

ский процесс, производятся вещества связывающие мозг и тело (нейромедиаторы, нейропептиды и гармоны). Тело и мозг взаимодействуют сообщая посредством электромагнитных импульсов, как результата этих биохимических реакций.

Сила взаимодействия между частями проявляется и при создании синергетической культуры организации. Чем больше их члены вовлечены в анализ и решение проблем, чем искреннее и продолжительнее их участие в этом процессе, тем ощутимее творческая отдача каждого и приверженность тому, что он созидает. Именно в этом и заключаются преимущества японского подхода к ведению бизнеса, изменившего ситуацию на мировом рынке. Синергия действенна. Синергия – это верный принцип. Она является высшим достижением всех предшествующих навыков. Синергия – это эффективность во взаимосвязанной реальности. Это строительство команды, работа в команде, развитие сплоченности и творческого взаимодействия с другими людьми. Хотя вы и не можете контролировать парадигмы других людей и сам синергетический процесс, главные факторы синергии лежат внутри вашего круга влияния. Ваша собственная внутренняя синергия целиком находится в этом круге. Вы можете с уважением относиться к обеим сторонам своей натуры – аналитической и творческой. Вы способны ценить различия между ними и использовать их в качестве катализатора творческого процесса. Вы имеете возможность сохранять свою внутреннюю синергию, даже находясь во враждебном окружении. Вы не должны воспринимать нападки как личное оскорбление. Вы способны уклониться от восприятия негативной энергии, увидеть хорошее в других и использовать это хорошее для коррекции своей точки зрения и рас-

ширения своего взгляда на вещи. Вы способны во взаимозависимых ситуациях проявить смелость, необходимую для того, чтобы открыться, выразить свои идеи, чувства, делиться своим опытом таким образом, чтобы вдохновить других людей открыться вам навстречу.

При синергетической коммуникации вы просто открываете свой ум, сердце и средства самовыражения навстречу новым возможностям, новым альтернативам, новым вариантам. Вступая в синергетические отношения, вы не знаете точно, чем все закончится и к чему вы придете в конце, однако у вас есть внутреннее чувство радости, безопасности и приключения, сопровождаемое уверенностью в том, что все будет значительно лучше, чем было раньше. Именно это и будет мысленно представляемой вами конечной целью. Вы начинаете с веры в то, что все участники коммуникации смогут, благодаря взаимодействию, глубже проникнуть в суть вещей и что радость этого взаимного обучения и постижения даст мощный толчок еще большему познанию и росту.

Литература

1. Арнтц У. Кроличья нора или что мы знаем о себе и Вселенной/Перев. с англ. А. Степановой. – М.: Эксмо, 2012.
2. Пинк Д. Новый мозг. Почему правое полушарие будет править миром?/Перев. с англ. Е. В. Кулешова. – М.: РИПОЛ классик, 2014.
3. Роджерс К. Становление личности: взгляд на психотерапию. 1961.
4. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей. 1989.
5. Мерфи Джозеф. Силавашего подсознания. Изд-во «Феникс», 2010.
6. Хорни К. Наши внутренние конфликты. 1945.

Кандидат психологических наук, профессор АВН Оболонский Ю.В.

ЯЗЫК РАЗУМА И ТЕЛА (УРОК №2/1)

«Общение – это улица с односторонним движением».

Дж. Борг

Тема этого урока – глаза, потому что они занимают центральное место в невербальном общении. Глаза играют в общении более важную роль, чем любая другая часть тела.

С помощью зрительного контакта как одного из невербальных средств общения:

- выражаются симпатия и степень близости к человеку (обычно мы больше смотрим на людей, которые нам нравятся, чем на тех, к кому испытываем антипатию);

- осуществляется контроль (например, мы усиливаем интенсивность зрительного контакта, пытаюсь убедить человека в чем-то или что-то внушить ему);

- регулируется процесс общения (глаза сначала инициируют диалог, а потом помогают поддерживать его, задавая направление и очередность высказываний);

- раскрываются настроение и характер (глаза демонстрируют, насколько человек внимателен,

компетентен, достоин доверия, заинтересован в общении).

