

Женщины с высоким коэффициентом умственного развития, естественно, уверены в своем интеллекте. Они свободно выражают свои мысли, хорошо разбираются в интеллектуальных проблемах и отличаются широким кругом интеллектуальных и эстетических потребностей. В них явно угадывается стремление к самоанализу, они часто впадают в тревогу, мучаются сознанием вины, склонны к долгим размышлениям и обычно не решаются открыто проявить свой гнев (но выражают раздражение непрямым путем).

Женщины с эмоциональным интеллектом, наоборот, чрезмерно напористы, откровенны в выражении своих чувств и всегда довольны собой. Жизнь для них полна смысла. Подобно мужчинам, они дружелюбны и общительны и выражают свои чувства надлежащим образом (и отнюдь не в бурных взрывах, о которых впоследствии сожалеют), и еще они хорошо справляются со стрессом. Умение держаться в обществе позволяет им легко сходить с новыми людьми; они довольны собой, а потому шаловливо-веселы, непосредственны и легко

поддаются чувственным переживаниям. В отличие от женщин с высоким коэффициентом умственного развития, они не страдают от тревоги и сознания вины и не склонны погружаться в глубокие раздумья.

Нарисованные выше портреты, конечно же, отображают крайности. На самом деле для всех нас характерны и определенная степень умственного развития, и эмоциональный интеллект, но только «смешаны» они в разных пропорциях. Кстати сказать, польза от таких портретов очевидна: они предоставляют ценную информацию о том, что каждый из аспектов добавляет к качествам человека. В зависимости от того, в какой степени человек наделен как когнитивным, так и эмоциональным интеллектом, эти портреты, соответственно, сходятся. Хотя, надо заметить, из двух факторов эмоциональный интеллект привносит гораздо больше качеств, делающих нас человечнее.

Литература

1. Эмоциональный интеллект. /Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.П.Исаевой. - М.:Манн, Иванов и Фарбер, 2013. - 560 с.

В нашем журнале мы будем публиковать материалы из монографии Джеймса Борга «Язык тела»

«Лишь очень немногие люди полагают, будто мысль в ходе общения можно передать одними только словами». *Дж. Борг*

ЯЗЫК РАЗУМА И ТЕЛА (урок №1)

Давным-давно, в 1872 году, Чарльз Дарвин, прославившись теорией эволюции, написал революционную для своего времени работу «Выражение эмоций у человека и животных». Серьезное продолжение эта тема получила лишь в середине следующего века. Разве не полезно было бы научиться выявлять все нюансы в общении с окружающими? Это сэкономило бы вам массу времени и избавило бы от многих неприятностей, а также позволило бы узнать, что люди думают о вас, и за счет этого выправить сложившуюся негативную ситуацию.

Язык тела заключается в сборе информации на подсознательном уровне и гово-

рит правду лучше всяких слов. Существует множество разных способов невербального общения. Это и различные выражения лица, и то, как человек стоит или сидит, и его жесты, например скрещенные на груди руки, и наклон головы, и направление взгляда. Все эти движения что-то выражают, даже если не сопровождаются словами. От того, как вы их выполняете, зависят создаваемый нами образ и впечатление, которое вы производите на окружающих.

Мы улыбаемся, гримасничаем, отводим глаза, стоим вплотную к собеседнику (или, наоборот, сохраняем дистанцию), прикасаемся (или не прикасаемся) к нему и используем

другие невербальные средства общения, чтобы придать дополнительный вес своим словам. Многочисленные исследования, проведенные на протяжении последних пятидесяти лет, представили массу свидетельств того, что язык тела — или невербальные сигналы — способен отлично передавать:

- приятие и отторжение;
- симпатию и антипатию;
- заинтересованность и скуку;
- правдивость и лживость.

Таким образом, хорошее понимание языка тела в большинстве случаев позволяет вам на практике улучшить взаимодействие с окружающими, будь то друзья, родные, коллеги, клиенты, работники отдела кадров или просто незнакомцы. Этот перечень можно продолжать до бесконечности.

Общение на безмолвном языке

Ежедневное общение с людьми с помощью речевых средств, совершенно естественно, приучило нас к мысли, что речевые навыки, точнее говоря слова, имеют преимущественное значение. Они, конечно, важны, но бессловесный язык не менее значим, если даже не более.

