

ГЛАВА 1. ЗНАКОМСТВО С ВАШИМИ СИГНАЛАМИ ВЛИЯНИЯ

Достижение уверенности в себе и понимание значения жеста

В этой главе рассматривается вопрос о том, как жесты устанавливают и направляют взаимоотношения людей и передачу информации на нескольких уровнях. Здесь будет рассказано о работе психолога Сьюзен Голдин-Медоу, помогавшей обучать детей при помощи жестов, и неожиданных открытиях, сделанных ею касательно важности жестов. Также в главе описывается первый этап в овладении искусством общения: составление списка имеющихся в вашем распоряжении жестов для достижения уверенности в себе.

ДАВАЙТЕ ПЕРЕСМОТРИМ НАШИ СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ ДРУГ С ДРУГОМ

Настало время пристально взглядеться в то, как мы общаемся. Сейчас мы обладаем гораздо более ясным пониманием того, чего именно хотят добиться люди, когда разговаривают друг с другом. Благодаря значительным достижениям в науке о мозге мы можем составить четкое представление почти обо всем, что происходит, когда люди пытаются передавать информацию, льстить, убеждать, развлекать, просвещать, сдерживать, дразнить, злить или руководить кем-то. Разумеется, у нас нет целостной, абсолютно достоверной картины, но теперь мы имеем достаточно, чтобы продолжать исследования.

Мы имеем достаточно для понимания того, что нам нужно, чтобы построить правдивую картину наших собственных взаимоотношений, вдохновлять других людей, лучше их понимать, вести за собой, убеждать, покорять своим обаянием и передавать свое видение, став страстным рассказчиком историй. Все это — особые таинства человеческих взаимоотношений, на которых я собираюсь остановиться подробнее на следующих страницах. Каждый из семи сигналов влияния выбран специально с целью помочь вам в этих областях.

Прежде чем начать, необходимо отказаться от нынешних представлений о взаимоотношениях с людьми. Те сведения, которые, как вам кажется, вы о них имеете — почерпнули ли вы их при обучении красноречию в старших классах школы либо на ораторских курсах в колледже, или вам что-то рассказывала ваша мать, или они рождены просто вашим здравым смыслом, — по большей части неверны.

Так, например, распространено заблуждение, что, произнося речь, вы должны «высказать им все, что думаете, потом повторить, а потом объяснить, что вы такое только что сказали». В повторении нет ничего плохого, но дело в том, что с тех пор, как этот совет был впервые сформулирован, наш мир стал двигаться быстрее и у нас уже нет терпения выслушивать одно и то же по три раза.

Когда вы в последний раз действительно слушали оглашаемую кем-либо повестку дня? Вы этого никогда не делаете, верно? Вы сидите, уткнувшись в смартфон и проверяя почту. А как насчет того момента, когда говорящий объявляет: «И в завершение хочу еще раз перечислить затронутые сегодня темы»? Вы снова поглощены смартфоном или собираете вещи. (Разумеется, есть и другой тип людей, которые слушают только вводную часть и подведение итогов, а все остальное время украдкой отвечают на письма.)

Суть в том, что такое откровенное повторение сказанного больше не достигает цели, поскольку это чересчур медленный метод для современного мира, пораженного синдромом дефицита внимания. Чтобы оказывать воздействие на наши нынешние перена-

пряженные мозги, повторение должно быть либо артистичным, либо завуалированным, либо страстным, как в речи Мартина Лютера Кинга «У меня есть мечта».

ПЛОХИЕ НОВОСТИ КАСАТЕЛЬНО POWERPOINT

Еще одно распространенное заблуждение, с которым мне часто приходится встречаться в качестве инструктора по ораторскому искусству, состоит в том, что презентации — это хорошо, поскольку все люди принадлежат к типу либо визуалов, либо кинестетиков, либо аудиалов. Ни одна идея, опирающаяся на это общепризнанное ужасное заблуждение, не является верной!

Прежде всего мы учимся через зрение¹⁵. Как я указал во введении, наш мозг способен воспринимать до 10 миллионов битов визуальной информации в секунду, и это гораздо больше, чем объем любой другой информации, с которой он имеет дело. Помимо этого мы также учимся через осязание и слух. Мы получаем информацию и другими путями, но ее уже не настолько много. Разумеется, существуют и индивидуальные вариации, но большинство из нас — вполне обычные люди, а это значит, что в основном мы все визуалы. В отличие, скажем, от кошек и собак, у которых гораздо сильнее развито чувство обоняния. Для нас главное — это зрение.