Остается только удивляться, как мы умудряемся общаться по телефону или электронной почте!

Зеркало души

Леонардо да Винчи называл глаза зеркалом души. Специалисты до сих пор спорят о том, что хочет сказать своим взглядом загадочная Мона Лиза, но в повседневности мы приходим к решению гораздо легче. Если подумать, то мы, общаясь с людьми, как правило, смотрим в лицо. Поэтому глаза играют крайне важную роль в передаче потаенных мыслей и эмоционального состояния.

Зрительный контакт играет большую роль в установлении психологической связи и создании обстановки взаимного доверия. Его отсутствие может серьезно затруднить обмен мыслями и, кроме того, лишить нас важного инструмента, позволяющего определить степень искренности собеседника.

В обычных ситуациях мы, как правило, смотрим в том направлении, которое нас привлекает (будь то человек или предмет), и отводим взгляд от того, что нам неинтересно. Эта особенность является главным ключом к пониманию как собственных, так и чужих чувств.

Не подлежит сомнению, что зрительный контакт играет существенную роль в способности разбираться в людях, поскольку является поведенческой особенностью, которую мы подмечаем мгновенно. Установление зрительного контакта побуждает нас относиться к человеку с доверием – по крайней мере, поначалу.

Движения глаз

Существует термин «поведение взгляда», который используется для описания психологической подоплеки движений глаз и их соответствия различным ситуациям. Мы знаем, что в процессе нормального общения используется, как правило, прерывистый зрительный контакт. Давайте подробнее рассмотрим, какие формы зрительного контакта являются общепринятыми в нашей культуре при разговоре с людьми. Любое отклонение от этой нормы может подорвать доверие и привести к проблемам в общении.

Глаза обладают такой силой, что, *если вы задержите свой взгляд на чем-то хотя бы на пару секунд дольше «нормы», это воспринимается как очень мощный невербальный сигнал.*

Говорящий время от времени отводит взгляд, а затем вновь восстанавливает зрительный контакт,

чтобы убедиться в том, что собеседник все еще слушает его (и никуда не сбежал!), а заодно и проверить по глазам, интересно ли ему и понимает ли он смысл сказанного.

Слушающий показывает, что разговор ему интересен, чаще обращая свой взгляд на говорящего.

Зрительный контакт со стороны слушающего сводится к минимуму, если сказанное его смущает, если он с чем-то не согласен или отвлекся от темы беседы, а также если ему просто скучно.

Если слушающий постоянно смотрит в сторону, значит, причина намного серьезнее, и он совершенно не слушает говорящего.

В ходе обычной беседы глаза находятся в постоянном движении.

- Начиная разговор, я смотрю на вас.
- Набрал темп, я отвожу взгляд.
- Дойдя до какого-то важного момента, я снова смотрю вам в глаза, чтобы узнать, какое впечатление производят на вас мои слова.
- Если вы решили высказаться сами, то пристально смотрите мне в глаза, а, вступив в беседу, также отводите взгляд и затем вновь обращаете его на меня, чтобы проверить, какое воздействие оказывают ваши слова...

Таким образом, в ходе обычной беседы глаза находятся в постоянном движении, чтобы человек мог наблюдать за реакцией собеседника. Другими словами, вы постоянно следите за его языком тела (и содержанием слов, разумеется), а он, в свою очередь, следит за вами.

Многим из нас зрительный контакт дается с трудом. Учитывая то, какое значение придается данному фактору в западном обществе для установления взаимного доверия, его отсутствие может серьезно помешать развитию наших отношений с людьми. Представьте, как вы будете чувствовать себя в обществе человека, который на протяжении всей беседы не смотрит вам в глаза. Ведь обычно мы стараемся избегать зрительного контакта со случайными прохожими на улице или покупателями в магазине именно потому, что не хотим с ними говорить.

Многим из нас зрительный контакт дается с трудом.

Предостережение:

Если вы избегаете зрительного контакта, окружающие на подсознательном уровне полагают, что вам нельзя доверять («Не могу понять, в чем дело, но с ним что-то не так...»). Как всегда в подобных случаях (и с этим мы еще не раз столкнемся на наших уроках), совершенно не имеет значения, насколько обоснованны с их стороны такие подозрения. Возможно, вы самый порядочный

человек, и все объясняется только вашими поведенческими особенностями или дурными привычками, унаследованными еще с детских времен, но дело-то в том, какое впечатление вы производите на людей.

