**1.1. Введение**

Человеческое восприятие имеет одну очень важную особенность: человек воспринимает быстро сменяющиеся раздражения не какпоследовательность чувственных ощущений, а как обобщенный образ. Это вы можете проверить сами, проведя следующий эксперимент. Зажгите сигарету и выключите вкомнате свет. Если вы, медленно передвигая сигарету, «нарисуете» в воздухе круг, то вы увидите кругообразное движение огня; если же вы выполните то жедвижение, но стремительно, вы увидите только форму (сам круг). Это наблюдение будет еще нагляднее, если провести его перед зеркалом.

Этот феномен объясняется тем фактом, что мозг постоянно старается найти различия, внести порядок в кажущийся беспорядок,дополнить недостающее и так далее. Конечно, это происходит так быстро, что мы не осознаем самого процесса. Поэтому при эксперименте с сигаретой вывоспринимаете общую фигуру «круга». Точно так же происходит и при встрече с кем-либо. Информация об облике человека поступает к нам через органы зрения,слуха, осязания и т.д. Но мы редко выделяем какой-либо один фрагмент информации, если только он не выходит за рамки привычного («сегодня у негокакое-то вялое рукопожатие»), обычно мы воспринимаем человека «в целом», как бы мгновенно «складывая» разрозненные детали в общий образ. Мы говорим о том, чтоу нас возникает впечатление об этом человеке. Впечатление, несмотря на то что оно «одно», фактически составлено из бесконечного количества нанизанных друг надруга и слившихся в единое целое частных впечатлений.

Таким образом, при взгляде на человека мы последовательно замечаем, например, телосложение, позу, мимику, жестикуляцию,однако ощущаем этот процесс восприятия как «одновременный», так как завершается он очень быстро. В тот момент, когда этот человек начинает говорить, к нашемуобразу, нашему «одному» впечатлению присоединяются также и интонация, мелодия голоса, ритм языка, сила звука, возможная диалектная окраска и многое другое.Внимательный наблюдатель может заметить и другие важные детали с «первого взгляда», например пятно на одежде, особенно чистое произношение, плоховыбритое лицо или нервную игру зажигалкой и так далее.

Так как это общее впечатление составлено не из одного единственного, а из многих отдельных впечатлений, то возникает вопрос,какие из них здесь «действительно» первые. Некоторые авторы исходят из того, что в первую очередь впечатление производит телосложение, в то время как другиеотводят эту роль позе. Третьи считают, что быстрее всего на наблюдателя действует мимика (особенно глаза). Мне же кажется, что такая постановка вопросавообще бессмысленна, так как считывание информации происходит столь быстро, что мы не можем отчетливо его описать. Значит, последовательность этих отдельныхвпечатлений (по крайней мере, пока) точно неустановима. Я думаю, рассуждения на тему: замечаете ли вы телосложение человека на одну долю секунды раньше илипозже, чем его позу, могут представлять лишь чисто академический интерес.

**1.2. Телосложение и поза**

Следующий важный для повседневной практики вопрос:что важнее для общего впечатления — телосложение человека или поза? Этупроблему оживленно обсуждают в кругу специалистов. Я лично склоняюсь к точке зрения, что для практики большее значение имеет та информация, которая быстрееизменяется (или на которую мы сами можем оказывать влияние). Так как очевидно, что это соответствует позе, то мы предпочтем этот подход. Кроме того, излишнийакцент на телосложении может спровоцировать определенную разновидность эффекта Пигмалиона. Так, например, я знала од-ного американца (назовем его Билли С.),который был последователем теории Кречмера о взаимосвязи телосложения и характера. В соответствии с этой теорией Билли С. должен был быть веселым икомпанейским, так как он относился к ярко выраженному пикническому типу. Но в действительности это совсем не соответствовало его характеру, и ему приходилосьзатрачивать изрядные и душевные и физические силы в попытке соответствовать этим кречмеровским описаниям, так как он воспринимал их как непреложноетребование (раз у тебя на лицо основные признаки пикнического типа, то ты просто обязан быть веселым и компанейским). Билли принял их, потому что они, поего мнению, были «научными» (а это имело для него решающее значение). И выходит, Билли страдал не от того, что был пикнического типа, а от того, чтокречмеровские определения находились в противоречии с его сущностью. Так как Билли верил, что ученый со своей теорией о «типах» знает больше, чем он самможет о себе знать, то постоянно чувствовал себя неуютно, ибо «требуемое» поведение давалось ему с большим трудом.

Справедливости ради нужно отметить, что кречмеровские «определения», конечно, не содержали никаких требований. Проблемавозникла только потому, что Билли С. эти описания воспринял как требования. Однако другая часть кречмеровского учения о типах, согласно которой пикническийтип имеет также склонность к грусти и колебаниям настроения, оказалась верной. Но сейчас дело не в том, насколько это второе высказывание присуще каждомупредставителю пикнического типа и насколько Билли С. соответствовал ему. Ясно одно: Билли С. проникся доверием именно к первому высказыванию Кречмера ипотерпел фиаско.