Во-вторых, презентации ничему не помогают, они только отвлекают. Все исследования по вопросам многозадачности демонстрируют, что это то свойство, которого мы не имеем¹⁶. Мы обращаем внимание сперва на что-то одно, затем на что-то другое. Более того, исследования, посвященные обработке нашим мозгом визуальной информации, на которые я ссылался во введении, показывают, что мы на самом деле вообще не видим того, что находится перед нами, — мы воспринимаем приблизительную картину, которую наш мозг сопоставляет с реальностью, основываясь на своих банках памяти.

В действительности, когда мы присутствуем на выступлении или презентации, где одновременно выступает оратор и представляются видеоматериалы, мы всего лишь смотрим на оратора

(поскольку нам внутренне более интересны люди, чем картинки), а затем наше внимание начинает блуждать, после чего мы переводим взгляд на изображения. Смотреть на картинки и смотреть на людей — деятельность, выполняемая двумя различными отделами нашего мозга; постоянно переключать внимание с одного на другое совсем неэффективно. Поэтому, глядя на оратора, мы воспринимаем один набор сигналов, а глядя на изображения — другой. Переводя внимание на иной объект, мы всякий раз теряем частицу каждого из информационных потоков.

Таким образом, в результате мы получаем два неполных набора информации. Это утомляет и, честно говоря, раздражает, поэтому мы начинаем злиться и утрачиваем настройку.

Вот каков на самом деле эффект презентаций — будь они выполнены в PowerPoint или в любой другой программе для подготовки изображений и показа слайдов. Все они, за несколькими исключениями, лишь добавляют веса потоку информации, ускоряя перегрузку мозга и вызывая его отключение.

Не прибегайте к таким методам.

ВСЕ ДЕЛО В РУКОПОЖАТИИ... ИЛИ НЕТ?

Вам, возможно, тысячу раз доводилось слышать, что успешная деловая встреча с новым человеком начинается с твердого рукопожатия. Так вот, я не хочу сказать ничего плохого о твердом рукопожатии, но в действительности самое важное на таких встречах — вовсе не оно, а та атмосфера, которую вы привносите на это мероприятие.

Прежде чем сказать что-либо или даже протянуть руку вашему собеседнику, вы уже телеграфируете ему с помощью тысячи незаметных сигналов, как себя ощущаете и что чувствуете относительно него. Вообще говоря, к тому моменту, когда вы сошлись на такое расстояние, чтобы пожать друг другу руки, ваши взаимоотношения в общем и целом уже выстроены. Само рукопожатие лишь скрепляет сделку. То, как вы стоите, движе-

ния ваших рук, ощущение, которое вы внушаете своей позой, выражение на вашем лице, походка, а также то, как вы одеты, — все это накладывает на завязывающиеся отношения гораздо более глубокий отпечаток, нежели просто стискивание изо всех сил протянутой руки.

И наконец, обобщая все то, что вы могли слышать на дурацких тренингах по взаимоотношениям, которые посещали, и от некомпетентных инструкторов, с которыми имели дело, — нет никаких тайных жестов управления, никаких способов так повернуть ваши руки и лицо, чтобы сильные мужчины отдавали вам честь, женщины падали в объятия и все вокруг стремглав кидались исполнять ваши приказания.

Индивидуальные жесты попросту не обладают такой силой. Честное слово. Оставьте эту мысль. Забудьте о сомкнутых до-миком пальцах, загадочной улыбке и волшебном Т-образном жесте; все эти вещи ничем вам не помогут, а лишь еще больше забьют сознательную часть вашего мозга, отвлекая вас от того, о чем вы на самом деле должны думать¹⁷.

Настало время рас прощаться с прежними правилами и понять, что происходит в действительности. Давайте начнем с этих столь неправильно понимаемых жестов.

ДВА ДИАЛОГА ОДНОВРЕМЕННО

Каждая беседа состоит из двух одновременно ведущихся диалогов. Первый — это тот, в котором вы отдаете себе отчет, это то, что вы говорите. Второй диалог — невербальный, в котором мы все бессознательно являемся экспертами¹⁸.

Когда эти два диалога соответствуют друг другу, вы способны обращать внимание на слова, поскольку язык тела соответствует содержанию, благодаря чему вы можете его воспринимать. Но если содержание этих двух диалогов различается, вы в первую очередь верите языку тела. Вот почему он так важен. Язык тела всегда превалирует над тем, что говорится.