Даже не осознавая того, все мы подмечаем едва заметные сигналы, исходящие от других людей. Разумеется, окружающие поступают точно так же по отношению к нам. Мы посылаем сигналы, которые означают: «Держись от меня подальше» либо «Со мной можно иметь дело».

«Бессловесный язык не менее важен». Эти сигналы мы посылаем при помощи:

- манеры одеваться;
- осанки;
- мимики;
- движений рук и ног;
- напряжения мышц;
- дистанции;
- прикосновений;
- голоса (тембра, ритма и интонации);
- зрительного контакта.

Поскольку мы общаемся на этом немом языке подсознательно, он является более надежным индикатором наших истинных чувств и отражает их лучше, чем произнесенные слова.

Жесты — очень эффективное средство передачи информации в виде визуальных

образов, которые невозможно выразить словами. Отсюда следует, что одновременное использование жестов и слов позволяет добиться более эффективной коммуникации. Мы можем сознательно выбирать жесты для подкрепления своих слов, но тело одновременно посылает сигналы помимо нашего контроля, и вот здесь могут возникнуть проблемы.

Пора обратиться к статистическим данным, собранным в ходе новаторского — и до сих пор сохраняющего большую значимость — исследования, проведенного в 1971 году в Калифорнийском университете Лос-Анджелеса специалистом в области социальной психологии профессором Альбертом Меграбяном, который, изучая соотношение вербальных и невербальных средств в процессе личного общения, разработал коммуникационную модель, выдержавшую проверку временем. С тех пор она рассматривается практически как эталон для понимания того, как люди постигают смысл сказанного.

Правда, по мере того как язык тела становился все более популярной темой, в том числе на страницах гляцевых журналов, стало появляться все больше случаев неправильного толкования теории Меграбяна.

Тем не менее, значительная часть полученных данных нашла подтверждение в более поздних исследованиях, проводившихся в течение последних десятилетий. Не подлежит сомнению, что, если в ходе личного общения человек внимательно наблюдает за невербальными сигналами собеседника, ему легче расшифровать истинный смысл сказанного.

В ходе работы Меграбян обнаружил, что любое общение состоит из трех коммуникационных элементов: языка тела, голосовых характеристик и слов. В результате он пришел к знаменитой формуле

55 — 38 — 7, которая означает, что:

- 55 процентов смысла сообщения передается визуальным путем с помощью языка тела (жестов, поз и мимики);
- 38 процентов смысла сообщения передается с помощью невербальных элементов речи (интонации, высоты тона голоса и темпа);
- 7 процентов смысла сообщения передается с помощью слов (их содержания).

И это приводит нас к поразительному выводу:

93 процента того, что мы хотим сообщить окружающим, передается с помощью языка тела, включая и голосовые характеристики!

Это значит, что первое впечатление, складывающееся при знакомстве в течение короткого промежутка времени (от 20 секунд до 3 минут), зависит главным образом от того, как мы себя ведем и как говорим, а вовсе не от содержания сказанного. Если возникает несоответствие между словами и тем, что видит собеседник, он будет склонен больше доверять не словам, а форме их подачи (в соответствии с приведенной выше формулой).

• Следовательно, язык тела помогает нам заглянуть за внешнюю оболочку слов и добраться до скрытого смысла безмолвного (и зачастую бессознательного) послания собеседника. Итак, классическое исследование Меграбяна показывает, что наше воздействие на окружающих сводится к трем факторам:

1. К ТОМУ, КАК ВЫ ВЫГЛЯДИТЕ.
2. К ТОМУ, КАК ВЫ ГОВОРИТЕ.
3. К ТОМУ, ЧТО ВЫ ГОВОРИТЕ.

Короче говоря, *язык тела звучит громче слов.*

ВНИМАНИЕ!

Вот уже несколько десятилетий отдельные люди, узнав о работе Меграбяна (и более поздних исследованиях, подтверждающих в целом формулу 55 — 38 — 7), неправильно истолковывают это основополагающее открытие. Они делают вывод, что слова не имеют большого значения, и что если вы выглядите уверенно, производите хорошее впечатление и красиво одеты, то можете нести любую чушь, лишь бы она была произнесена убедительным тоном и с нужной интонацией, — тогда весь мир будет у ваших ног (классическая иллюстрация принципа, что отсутствие информации лучше дезинформации).