Куда смотреть

Многим людям зрительный контакт доставляет дискомфорт просто потому, что они не знают, на какую часть лица (или тела) собеседника им смотреть. В результате многочисленных экспериментов было установлено, какие типы зрительного контакта в нашей культуре можно считать общепринятой нормой.

1. В целом можно сказать, что при общении с малознакомыми людьми, в том числе и в ходе деловых контактов, взгляд в идеальном случае должен быть направлен в область воображаемого треугольника на лбу собеседника, вершина которого направлена вверх, а концы основания совпадают с уголками глаз. Не опускайте взгляд ниже линии глаз собеседника. Если он направлен ниже, это является признаком перехода на социальный уронен общения (см. ниже), что может нарушить официальный тон беседы. Разумеется, такое вполне допустимо, если характер ваших отношений таков, что вы можете (и хотите) позволить себе перейти на более дружеский тон.

2. На социальном уровне общения взгляд направлен ниже линии глаз собеседника и область воображаемого треугольника между глазами и ртом.

3. На интимном уровне, когда люди хотят показать интерес друг к другу, взгляд сначала направлен в глаза, а затем опускается ниже подбородка на другие части тела, скажем на шею, если мужчина смотрит на женщину. Обычно на этом уровне происходит осторожное сканирование тела сверху вниз, причем взгляд периодически быстро возвращается к глазам собеседника. Отклонение взгляда вниз длится достаточно долго, чтобы объект почувствовал интерес к себе. Мужчины и женщины используют такой взгляд в процессе флирта, и, если ваш партнер заинтересован в продолжении, он отвечает тем же.

Итак, учитесь устанавливать зрительный контакт соответственно уровню общения и совершать движения глазами в ритме беседы.

Да, не забудьте проследить за тем, насколько улучшится ваше общение с окружающими и как изменится их язык тела по отношению к вам. Не забывайте время от времени отводить взгляд от собеседника, чтобы у него не создалось впечатления, будто вы рассматриваете его слишком пристально.

Взгляд, неотрывно направленный в глаза

собеседника, доставляет ему дискомфорт и сводит на нет все впечатление, которое вы хотели на него произвести! Как ни удивительно, но многие люди даже не замечают за собой такой привычки. Наверное, им никогда об этом не говорили. Возможно, у вас есть такие знакомые и вам наверняка встречались незнакомцы, упорно глазающие на вас и вызывающие у вас некоторую неловкость.

Их можно с полным правом отнести к категории людей, о которых говорят: «Не могу понять, в чем дело, но с ним что-то не так...»

Танец глаз

Да, для общения с людьми зрительный контакт необходим, но вам, пожалуй, будет интересно узнать (во всяком случае, большинству это никогда и в голову не приходило), что говорящий отводит глаза чаще, чем слушающий.

Я прав? Ведь вы наверняка даже не задумывались об этом, хотя общаетесь с людьми уже много лет. Вы просто этого не замечали (как не замечали, в какую сторону обращено лицо королевы на монете в 1 фунт или куда направлены острые концы семечек в разрезанном яблоке).

Как же все это понимать? Раньше я утверждал, что надо смотреть на человека, когда говоришь с ним, а теперь призываю сокращать зрительный контакт. Все дело в том, что мы, люди, существа деликатные и не любим, когда на нас слишком уж пялятся. Если вы не смотрите на человека, он начинает думать, что вы нервничаете и не заслуживаете доверия, а если смотрите слишком пристально, то можете показаться агрессивным или попросту странным. Из приведенных ниже цифр вы узнаете, что опытный человек, обладающий высоким эмоциональным интеллектом (или, другими словами, умеющий сопереживать), в ходе беседы постоянно отводит взгляд от собеседника и лишь половину времени (или даже немного меньше) смотрит ему в глаза.