Эта неудача может послужить хорошим уроком людям, которые подстраивают себя «под определения». Заставляют ли они себя подчинятьсяэтим «определениям» (следуй тому-то и тому-то!) или просто ждут от себя определенного поведения, результат одинаков: внутренняя расколотость,отсутствие гармонии или сильно выраженное чувство отвращения, несостоятельности, недовольства, одним словом, конфликт.

**1.3. Самопознание**

Любопытно, что после разочарования в теории типов Кречмера Билли С. увлекся кинесикой, но в основном он изучал сигналы тела,исходящие от других, хотя,быть может, ему следовало больше времени уделять самопознанию, чтобы получше разобраться в самом себе. Бесполезно обращаться ктемам прикладных знаний о человеке без одновременного познания себя и своих собственных сигналов. Поэтому я считаю очень важным еще раз самым категорическимобразом подчеркнуть, что получаемая нами информация не является «абсолютной истиной» и что даже те сведения, в которых мы точно уверены, не могут являтьсятребованиями. Человек не может быть веселым только потому, что он толстый, или оттого, что кто-то провозгласил закон о прямой зависимости между тучностью ижизнерадостностью!

И все же обычно мы уверены, что наша предварительная информация «верна». Поэтому полезно еще раз напомнить юмовскуюформулировку проблемы индукции: никогда нельзя исходить из того, что какое-либо утверждение может быть доказано окончательно. Что справедливо для восходов изакатов, действительно и для сигналов человеческого тела.

**1.4.Законы языка и тела**

Предположим, что вы, основываясь на личном опыте или прочитав теоретическое исследование, усвоили следующую точку зрения:«Сжатые губы означают, что человек в данный момент замкнут, не хочет ни воспринимать ничего чужого, ни высказываться сам».

Тысячи наблюдений, что сжатые губы действительно означают «закрытость-себя-от-мира», могут оказаться неверными для тогоконкретного человека, на сжатые губы которого вы завтра или послезавтра обратите внимание.

Мы уже говорили о концепции Давида Юма и о том, что ни одно утверждение не может быть доказано как абсолютно истинное. И вплане рассматриваемой нами темы история может предложить массу примеров. Так, например, Аристотель в свое время считал признаком высокого ума маленькуюголову, а Галл двести лет тому назад выдвинул прямо противоположную концепцию. После него еще долгое время бытовало ошибочное, но до сих пор разделяемоенекоторыми людьми мнение, что признаком ума является высокий лоб.

В свое время этой точки зрения придерживались и многие художники. Часто, желая польстить своим заказчикам, они изображали их напортретах со лбом бульших размеров, нежели те имели в действительности. Так, например, судя по силуэтам и рисункам, относящимся к молодым годам Гете, онимел небольшой и покатый лоб, однако более поздние портретисты, вероятно, с особой благосклонностью относящиеся к великому немцу, изображали его сгипертрофированно высоким лбом. Таким образом, нужно быть очень осторожным при интерпретации своих впечатлений — они могут основываться на общепринятых«мнениях».

Это же относится и к многочисленным рекомендациям по интерпретации языка тела, которые предлагают некоторые практические пособия.Я вовсе не собираюсь опровергать авторов теорий по прикладным знаниям о человеке, однако рекомендую всегда иметь в виду главное — критически оценивайтевозможность применения их в общем правильных положений в каждом конкретном случае. И даже если вероятность того что сжатые губы у встреченного вами завтрачеловека будут означать его скрытность достаточно велика, это все же далеко не однозначно. Поэтому нужно быть крайне осторожным, формулируя «законы» на основеопределенных закономерностей языка тела.

Слово «закон» вообще весьма неоднозначное понятие. Юридический закон действительно представляет собой требование, котороенеобходимо неукоснительно выполнять; кстати, именно поэтому он и может быть нарушен, преступлен. Другое дело природные законы, к которым относятся и законычеловеческого тела, — это не неукоснительные требования, а попытка описания того, что уже существует или может существовать (а может и не существовать).Это законы условные, так как для их осуществления нужны определенные условия.

Поэтому-то они выполняются не всегда, при одних условиях происходит одно, при других — другое. И тут важно избегать напрасныхтребований и ложных ожиданий. Тут нужен точный анализ условий.

**1.5.Ошибка всегда возможна!**

Для нашей ежедневной практики важно следующее: даже если мы признаем «закон» или «правило» о сжатых губах, то все жедопускаем, что не все сжатые губы должны соответствовать этому закону! Вот почему так важно использовать контрольные вопросы и тем самым периодическиперепроверять, а что же «значит» полученное в данном случае впечатление.