Иначе говоря, они приходят к выводу, что если на долю слов приходится менее 10 процентов успеха в общении, то смыслом слов можно вообще пренебречь. Это неправильно. Результаты исследования говорят вовсе не об этом. Читая впредь нечто

подобное (а вы неизбежно столкнетесь с этим в различных журналах), сделайте глубокий вдох.

Что же на самом деле открыло нам это исследование? А вот что: Если людей не устраивают в вас 55 процентов, которые они видят, то никто даже не остановится, чтобы выслушать оставшиеся 45 процентов!

Даже если люди и согласятся вас выслушать, но 38 процентов (то, как вы говорите) им не понравятся, они не примут в расчет 7 процентов (смысл произнесенных слов) и отвернутся от вас (если не физически, то, по крайней мере, психологически).

Вот о чем на самом деле говорят результаты исследований.

Сколько раз вы думали (или говорили вслух), вспоминая о вечеринке, работе, свидании: «Все вроде бы было хорошо, пока он не открыл рот». (Вспомните также аналогичные ситуации в некоторых телепередачах, где парни и девушки знакомятся друг с другом.)

Не следует заблуждаться: слова важны. Но для начала надо, чтобы собеседник хотя бы согласился вас выслушать. Даже если вам кажется, что вы харизматичны и способны покорять людей без слов, слова все-таки важны. Но не менее важно и то, как вы их произносите.

Для начала надо, чтобы собеседник хотя бы согласился вас выслушать.

Большинство исследователей сходятся в том, что:

- слова используются для передачи информации;
- язык тела (невербальные средства коммуникации) передает психологическое состояние, чувства и эмоции.

(О том, как надо произносить слова, чтобы они отражали ваше отношение к сказанному, чувства и эмоции, мы подробно поговорим на третьем уроке, где речь пойдет о невербальных аспектах речи — паралингвистике.)

Иногда язык тела используется как альтернатива вербальным посланиям (вспомните Норму Десмонд в фильме «Бульвар Сансет»: «Одним взглядом я заставила умолкнуть слова...»).

Таким образом, исходя из сочетания трех перечисленных выше факторов, *люди принимают решение о том:*

- нравятся ли вы им;

- можно ли вам доверять;
- идти ли с вами на свидание;
- стоит ли вступать с вами в деловые отношения.

Короче говоря, стоит ли с вами связываться.

ПРЕДОСТЕРЕЖЕНИЕ

Многие люди тратят массу времени, пытаясь стать экспертами в расшифровке языка тела других людей, но от этого их личные и профессиональные отношения с окружающими нисколько не улучшаются. Почему? Потому что они забывают о том, что их собственное тело тоже обладает языком.

Многие отношения завязываются или прекращаются в первые три минуты знакомства. В качестве определяющего фактора здесь выступает внутренний голос, или интуиция, которая на подсознательном уровне воспринимает невербальные сигналы и принимает решение «за или «против».

Наши дружелюбные слова не будут иметь никакого значения, если тело при этом выражает нечто совершенно противоположное. Мы постоянно создаем впечатление о себе (посылая сигналы) и сами составляем представление об окружающих (принимая сигналы). Это дорога с двусторонним движением.

Шестое чувство подсказывает нам, как относиться к тому или иному человеку, основываясь на подаваемых им невербальных сигналах. Данное решение нельзя отнести к числу **рациональных**. Если хотите, *можете назвать это интуицией*. В этой связи хотелось бы привести одну замечательную цитату: Дорога между глазами и сердцем пролегает мимо разума. (Г. К. Честертон)

Хватит ломать голову над тем, *почему* наше тело (выражение лица, глаза, жесты) ведет себя таким образом. Думайте лучше о том, как это выглядит в глазах других людей и, что более важно, соответствует ли это тому, что вы хотели до них донести.

Первое впечатление — как хорошее, так и плохое — всегда очень стойкое. Возможно, вы помните фразу из одной давней телевизионной рекламы шампуня: «У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление». Очень верно сказано.