Мы отводим взгляд, чтобы собраться с мыслями и освободиться от отвлекающего внимания визуального образа собеседника. Те, кто считает это признаком антипатии или недостатка воспитанности, попросту не понимают тонкости человеческой природы. Мы отводим взгляд, чтобы предоставить немного больше свободы маневра собеседнику и одновременно самим избавиться от избыточных сенсорных раздражителей. Кроме того, в отличие от чрезмерно пристального взгляда, это вполне соответствует нормам приличия.

Конечно, если вы лишь изредка поглядываете на собеседника, а остальное время бродите

взглядом по комнате, он может подумать, что вам скучно.

Эффективный зрительный контакт, помимо всего прочего, дает слушателю возможность понять, что вы собираетесь закончить свое высказывание. Внимательно наблюдая за беседующими людьми, вы можете заметить, как слушатель подсознательно бросает короткий взгляд на говорящего, чтобы подать ему сигнал, что теперь его очередь говорить.

Еще интереснее наблюдать за людьми, которые ждут возможности высказаться, но не могут этого сделать, так как собеседник слишком многословен и из-за недостатка способности к сопереживанию не замечает едва заметных невербальных сигналов, посылаемых собеседником. В этом случае слушатель отводит взгляд в сторону, прерывая зрительный контакт, делает глубокий вдох и начинает говорить, иногда сопровождая речь жестом.

Исследования показывают, что в процессе беседы говорящий (с развитыми навыками общения) смотрит на слушателя 45—60 процентов времени.

Слушающий смотрит на говорящего 70—80 процентов времени.

Примерно 30 процентов времени собеседники смотрят друг другу в глаза.

Имеет значение и продолжительность удержания взгляда на собеседнике. Она составляет в среднем 2,95 секунды, если один из собеседников смотрит на другого, и 1,8 секунды, если оба смотрят друг на друга.

По-видимому, вы уже поняли, что если в процессе общения мы ощущаем дискомфорт, то чаще всего это связано с интенсивностью и продолжительностью зрительного контакта. Общепринятые нормы не допускают слишком пристального и долгого взгляда в глаза.

Чтобы выявить истинные намерения уставившегося на вас человека, необходимо обращать внимание на другие сигналы языка тела. Дезмонд Моррис, описывая типичную ситуацию на вечеринке, говорил: Главная задача заключается в том, чтобы понять, обожает или ненавидит вас человек, который так пристально на вас смотрит.

Другими словами, необходимо понять, с кем вы имеете дело: с тайным воздыхателем или с маньяком? Что вам светит: любовное приключение или мрачный подвал со стальными дверями?

Продолжительность взгляда говорит только о том, что вам уделяют чуть больше или чуть меньше внимания, чем требуют общепринятые культурные нормы. Чтобы точнее расшифровать этот сигнал, вам потребуются другие невербальные ключи.

Чтобы точнее расшифровать этот сигнал, вам

Премудрости языка тела

Какой бы ни была истинная причина того, что вы опускаете глаза и избегаете зрительного контакта, это воспринимается как признак неуверенности в себе и подчиненного положения.

В процессе нормального общения зрительный контакт носит прерывистый характер. Любое отклонение от этой нормы вызывает ощущение неловкости.

В процессе нормального общения говорящий отводит взгляд чаще, чем слушатель.

Интерес к другим людям (какими бы причинами он ни был вызван) часто проявляется в том, что вы задерживаете на них взгляд на несколько секунд дольше, чем обычно.

Если вы предполагаете, что вам предстоит непростой разговор и для него требуется хороший зрительный контакт, постарайтесь занять место напротив собеседника, а не рядом с ним, будь то за столиком в ресторане или за столом переговоров.

Когда веки собеседника начинают дрожать, воспринимайте это как сигнал к тому, что пора сменить тему разговора.

потребуется другие невербальные ключи.

Итак, насколько активно вы используете зрительный контакт в повседневном общении:

- в личной жизни;
- на работе;
- знакомясь с новыми людьми?

Начните анализировать свое невербальное поведение – и вы узнаете о языке тела много нового.

А что вы можете сказать о коллегах, начальстве, родственниках и друзьях?

Кто лучше использует зрительный контакт: они или вы?

Не находите ли вы, что на одних из них вы смотрите больше, чем на других?