Более того, эти два диалога неизменно ведутся параллельно. Они настолько слиты друг с другом, что большинство людей обычно

жестикулируют и используют мимику, даже когда говорят по телефону. Подумайте сами: никто их не видит, однако, невзирая на это, они продолжают подавать жесты. Почему? Может быть, это просто привычка? Нет, существует глубокая причина, по которой люди жестикулируют, даже если их жесты невидимы для собеседника.

Как правило, мы думаем, что второй диалог — это всего лишь аккомпанемент к первому. Мы говорим и при этом размахиваем руками в качестве дополнения или замены сказанному. Мы считаем — если вообще об этом думаем, — что наши жесты сами собой вытекают из разговора: они нужны нам, чтобы чем-то занять руки, прояснить значение сказанного, подчеркнуть какой-то важный момент либо помочь удержать внимание слушателей. Или наши жесты следуют за словами, например театральный взмах, усиливающий значение нашего, возможно, не столь уж волнующего рассказа.

Но на самом деле все обстоит совсем не так. В действительности жесты могут передавать значение независимо от слов.

Попробуйте проделать такой эксперимент. Посетите какое-нибудь публичное место, скажем, ресторан, где столики стоят близко и посетители ведут оживленные беседы. Сядьте спиной к паре человек, вступивших в жаркую дискуссию. Вслушайтесь хорошенько. Постарайтесь уловить из их беседы как можно больше.

Вы удивитесь тому, как сложно следить за разговором. Вы будете слышать обрывки фраз, согласие с чем-то, чего вы не поняли; внезапно собеседники начнут говорить одновременно или поменяют тему беседы — неожиданно для вас, но почему-то естественно для них; порой их реплики будут казаться со стороны абсолютно непоследовательными. Даже в случае совершенно обычного, осмысленного обмена фразами вы поразитесь, насколько фрагментарным и малопонятным для вас будет их разговор.

В чем причина? В том, что некоторые вещи мы сообщаем в первую очередь через жесты и лишь потом — через слова. В том, что

«второй диалог» — на самом деле первый. В некоторых случаях — чаще всего, как раз когда разговор для нас особенно важен — мы сперва высказываемся при помощи языка тела и только потом прибегаем собственно к языку.

Что это означает? Это означает, что когда люди говорят о чем-то имеющем для них огромное значение, они выражают свои намерения жестами за долю секунды до того, как выскажутся словами.

Почему мы должны обращать на это внимание? Потому что это переворачивает наше устоявшееся представление о словах и жестах с ног на голову, а кроме того, благодаря такой трансформации в нашем привычном мышлении мы можем подметить множество интересных вещей, стоящих за разговором.

Жест происходит вначале.

Вы можете сами удостовериться в этом, если вернетесь в тот же ресторан и теперь не будете спускать глаз с погруженной в беседу парочки, слушая как можно тщательнее. Особое внимание обратите на жесты, которыми будут сопровождаться существительные.

Как ты сюда добиралась?

Я прилетела на самолете.

Допустим, таков будет услышанный и подсмотренный вами диалог. Заметьте, какой жест сопутствует слову *самолет*. В зависимости от передаваемого содержания движение может возникнуть еще до начала фразы или непосредственно перед самим словом *самолет*.

Если ответ будет содержать сильный эмоциональный посыл (что-нибудь вроде «*Разумеется, я прилетела на самолете; что за идиотский вопрос! От меня досюда три тысячи миль через океан; как еще я могла проделать этот путь?*»), то в жест будет вложена вся эмоциональная нагрузка фразы. Все эти «разумеется», «что за идиотский вопрос», «от меня досюда три тысячи миль через океан», «как еще я могла проделать этот путь» будут переданы жестами.

Возможно, говорящая пожмет плечами и повернет руки ладонями кверху, одновременно поднимая брови и пристально глядя на собеседницу. После этого она может тряхнуть головой и быстро улыбнуться ей. Мимика и жестикуляция позволяют ей передать таким образом все эмоциональное содержание, которое она хотела донести до своей подруги, вероятно, не словно, но достаточно близко, чтобы обе собеседницы уловили смысл послания.

Природа взаимного общения такова, что большинство наших разговоров происходят именно в подобном ключе: мы используем на удивление мало слов и передаем эмоциональную окраску и интонацию беседы в основном через жесты.

ЯЗЫК ЛЮБВИ

Когда два человека хорошо знают друг друга, слова для них еще менее важны.