Первое впечатление — как хорошее, так и плохое — всегда очень стойкое.

Сгладить негативное первое впечатление так же трудно, как загнать выдавленную пасту обратно в тюбик.

Поэтому с самого начала старайтесь сделать так, чтобы люди воспринимали вас правильно. Если вы соответствуете избранной роли и ваше невербальное поведение подкрепляет произносимые слова, то окружающие поверят им и захотят больше услышать.

Кинесика

Одним из основоположников теории невербального общения стал Рей Бердвистелл — американский антрополог, работавший в 1950-е годы и исследовавший роль тела в обмене информацией. Свою науку о бессловесном общении он назвал кинесикой.

Наши жесты, под которыми в широком толковании понимаются движения тела, позы и выражения лица, передают определенные сигналы, в то время как рот занят произнесением тщательно (или не очень) подобранных слов. Еще один специалист в области изучения языка тела, зоолог Десмонд Моррис, определял жест как «любое действие, посылающее визуальный сигнал наблюдателю... и сообщающее ему некую информацию». Это может делаться как осознанно, так и бессознательно. Многие из неосознанных жестов несут в себе информацию, которую мы предпочли бы не демонстрировать явно, например, когда мы сидим, подперев голову рукой во время скучной лекции или на втором тайме неинтересного матча. Зачастую мы даже не замечаем, что используем тот или иной жест (если это не делается намеренно), но этот индикатор нашего настроения воспринимается сторонними наблюдателями и наделяется определенным содержанием.

Кинесика получила дальнейшее развитие в работах Пола Экмана и Уоллеса Фризена (Калифорнийский университет, 1970 год), к которым мы еще вернемся на втором уроке, когда будем рассматривать мимику. Они разделили жесты (кинемы) на пять категорий, которыми мы воспользуемся ради удобства и краткости изложения.

1. Иллюстративные жесты

Это, как правило, жесты, сопровождающие речь и создающие зрительные образы, которые дополняют или подкрепляют сказанное. Чаще всего они имеют подсо-

знательную природу. Например, рассказывая о том, насколько выросла плата за жилье за последние двадцать лет, вы непроизвольно поднимаете руку ладонью вверх.

2. Жесты-эмблемы

Эти жесты обычно заменяют собой слова. К числу самых распространенных относится поднятый вверх большой палец. В определенном контексте этот жест будет без труда понят слушателями, даже относящимися к разным культурам. Однако, используя подобные движения, следует соблюдать осторожность, так как один и тот же жест в разных странах может восприниматься по-разному и означать совсем не то, что вы имеете в виду. В результате, подняв палец вверх, вы можете:

- сделать предложение руки и сердца деревенской красотке;
- приобрести стадо мулов;
- получить фонарь под глазом;
- получить все вышеперечисленное, если не остановитесь вовремя.

3. Аффективные жесты

Эти жесты, выражающие наши положительные или отрицательные эмоции, являются, как правило, неосознанными. К ним относятся мимика, движения рук и ног, позы и движения тела. Мы будем подробно обсуждать их, поскольку они очень многое говорят о наших чувствах — и окружающим, и нам самим. Во многих случаях они выдают то, что нам хотелось бы скрыть от других.

4. Жесты-адаптеры

Подобно аффективным жестам, адаптеры служат *индикатором настроения* и с трудом поддаются сознательному контролю, что делает их надежным барометром истинных чувств. Они могут указывать на то, что собеседник что-то недоговаривает или попросту лжет. К числу адаптеров относятся изменения в положении тела, а также различные действия, направленные на себя (прикосновения к лицу или потирание частей тела) и на другие объекты (человек грызет карандаш, снимает очки или крутит кольцо на пальце).

К числу адаптеров относятся изменения в положении тела, а также различные действия.

5. Жесты-регуляторы

Эти жесты, непосредственно связанные с процессами говорения и слушания, выра-

жают наше отношение к содержанию сказанного (данную тему мы будем обсуждать более подробно). К ним относятся кивки головой, зрительный контакт и изменение положения тела.

Прорабатывая этот и последующие уровни, не забывайте о том, что интерпретировать все невербальные сигналы следует с двух точек зрения, так как вы одновременно являетесь их «передатчиком» и «приемником».