А как обстоят дела на работе? Есть ли разница в том, как вы смотрите:

- на подчиненных;
- на равных вам по занимаемому положению;
- на вышестоящих?

Попробуйте сами

Попробуйте увеличить продолжительность зрительного контакта (в допустимых рамках, о которых мы говорили выше) в общении с раз-

ными людьми и в разных ситуациях. Отразится ли это на качестве ваших с ними отношений? Попробуйте чрезмерно задержать свой взгляд на ком-нибудь из друзей (предупредив его об этом заранее), а потом попросите рассказать, в какой момент он ощутил дискомфорт.

Доминирование

Всем нам приходилось сталкиваться с людьми, которым трудно смотреть в глаза, потому что они сами буквально сверлят нас взглядом. Это нарушает хрупкий баланс танца глаз, о котором мы упоминали выше. Альтернативный вариант: он вообще на вас не смотрит. Таких вы тоже наверняка встречали и на вечеринке, и на работе. Почти все время человек сидит, уставившись в окно или на ковер, а потом вдруг бросает на вас быстрый взгляд (как бы убеждаясь, что вы еще не ушли). В обоих случаях причиной может быть неравное общественное или служебное положение.

Исследователи, изучавшие взаимоотношения между доминирующими и подчиненными личностями, пришли к интересным выводам. Эксперименты показали, что в большинстве случаев, когда беседуют люди, имеющие разное положение, «доминирующий» партнер стремится подчеркнуть свой более высокий статус, демонстрируя полностью противоположную картину танца глаз по сравнению с той, которую мы описывали выше. Он больше времени смотрит на собеседника, когда говорит сам и меньше – когда слушает.

Зрительный контакт во многом обусловлен культурной средой. Нам хорошо известно, сколько времени можно непрерывно смотреть на человека, не вызывая у него ощущения дискомфорта. Результаты всех исследований доказывают, что те, кто обладает спокойным, ненавязчивым и внимательным взглядом, воспринимаются окружающими как искренние, заботливые и достойные доверия люди.

Зрительный контакт важен для установления доверительных отношений, но им нельзя злоупотреблять. Доверяйте своей интуиции. В каких ситуациях вы чувствовали себя неуверенно? У каждого народа свои культурные традиции, но на Западе считается невежливым слишком пристально рассматривать человека. Это может быть воспринято как угроза и проявление враждебности.

Доверяйте своей интуиции

Разумеется, зрительный контакт нужен еще и потому, что нам необходимо следить за языком тела других людей, чтобы составить о них

впечатление. Кроме того, мы должны видеть их реакцию. Здесь уместно еще раз повторить, что это улица с двусторонним движением.

Хотелось бы также сказать несколько слов об автомобилях. Вы спросите, причем здесь зрительный контакт. Дело в том, что в автомобилях люди тоже общаются.

Старайтесь не вести важные деловые беседы и не выяснять личные отношения с человеком, который сидит в машине рядом с вами или позади вас. Ничего хорошего из этого, скорее всего, не выйдет, поскольку в данном случае отсутствует зрительный контакт. (Сколько сцен, заканчивающихся раздраженным захлопыванием за собой двери машины, вы наблюдали в кино, да и в реальной жизни тоже?)

Важность эффективного зрительного контакта невозможно переоценить, поскольку он, как ничто другое, способствует возникновению между людьми глубокой психологической связи – того самого магического и неуловимого компонента, без которого невозможно позитивное общение.

Готовность к установлению психологического контакта – это то, что можно разглядеть в глазах наряду с искренностью, красотой (и контактными линзами).

Направление взгляда

Поскольку глаза являются зеркалом души, они могут многое рассказать о том, что происходит в мыслях собеседника. Было проведено немало исследований, чтобы выяснить, можно ли по направлению взгляда определить, какими категориями мыслит человек в данный момент: категориями звуков, визуальных образов или чувств.

