, которую пересекает человек для получения награды. У женщин труднее заметить этот замаскированный защитный жест, потому что они, когда неуверенны в себе, могут держаться за такие предметы, как дамская сумочка – или кошелек (рис. 74).

Одним из наиболее распространенных вариантов этого жеста будет использование обеих рук для того, чтобы держать бокал с вином или пивом. Вам никогда не приходило в голову, – что одной руки будет достаточно для того, чтобы держать бокал вина? Использование обеих рук позволяет взволнованному человеку образовать почти невидимый защитный барьер с помощью рук. Установив, что люди прибегают к зама-скированному защитному жесту при разных обстоятельствах, мы также обнаружили, что почти каждый человек применяет его. Многие популярные люди также применяют замаскированные защитные жесты в стрессовых ситуациях, и, как правило, даже не осознают, что они это делают.

## Глава VII

Защитный барьер, сформированный с помощью ног

### Перекрещивание Ног

Подобно защитным барьерам, сформированным с помощью рук, перекрещивание ног является признаком негативного или оборонного отношения человека.

Скрещивание рук на груди первоначально было связано с функцией защиты области сердца и грудной клетки, а скрещивание ног является попыткой защитить область гениталий. Кроме того, скрещивание рук свидетельствует о более негативном настрое человека, чем скрещивание ног, и скрещенные руки более явно бросаются в глаза. С осторожностью нужно подходить к ин-терпретации этого жеста у женщин, поскольку в детстве их учили так сидеть потому, что «так сидят леди». К сожалению, эта манера может быть истолкована, как попытка обороны. Существует две основные позы со скрещенными ногами в сидячем положении – (классическое) стандартное заложение ноги на ногу и поза, когда закинутая нога напоминает цифру "4".

### Европейский Способ Закидывания Ноги на Ногу

Одна нога аккуратно лежит на другой, обычно правая на левой – это нормальное положение скрещенных ног, используемое европейцами, и может использоваться для выражения взволнованного состояния, сдержанной или защитной позиции. Это, однако, – один из вспомогательных жестов, который сопровождается другими негати-вными жестами, и не должен интерпретироваться в отрыве от контекста. Например, люди часто сидят закинув нога на ногу во время лекций или во время долгого сидения на неудобных стульях.

Часто люди используют этот жест в холодную погоду. Когда закинутая нога на ногу сопровождается еще и скрещиванием рук на груди (рис. 77), это означает, что человек «отключился» от разговора. Коммивояжеру глупо было бы даже пытаться спрашивать покупателя, принявшего такую позу, о его решении, и следует задать несколько уточняющих вопросов, чтобы выяснить его возражения. Эта поза очень популярна у женщин во всем мире, особенно если они хотят выразить свое недовольство мужем или другом.

### Закидывание Ноги на Ногу с Образованием Угла

Этот способ закидывания ноги на ногу свидетельствует о том, что здесь присутствует дух соперничества и противоречия. Эта манера сидеть очень популярна среди американцев мужского пола, имеющих бойцовый характер. Поэтому, имея дело с американцами, трудно определить, вкладывают ли они

какой-нибудь смысл в этот жест или нет, зато с англичанами такой проблемы не существует.

Недавно я посетил ряд совещаний, на которых присутствовали 100 менеджеров и 500 работников сбыта. Обсуждался очень спорный вопрос – отношение корпорации к своим агентам по продаже. Одного человека из команды агентов, известного аудитории своей репутацией «заводилы», попросили выступить. Как только он встал к трибуне, все менеджеры, без исключения, заняли оборонную позу (как показано на рис. 77). Это означало, что они опасались идей, которые, по их мнению, выступающий собирался высказать. Их опасения были хорошо обоснованы. Этот коммивояжер метал гром и молнии по поводу низкого качества менеджмента в большинстве корпораций этой отрасли и сказал, что, по его мнению, это приводит к кадровым проблемам. В течение его выступления остальные коммивояжеры наклонялись вперед, что выражает сильную заинтересованность. Многие делали оценочные жесты, но менеджеры стойко держали оборонную позу. Затем выступающий сменил тему, высказывая свое мнение о том, каковы должны быть взаимоотношения между двумя сторонами. Сразу, как будто по движению дирижерской палочки, поза менеджеров изменилась на аргументативно-оппонирующую (рис. 78).

Было очевидно, что они внутренне не соглашались с точкой зрения противоположной стороны, и позднее многие подтвердили, что именно так оно и было. Я заметил, однако, что несколько менеджеров не приняли такой позы. После совещания я спросил их, почему они этого не сделали, и они объяснили, что, хотя они тоже были не согласны с мнением выступающего, они не могли сесть закинув ногу на ногу по причине своего ожирения или из-за артрита. Для агента по продаже было бы неразумно заканчивать презентацию и спрашивать о заказе, если покупатель принял такую позу. Ему следует откровенно обратиться к покупателю, наклонившись вперед, ладони вверх, и сказать: «Я вижу у вас есть какие-то идеи по этому поводу. Мне было бы интересно узнать ваше мнение». А затем откинуться на спинку стула, показывая, что настала очередь для покупателя высказываться по проблеме. Это дает возможность покупателю высказать свое мнение. Иногда и женщины, если они в брюках или джинсах, могут сесть, закинув ногу на ногу так, что согнутая нога напоминает цифру "4".

**Закладывание Ноги на Ногу с Фиксацией Ноги Руками**

Человек с быстрой реакцией, которого очень трудно переубедить в споре, часто сидит закинув ногу на ногу и обхватив ногу руками. Это признак твердого, упрямого человека, к которому нужен специальный подход для достижения общего языка.

**Перекрещенные Ноги в Положении Стоя.**

В следующий раз, когда вы будете присутствовать на совещании или на приеме, обратите внимание на небольшую группу людей, стоящих со скрещенными ногами и сложенными на груди руками (рис. 80).

При наблюдении вы увидите, что все они стоят на значительно большем расстоянии друг от друга, чем это принято и, если они одеты в пиджак или жакет, пуговицы будут наглухо застегнуты. Ес