Всегда задавайте себе два вопроса:

1. Какие сигналы посылают окружающие (которые мне надо расшифровать)?
2. Какие сигналы посылаю я сам (и соответствуют ли они моим намерениям)?

Давайте с самого начала исходить из того, что:

- слова людей очень часто противоречат тому, что они думают или чувствуют;
- как получатель информации вы должны правильно интерпретировать сигналы тела окружающих, чтобы понять истинный смысл их высказываний.

Это может оказать существенное влияние на полученный результат.

При общении вам следует знать:

- посылает ли ваше тело правильные, позитивные сигналы;
- обладаете ли вы, как «передатчик» информации достаточным самосознанием, чтобы вовремя распознать и устранить любые негативные сигналы, которые сообщают окружающим не то, что вам хотелось бы.

Это может оказать существенное влияние на полученный результат.

Осознанно или бессознательно?

Прежде чем продолжить, давайте вкратце резюмируем, какую роль язык тела играет в межличностном общении. Будучи в значительной мере спонтанным, он может использоваться и осознанно, чтобы целенаправленно влиять на процесс общения.

Каждый из нас, изо дня в день, при помощи языка тела посылая в окружающий мир какие-то сигналы, должен учитывать два момента:

- некоторые из жестов совершаются намеренно (то есть осознанно);
- многие жесты не поддаются нашему контролю и вызываются физиологическими процессами (а потому являются подсознательными).

В связи с этим, когда мы наблюдаем за языком тела человека, можно заметить произвольные жесты и непроизвольные движения, вызванные проявлением эмоций.

И некоторых случаях это позволяет определить, о чем человек думает, поскольку его мысли находят свое выражение в эмоциях, управляющих непроизвольными движениями. Однако, как мы будем не раз убеждаться на протяжении всех семи уроков, наука о языке тела не является точной. Иногда эти невербальные сигналы представляют собой просто реакцию на какую-то стрессовую ситуацию. Но и такая информация тоже весьма ценна с точки зрения коммуникации.

Два главных фактора, на которые надо обращать внимание.

Давайте для начала несколько упростим задачу, чтобы лучше разобраться в некоторых ключевых моментах. Общаясь с людьми, вы должны постоянно следить, не появятся ли в их поведении:

- признаки комфорта или дискомфорта (беспокойства);
- признаки открытости или закрытости.

Это отныне и навсегда должно стать вашей памяткой в процессе толкования языка тела! Никогда не забывайте об этом.

Такой подход поможет вам при каждой встрече с людьми моментально нацеливаться на эти тесно связанные между собой признаки:

- уютно ли ощущает себя собеседник в разговоре со мной;
- открыт ли он для общения.

Открытость или закрытость?

Если вы обнаружили признаки того, что человек ощущает себя комфортно, это, как правило, сопровождается открытыми жестами. Если же он испытывает дискомфорт и в нем заметны тревога, страх, нервозность или враждебность, то ему будут свойственны, скорее всего, закрытые жесты.

Это огромный шаг к определению эмоционального состояния человека. Разумеется, неумение распознать его в большинстве случаев объясняется вовсе не сложностью процесса, а ленью и невнимательностью.

ПОПРОБУЙТЕ САМИ

Прямо с сегодняшнего дня начинайте оттачивать свои навыки в чтении мыслей.

Для этого надо научиться смотреть, чтобы увидеть, и слушать, чтобы услышать. Для начала старайтесь обнаруживать открытые и закрытые жесты у каждого человека, с которым вы общаетесь.

Мы уже говорили, что для правильной интерпретации жесты надо воспринимать в комплексе, а не пытаться делать выводы на основании одиночных сигналов. Практически при каждом контакте с окружающими мы имеем дело с целым набором невербальных средств, и очень важно выделять среди них те, которые свидетельствуют об открытости или закрытости.

Термины «открытость» и «закрытость» появились не случайно. Они находят отражение в нашей повседневной речи. С кем приятнее иметь дело? С человеком, который говорит: «Я открыт для любых предложений», или с тем, кто заявляет: «Этот вопрос даже не обсуждается»? С начальником, который говорит: «Заходите ко мне с любыми проблемами, моя дверь всегда открыта», или с тем, до которого никогда не достучаться?