Что же удалось обнаружить? Представьте, что беседуете с человеком. Когда собеседник говорит или слушает, его глаза совершают различные движения. Вы наверняка наблюдали это много раз и сами совершали такие движения глазами, не осознавая этого. Так вот, в ходе исследований было установлено следующее:

- Если взгляд направлен вправо и вниз, человек пытается разобраться в своих чувствах.
- Если взгляд направлен влево и вниз, значит, в человеке происходит внутренний диалог.
- Если взгляд направлен влево и вверх, он пытается создать зрительный образ прошлых событий.
- Если взгляд направлен вправо и вверх, он что-то воображает.
- Если взгляд направлен влево, человек пытается вспомнить какие-то звуки.
- Если взгляд направлен вправо, он пытается воссоздать звуковой образ.

Моргание

Что мы знаем о моргании и что оно может нам рассказать? Человек моргает в среднем 8—15 раз в минуту (в зависимости от ситуации). С точки зрения физиологии этот процесс предназначен для того, чтобы роговица глаза всегда оставалась влажной. Если вы сидите за компьютером или перед экраном телевизора, то частота моргания меняется в зависимости от степени вашей сосредоточенности. Ненормально частое мигание связано с каким-то душевным дискомфортом.

Если у вашего собеседника вдруг заметно увеличивается частота моргания (до 30-40 раз в минуту), это может свидетельствовать о каких-то внутренних переживаниях. Попад в стрессовую ситуацию, люди начинают чаще моргать. Точно так же человек ведет себя, когда лжет, но, чтобы удостовериться в этом, надо обращать внимание и на другие характерные жесты. Когда он успокаивается, частота моргания соответственно снижается.

Попад в стрессовую ситуацию, люди начинают чаще моргать.

Можно также наблюдать, что, когда человек пытается что-то объяснить, чем-то смущен или услышал что-то не приятное, у него начинают дрожать веки. Это также свидетельствует о внутреннем дискомфорте, причинами которого могут быть:

- его собственные действия;
- неумение найти нужные слова, чтобы донести до окружающих свою точку зрения;
- что-то услышанное.

Эта история уже обросла множеством слухов, но, возможно, вы и сами помните, как бывший президент США Билл Клинтон, выступая перед большим жюри, часто моргал, поскольку сильно нервничал. Необходимо еще подчеркнуть: данный феномен свидетельствует лишь о том, что человек испытывает внутренний дискомфорт. Но ввиду того, что ложь или даже просто настойчивые расспросы являются сильными факторами стресса, они также могут быть причиной частого моргания.

В целом можно сказать, что изменение частоты моргания может объясняться самыми разными причинами. Это может быть нервозность или чувство тревоги, вызванное произносимой ложью, или же чувство превосходства над собеседником.

Вы не раз могли наблюдать по телевидению (например, в интервью с политиками) или в реальной жизни, что человек, который ощущает свое превосходство над собеседником, начинает моргать медленнее, чем обычно.

Теперь, когда вам известно, что означает этот малозаметный невербальный сигнал, постарай-

тесь вспомнить, кому из знакомых вам людей свойственно такое поведение, и зрительно представить себе эту картину.

При медленном моргании глаза остаются прикрытыми немного дольше, чем обычно. Это значит, что человек как бы отгораживается от вас и не испытывает желания вас видеть. В этой связи вам может вспомниться и хамоватый продавец в магазине, и медсестра в регистратуре, и недавно назначенный начальник.

Во многих случаях человек, о котором идет речь, обладает над вами некоей властью. Зачастую он преувеличивает свою значимость, но это искаженное представление о собственном величии позволяет ему обрести душевный покой (и хоть как-то компенсировать свою мизерную зарплату). Медленно моргая, он как бы говорит: «Глаза бы мои вас не видели». А если он еще и откидывает голову назад, то это свидетельствует о том, что он смотрит на вас свысока (вот вам и комплекс невербальных сигналов!).

В то же время необходимо понимать, что бывают и другие ситуации, в которых нормальная частота моргания замедляется. Так происходит на конференциях, в школьных классах и студенческих аудиториях, на публичных выступлениях и в ходе обычного общения. Это может объясняться скукой, несогласием с говорящим или просто антипатией к нему. В этом случае слушатели смотрят на говорящего остекленевшими глазами, почти не моргая. Опытный оратор сразу замечает этот негативный язык тела и меняет направление выступления или принимает какие-то другие меры, чтобы вновь пробудить интерес аудитории.