Почему? Потому что основная часть их общения может быть переложена на жесты. В каком-то смысле, жесты становятся чем-то вроде шифра, позволяющего собеседникам оповещать о переходе к важной теме в разговоре, об испытываемых сильных эмоциях или желании избежать обсуждаемого предмета. Например, когда встречаются двое возлюбленных — не из кинофильма, которые только что воспылали друг к другу чувствами, а которые находятся в близких отношениях долгое время, — достаточно одного прикосновения, нескольких слов вполголоса или поцелуя, чтобы передать все необходимое о прожитом дне, прошедшей встрече или каком-либо важном вопросе, касающемся обоих и ожидающем решения.

Любовь в первую очередь выражается через жесты. Взгляд, приподнятая бровь, прикосновение, поцелуй — вы понимаете, что я имею в виду.

Многие наши разговоры с другими людьми — и почти все из тех, что действительно важны, — ведутся невербально и большей частью происходят на бессознательном уровне.

Итак, первым случается жест, и он транслирует основную часть эмоций, содержащихся в беседе. Помимо эмоций жестами пере-

даются некоторые другие значимые вещи: отношения между собеседниками, разделяющее их пространство, физическое движение и занимаемое место в целом, основные потребности, такие как пища, кров, секс и т. д. Все это выражается в разговоре прежде всего жестами и лишь затем, во вторую очередь, проявляется в содержании беседы. Иными словами, это то, что необходимо сметливому пещерному жителю и его подруге, чтобы находить взаимопонимание на протяжении обычного наполненного событиями дня — чтобы защищать очаг, убивать мамонтов, растить детей и создавать наскальные рисунки в те редкие минуты в конце дня, когда доисторический человек может позволить себе побывать наедине с собой.

Что еще происходит при такой беседе? Бессознательные мысли стремительнее и результативнее осознанных.

Будучи людьми, мы постоянно пытаемся выразить свои чувства, просим, чтобы другие постарались их понять, и т. д., но на самом деле наши ощущения и эмоции превосходно функционируют и на бессознательном уровне. Бессознательное мышление происходит быстрее и производит больший эффект; возможно, во многих случаях оно спасало вам жизнь. Просто оно не осознано, только и всего.

Отсюда следует вот какое соображение. Два человека — или же оратор и его аудитория — могут вести беседу на бессознательном уровне, которая будет полностью состоять из разнообразных жестов, и осознать это лишь впоследствии или не осознать вообще. Эти два диалога даже необязательно будут связаны друг с другом.

Когда я говорю, что в любом общении заключены два диалога — как верbalный, так и неверbalный, — это следует понимать буквально. Между ними может не быть непосредственной видимой связи. Зачастую она есть, но ее наличие факультативно. Представьте себе диалог, где один из собеседников сообщает другому плохое известие. Говорящий может выражать жестами сильнейшее участие, любовь и стремление утешить, одновременно сообщая ужасные новости негромким голосом, скучными словами.

В этом примере два диалога хотя несомненно взаимосвязаны, но протекают по двум параллельным путям, и несложно увидеть, что жесты здесь являются не просто дополнением к ужеказанному. Обычно подобный разговор начинается с жеста поддержки или сочувственного взгляда, которые предупреждают собеседника о готовящемся потрясении.

Или же вообразите беседу возлюбленных, которые флиртуют на виду у ничего не подозревающих коллег под видом разговора, скажем, о выполнении плана на второй квартал. Здесь два параллельных диалога будут абсолютно не связаны друг с другом, тем самым втайне доставляя немалое удовольствие флиртующей парочке.

ЧТО В ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ ОЗНАЧАЮТ ЖЕСТЫ

Мы не всегда понимаем важность этого второго ведущегося диалога. Еще не так давно ученые вообще не уделяли внимания жестам, которыми мы сопровождаем свою речь, поскольку считали их лишенными смысла и явно менее интересными, нежели так называемые символы — жесты, наделенные специфическим значением, такие как «знак победы» (два пальца, поднятые в форме буквы V) или выставленный средний палец.

Итак, ученые изучали только символы и недооценивали роль обычных жестов, поскольку не считали их столь же важными и продуманными, как те несколько движений, какие возникают в любой культуре и на самом деле являются скорее чем-то вроде сигналов или закодированных сообщений, посылаемых при помощи рук¹⁹.

Данный подход препятствовал развитию науки на протяжении почти всего XX столетия, однако в конце концов исследователи отказались от него и начали смотреть на жестикуляцию по-другому, предположив, что жесты имеют свое значение, просто не такого же рода, как значения, зашифрованные в словах.

Теперь мы понимаем, что жесты в действительности предшествуют сознательным мыслям и даже могут формировать и направлять