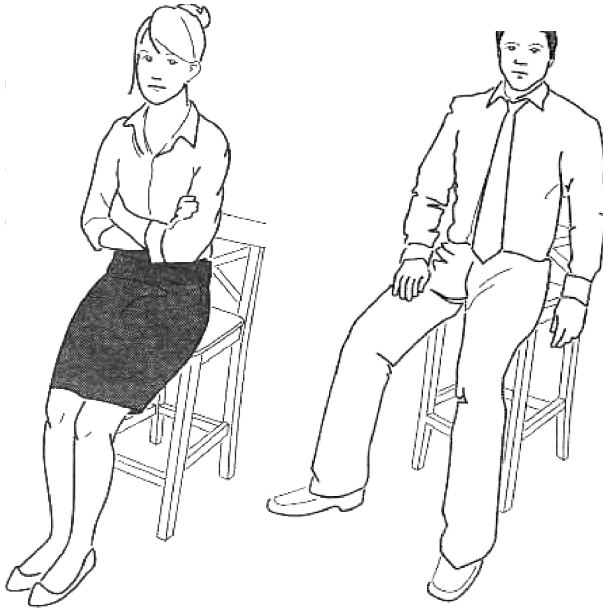
- К числу «открытых» невербальных сигналов относятся свободные и широкие жесты, подчеркивающие доброжелательное и внимательное отношение к собеседнику. Они подразумевают отсутствие каких-либо барьеров в общении — как физических, так и психологических. *Открывая свое тело, вы как бы говорите о собственной беззащитности и уязвимости, но при этом подчеркиваете, что вас это не пугает. Руки обычно находятся на виду, ладони раскрыты (признак подчиненности), ноги и тело свободны и расслаблены, присутствует зрительный контакт с собеседником. Все указывает на то, что вы в хорошем расположении духа.*

- «Закрытые» невербальные сигналы включают в себя комплекс жестов, движений и поз, как бы защищающих тело. Когда человеку надо решать, вступать в бой или убежать, когда он чувствует какую-то угрозу, он обычно старается сжаться, стать незаметнее и каким-то образом отгородиться от опасности.

Защитный эффект достигается за счет подтягивания конечностей к телу, а в качестве барьера используются скрещенные на груди руки. Такая закрытая поза часто используется, чтобы продемонстрировать окружающим, что вы не представляете для

них угрозы (также она характерна для интровертов), или когда вы неуютно чувствуете себя в сложившейся ситуации или в обществе конкретного человека. Для такой негативной ситуации типичны отсутствие зрительного контакта, напряженные плечи, скрещенные руки и ноги.

Давайте сделаем небольшую передышку и задумаемся над тем, что мы только что обсудили. Какая из двух описанных поз типична для вас? Готов поспорить, что вы чередуете эти позы в зависимости от ситуации.



ПОПРОБУЙТЕ САМИ

Примите закрытую позу. Обратите внимание, как меняется при этом ваше настроение. Сознание влияет на тело, но и тело влияет на сознание. А теперь примите открытую позу. Проследите, как меняется при этом ваше настроение.

Понаблюдайте за людьми в этих двух позах и отметьте, какое впечатление они на нас производят. Какими вы считаете эти позы: осознанными или непроизвольными? Можете ли вы вспомнить какого-то из знакомых (в профессиональной или личной жизни), для которых типичны такие позы? Влияет ли это на ваши с ними отношения?

Для открытой позы характерны широкие и свободные жесты, а в закрытой — руки и ноги подтягиваются ближе к телу.

Замещающие действия и жесты самоуспокоения

Жесты данной категории служат главными источниками информации, позволя-

ющими делать выводы о психологическом состоянии человека и, соответственно, о том, как могут развиваться в будущем наши с ним отношения. Однако отдельные жесты нельзя толковать изолированно. Это становится причиной многих ошибок.

Отдельные жесты нельзя толковать изолированно.

Жесты можно уподобить отдельным словам в предложении. Невозможно понять смысл фразу по одному единственному слову. Он становится очевиден, только когда все слова соединяются и образуют предложение. Так же обстоит дело и с языком тела. Мы собираем воедино отдельные невербальные сигналы, которые свидетельствуют об одном и том же, образуя комплекс. Выявление целого комплекса уже позволяет сделать определенные выводы.