Но, как и во всем остальном, что касается языка тела, мы должны искать подтверждающие жесты (не забывайте о комплексности), а не основываться на каком-то одном невербальном сигнале. Возможно, слушатель, который смотрит на вас, не моргая, просто влюблен в вас или сильно увлечен темой рассказа. Это как раз положительный сигнал. Поэтому всегда обращайте внимание на другие проявления.

Закрытые глаза

Некоторые люди имеют обыкновение во время разговора закрывать глаза. Это может быть привычным поведением на протяжении всей беседы или наблюдаться только при ответах на вопросы. У бывшего члена британского парламента Энн Уиддекомб глаза во время разговора почти всегда были прикрыты (правда, в последнее время такое случалось все реже). Это похоже на моргание, при котором глаза остаются закрытыми в течение нескольких секунд. И так повторяется на

протяжении всей беседы.

Есть ли такие люди среди ваших знакомых? Нравится ли вам это или раздражает? Похожая привычка была и у Маргарет Тэтчер, но после того, как с ней поработали имиджмейкеры, она почти исчезла. Во многих случаях закрытые глаза означают, что человек замыкается, пытаясь дистанцироваться от нежелательной встречи или неприятной ситуации.

Закрытые глаза означают, что человек замыкается.

Порой человек пытается таким образом отгородиться от отвлекающих факторов, чтобы полностью сосредоточиться на своих мыслях. Однако собеседника это может раздражать, и подобное поведение может быть понято превратно, даже если человек не имел в виду ничего плохого и делал это лишь по привычке.

Опять-таки, чтобы уверенно судить об эмоциональном состоянии собеседника, необходимо искать дополнительные сигналы (в комплексе). Если имеются другие подтверждающие жесты, можно с некоторой долей уверенности говорить о негативном социальном статусе. Если же вы наблюдаете только изолированный невербальный сигнал, то это, скорее всего, просто плохая привычка (что, конечно, тоже раздражает!).

Другие движения глаз

Потупленный взгляд

Желание отгородиться от ситуации человек может проявлять, не только прикрывая глаза, но и опуская их. Мы поступаем так, например, чтобы отвлечься от неприятного разговора. В других случаях опускание глаз, прерывающее зрительный контакт, означает, что собеседнику пора взять инициативу в разговоре на себя. Иногда собеседник медлит с ответом на ваш вопрос и при этом опускает голову, глядя себе под ноги. Такой взгляд называют потупленным.

В связи с этим на память приходит сцена, в которой Ганнибал Лектер в тюремной камере задает Клариссе Старлинг зондирующий вопрос, а та, совсем сбита с толку, опускает глаза:

«Кларисса, я уверен, что вы не найдете ответа, разглядывая свои туфли не первой свежести.»

«Молчание ягнят»

Да уж, тактично – дальше некуда!

Бегающий взгляд

Еще одно распространенное движение глаз – их быстрое перемещение из стороны в сторону. Голова при этом остается в одном положении; двигаются только глаза (вспомните Бенни Хилла,

у которого глаза разбегаются при виде множества едва одетых женщин). Такой взгляд называют бегающим. В сущности, он отражает желание убежать. Такой взгляд вы, возможно, встречали у строителей, которые уже получили от вас деньги за выполненную работу, но вынуждены отвечать на ваши вопросы о гарантиях, или у знакомого, которого вы перехватили на бегу и начинаете о чем-то расспрашивать.

Бегающие глаза изучают окружающую обстановку в поисках выхода или помощи (что является выражением беспокойства или внутреннего дискомфорта). Человеку явно хочется куда-то сбежать. На собеседника такое поведение, конечно же, производит не самое лучшее впечатление, но это очень красноречивый и многозначительный сигнал.

Все эти сигналы, так или иначе связанные с нарушением зрительного контакта, посылаются нам неосознанно, как и любые другие проявления языка тела, и принимаются нами также на уровне подсознания. При этом может возникнуть ситуация, когда наше неосознанно возникшее раздражение прорывается наружу в виде негативного невербального сигнала, адресованного собеседнику. Напомним, что язык тела – это улица с двусторонним движением. Я интерпретирую (правильно или неправильно) сигналы, которые подает ваше тело, и реагирую с помощью собственных невербальных сигналов, основанных на этой интерпретации. Стоит ли удивляться, что в отношениях между людьми возникает столько недоразумений?