Можно ли утверждать, что человек лжет, если при ответе на вопрос он потирает нос? Или о том, что он нервничает, только потому, что ерзает на стуле? Или о том, что человек скучает, если он сложил руки? Или о том, что скрещенные в лодыжках ноги говорят о его скрытой агрессии? Нет конечно! Сами по себе эти жесты ничего не значат. Не сил все они проявляются в процессе беседы (образуя комплекс), то можно с большой долей вероятности говорить о негативном психологическом состоянии человека, и в этом случае следует внести коррективы в ход общения и попытаться отыскать причины его недовольства.

Возможно, причиной происходящего являются ваши слова или окружающая обстановка (контекст). Многие люди ошибочно считают себя знатоками невербального языка. Заметив какой-то жест, они даже не пытаются копнуть глубже и тут же приписывают ему определенное чувство, хотя у них нет для этого никакой подтверждающей информации. Излишне говорить, что такие люди зачастую действуют на нервы окружающим («Да нет же, мне вовсе не скучно вас слушать, я просто устал». — «Неправда, я же вижу, что вы скучаете». — «Да перестаньте вы, в конце концов»).

Поэтому, чтобы судить о психологическом состоянии человека, надо иметь достаточно информации. Не считайте за труд поискать ее, поскольку поспешные выводы способны причинить только вред.

Вопрос: Прежде чем перейти к дальнейшим урокам, мне хотелось бы прояснить общий вопрос. При знакомстве с одним человеком сразу чувствуешь, что он заслуживает доверия и симпатии, а с другим — все наоборот: не успеет он и рта раскрыть, как уже ощущаешь недоверие. Неужели причина только в языке тела?

Допустим, в обоих случаях ваши новые знакомые говорят вроде бы правильные вещи, и с точки зрения логики у вас нет оснований не доверять им, но ваш внутренний голос, или интуиция, подсказывает вам, что во втором случае что-то не так. Вербальные и невербальные сигналы не соответствуют друг другу. Какие-то произвольные жесты, выражение лица или поза собеседника вызывают у вас дискомфорт на уровне подсознания. Подробнее мы поговорим об этом чуть позже.

Вопрос: Значит ли это, что, помимо пяти традиционных чувств, у нашего мозга есть дополнительные возможности, позволяющие проникать в сознание других людей?

Давайте скажем так: в процессе любого общения наш мозг получает колоссальный объем невербальной информации в виде языка тела и голосовых характеристик (мannerы речи). Органы чувств направляют эту информацию в подсознание, где она обрабатывается и сопоставляется с другими данными из вашего жизненного опыта. В результате формируется интуитивное суждение, о котором мы только что говорили. Оно направляется на сознательный уровень, где и принимается решение, как нам к этому относиться и как реагировать. Все происходит мгновенно.

Вопрос: Можно ли сказать, что одни люди от природы более восприимчивы к языку тела, чем другие?

Да. Точно так же, как некоторые люди от рождения обладают большими способностями к спорту, музыке, пению или танцам. Но это не значит, что таким навыкам нельзя научиться. Возможно, вам и не удастся в полной мере сравняться с немногими одаренными счастливыми, но вы можете добиться значительного прогресса. Просто нужно больше практиковаться. Вы сами знаете, что, когда постоянно в чем-то упражняешься, вдруг наступает такой момент, когда ты становишься мастером.

Вопрос: Значит ли это, что к концу седьмого урока все мы станем знатоками языка тела?

Конечно, такое вполне может быть, и я на это очень надеюсь. Если вы начнете настоящему смотреть и слушать, опираясь на усвоенные знания, ваше самосознание обострится, и тогда с вами действительно произойдет «чудо».

Вопрос: Значит, нам надо постоянно держать в голове эти цифры, верно? 54... 30... как там дальше?

На самом деле 55 — 38 — 7, но по этому поводу не стоит особо волноваться. Я гарантирую, что к концу последнего урока вы их запомните. Главное — понимать причину, по которой многие из нас испытывают трудности во взаимоотношениях с окружающими. Кстати говоря, о взаимоотношениях, надо иметь в виду не только социальное общение и сердечные дела. Мы говорим о взаимоотношениях со всеми знакомыми, коллегами, клиентами, поставщиками (этот список вы можете продолжить сами). Все мы способны либо притягивать к себе людей, либо отталкивать их.

Вопрос: Значит, феномен первого впечатления, о котором нам постоянно твердят, надо действительно принимать всерьез?

Это не феномен. Просто между двумя людьми порой возникают инстинктивная антипатия и недоверие, а информация, на основании которой вы принимаете такое решение, поступает в течение очень короткого промежутка времени. Человеческий мозг способен мгновенно обрабатывать огромный объем информации.

Вопрос: Похоже, все понятно. Язык тела заключается в сборе информации на подсознательном уровне и говорит правду лучше всяких слов. Так?

Поскольку язык тела является окном в сознание человека, нам нужно развивать в себе способность к искреннему сопереживанию, чуткость и восприимчивость, чтобы понимать его чувства.

Чтобы правильно оценивать жесты окружающих, необходимо учитывать три фактора: контекст, комплексность и конгруэнтность.

Неумение правильно интерпретировать язык тела всегда приводит к ошибкам категории ID10T.

Важно сознавать и контролировать свои эмоции, а также оценивать эмоции других людей.

Пытаясь проникнуть в сознание другого человека в ходе наблюдения за его языком тела, не забывайте, что он точно так же поступает по отношению к вам.

Знайте, что ваши жесты могут провоцировать ответные жесты собеседника (если они негативные, это плохо).

Наука о языке жестов не относится к числу точных — и это неудивительно, поскольку речь идет о таком существе, как человек.

Чувства передаются в большей степени невербальными средствами, чем словами.

Не будет преувеличением сказать, что в повседневной жизни мы либо притягиваем к себе людей с помощью языка тела, либо отталкиваем их.

Язык тела всегда будет самым надежным индикатором наших чувств, настроения и эмоций.

Когда ваши слова не совпадают с жестами (пусть даже это объясняется всего лишь плохими привычками и не является свидетельством ваших истинных чувств), важно понимать, что ваше высказывание могут истолковать неправильно.

Исследования раз за разом показывают, что язык тела способен хорошо передавать следующие нюансы:

- приятие и отторжение;
- симпатия и антипатия;
- заинтересованность и скука;

- правдивость и лживость.

Вот лишь некоторые возможности передачи мыслей и чувств с помощью невербальных сигналов:

- голосовые средства;
- мимика;
- дистанция;
- зрительный контакт;
- поза;
- манера одеваться;
- движения рук и ног;
- напряжение мышц.

Более 90 процентов значимой информации в ходе любого общения передается при помощи визуальных невербальных сигналов и голосовых характеристик, и лишь оставшаяся часть — словами.

Поэтому вы должны постоянно следить за тем:

- ♦ как вы выглядите;
- ♦ как звучит ваш голос;
- ♦ что вы говорите.

Если налицо несоответствие вербальных и невербальных сигналов (неконгруэнтность), мы склонны больше верить последним.

Читая язык тела собеседника, необходимо постоянно наблюдать за признаками комфорта и дискомфорта, открытости и закрытости поз. Это краеугольные камни, на которых строится общение.

Литература

1. Язык тела / Дж. Борг; пер. с англ. С.Э.Борич. — Минск: Попурри, 2013. — 304 с.

профессор Кандыбович С.Л.

ЗАЛОГ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСУДАРСТВА

Современная жизнь определяется нахлынувшей волной информации о нашем прошлом, настоящем и будущем. Попав под эту волну, гражданин чувствует себя растерянным, утратившим фундаментальные ценностные ориентации. Приток разноречивой информации пропорционально увеличил приток лиц, обращающихся за помощью к психологам, психотерапевтам. Как оказалось, многие (особенно чувствительные) люди не могут адекватно переработать

порой чудовищную, но правдивую информацию. Растет и количество лиц, страдающих от «синдрома информационного изнурения». Снижение уровня социальной поддержки приводит к одиночному переживанию стрессовых ситуаций, что ослабляет толерантные возможности человека. Отсюда и резкое возрастание количества депрессивных расстройств и психосоматических заболеваний, прежде всего тех, что являются наиболее характерной реакцией