Женщина, обладающая манерами или привычками, раздражающими окружающих (назовем ее А), посылает сигналы мужчине (назовем его Б), который интерпретирует их неблагоприятным для А образом. В раздражении он, в свою очередь, отвечает ей негативными жестами. Б воспринимает эти невербальные сигналы и тоже испытывает раздражение. Налицо конфликт, причина которого заключается в искаженном восприятии.

Налицо конфликт, причина которого заключается в искаженном восприятии.

Вы можете представить себе, как после этого А и Б отзываются друг о друге в разговоре со своими знакомыми:

А (своей подруге): «Что с ним такое? У него вечно раздраженный вид. Я даже не знаю, как это описать. Он меня совершенно не слушал».

Б (своему другу): «В ней есть что-то неприятное. Она говорила со мной с таким хмурым видом, словно только и ждала, чтобы распрощаться».

Вот вам наглядная демонстрация двусторонней природы невербального общения. Причина и следствие. И все это, как мы уже говорили,

происходит большей частью без слов.

Если я истолковываю прерывание зрительного контакта как негативный признак (например, прихожу к выводу, что человек проявляет ко мне антипатию или считает занудой), но при этом ошибаюсь, так как не учел контекст и не обратил внимание на весь комплекс невербальных сигналов, то между нами возникает недоумение. Возможно, воспринятые мною сигналы объясняются всего лишь тем, что человек устал и решил на пару минут снизить нагрузку на органы чувств, чтобы сосредоточиться. Некоторым людям необходимо изолировать себя от так называемого визуального шума, чтобы собраться с мыслями.

В некоторых случаях причина может заключаться в особенностях психики, но таким людям необходимо осознавать, какое впечатление их поведение производит на окружающих. Другими словами, им надо лучше разбираться в языке тела!

Расширение и сужение глаз

Время от времени все мы сужаем глаза. О чем говорит этот невербальный сигнал? Обычно он демонстрирует неодобрение или желание доминировать. Иногда говорят, что это напоминает взгляд сквозь винтовочный прицел. Как правило, прищуривание сопровождается опусканием бровей, что зачастую воспринимается как признак гнева, но эта интерпретация может оказаться и некорректной.

Необходимо заметить, что у некоторых людей такое выражение лица появляется, когда они пытаются сосредоточиться, читая, например, какой-то документ. Допустим, в ходе всего разговора начальник и на словах, и языком тела демонстрирует по отношению к вам дружелюбие

и открытость, а затем, читая ваш отчет, прищуривается и морщит лоб. Вам становится не по себе ввиду того, что вы воспринимаете это как признак раздражения и неодобрения, но, закончив чтение, он говорит: «Молодец, хорошая работа». Как это понимать?

Очевидно, этому человеку присуща такая особенность, что в момент сосредоточения его лицо приобретает хмурый и даже угрожающий вид. Это позволяет ему сконцентрироваться. Если человек, читая документ, находит в нем места, которые вызывают у него озабоченность или раздражение, он тоже может подавать весьма схожие едва уловимые и неконтролируемые сигналы. Внешние проявления в обоих случаях одинаковые, но одно из них объясняется поведенческими особенностями человека в конкретной ситуации, а другое является отражением подсознательной реакции недовольства. Поэтому, прежде чем делать поспешные выводы, следует оценить его язык тела в комплексе.

Замечали ли вы, что, когда у вас возникает желание продемонстрировать свое недоверие, невинность, внимательность или искренний интерес (особенно это касается женщин), вы широко открываете глаза и одновременно приподнимаете брови? Известно, что большие глаза выглядят привлекательнее. вспомните, с каким умилением мы смотрим на крошечных беззащитных младенцев с их огромными глазами. По данным исследований, мужчина, впервые встречая женщину, первым делом обращает внимание на ее глаза (вопреки широко распространенному мнению!). Таким образом, приподнятые брови и веки способствуют установлению психологического контакта.