Теперь сформулируем «закон», который, как мне кажется, следует воспринимать как требование:

**Когда опытному интерпретатору необходимо «понять» сигналы тела окружающих людей, то он прежде всего должен проводитьконтроль истинности своих впечатлений, а не считать, что он всех видит насквозь!**

Только так человек может научиться отличать, например, сигнал высокомерия от сигнала робости (хотя, быть может, любая формазаносчивости рождается от неуверенности). Сначала с помощью контроля истинности вы убеждаетесь в правильности вашего ощущения, в том, что вы не приня-ли одинсигнал за другой. Затем пересматриваете и корректируете отдельные сигналы с учетом общей ситуации. Только такой контроль может определить, обладают ливоспринимаемые сигналы тем значением, которое мы им приписываем. Так, например, покачивание головой из стороны в сторону для человека иной культуры можетозначать «нет», в то время как этот сигнал на нашей географической широте понимается как «да» (чем больше нам приходится общаться с людьми из другихстран, тем важнее становится для нас знание сигналов, которые у разных народов имеют принципиальные различия в своем содержании; мы еще вернемся к этому вглаве 9).

Чаще всего недоразумения между собеседниками возникают из-за того, что один другого «не так понял» (как говорится, я ему проФому, а он мне — про Ерему). А бывает, что реплику или мимическое выражение, относящееся к третьему лицу, слушатель принимает на свой счет. Точно так жеответная мимика или какое-либо движение слушателя могут быть неправомерно отнесены говорящим на счет только что произнесенных им слов.

А это могло вообще не относиться к данному разговору, может быть, ваш собеседник в этот момент отвлекся от ваших слов изадумался о чем-то своем. Или ваши слова вызвали в нем какую-нибудь свою личную ассоциацию, не имеющую никакого отношения к теме разговора. Помните, как слово«Priсе» (в примере из нашего введения) напомнило Технику об обещании, которое он забыл выполнить! Вот для того чтобы избегать таких недоразумений, инеобходим контроль истинности.

Наконец, бывает, что сигналы вообще не содержат никакого сообщения. Так, нервное подергивание глазного века может бытьвоспринято неопытным интерпретатором как ответный сигнал на только что сделанное им предложение и, в зависимости от контекста, обрадовать илирассердить.

**1.6."Словарь" кинесики?**

Сейчас появились авторы, работы которых преподносят материалы о языке тела в виде «словаря». По их представлению, если,к примеру, вы хотите узнать, что «означает» засунутая в карман рука, то достаточно «усмотреть» нюансы — как засунута рука в карман (развернутой ладоньюили кулаком), где находится при этом большой палец (внутри или снаружи края кармана), и вы при помощи словаря узнаете о том, какие чувства испытываетчеловек. Такие подходы, на мой взгляд, ложны и не служат пониманию языка тела. Во-первых, потому что, например, не учитывается мода на накладные карманы вузких брюках — в них кулак просто не помещается, да и для большого пальца может не оказаться места! Во-вторых, возникает реальная опасность, что обладательтакого «словаря» может возомнить себя «видящим всех насквозь». Такие чувства бессознательно возникают у многих людей, если они, как наш Советник (см.введение уверены, что сразу правильно восприняли неязыковые сигналы!

В результате у них почти не возникает желания поставить себе контрольные вопросы! А только это, на мой взгляд, даетвозможность перепроверить свои наблюдения. Наверное, это же имел в виду и Шопенгауэр, когда говорил: «Знание о человеке — область, в которой никогданельзя достичь совершенства, и даже опытный человек все снова и снова попадается на ошибках».

Но как же он может не ошибаться, если не ставит себе контрольных вопросов?! Без них он способен установить лишь небольшоеколичество собственных ошибок, а этого недостаточно, чтобы на их основе систематически совершенствовать свое понимание.

**1.7.Контроль истинности как залог успеха**

Любая система прикладных знаний о человеке, от астрологии и до нумерологии, включая и научные подходы, основана на методе проби ошибок. Как правило, ощущения оцениваются и интерпретируются на основе каких-либо систематизированных критериев. Затем впечатления от нихперепроверяются и делается вывод, верна интерпретация или ошибочна. В последнем случае выясняется, почему произошла ошибка, чтобы впредь ее не повторять. Это —магистральный путь становления человеческого знания. Без подобного постоянного контроля истинности невозможно расширение познаний.

**1.8.Три метода контроля истинности**

Как осуществлять этот контроль? Существуют три возможности, причем большинству людей наиболее легкой кажется первая. Какойименно вид контроля следует выбрать, каждый решает для себя сам, в зависимости от своего индивидуального стиля и от ситуации.

**1.8.1.Первый метод - прямой вопрос**

В этом случае речь идет о вопросах, на которые нельзя ответить односложно «да» или «нет». Тип этих вопросов имеет тактическоепреимущество: они побуждают того, к кому обращены, к развернутому выражению своего мнения — собеседник практически вынужден это сделать. Причем чем большеслов он теперь произнесет, тем нам выгоднее, так как у нас появится возможность понять истинную причину только что проявившихся сигналов его тела. То естьнужно обращать внимание как на содержание, так и на вид и способ, которым оно высказывается (например, раздраженно, с сомнением, задумчиво). Предположим, нашСоветник, увидев неожиданно резкие движения Техника, сформулировал бы контрольный вопрос, который позволил Технику объяснить по существу, что емупришло на ум. При этом стало бы ясно, что все три «негативных» сигнала не имеют никакого отношения ни к цене, ни вообще к проходящим переговорам.

Таким образом, прямые вопросы этого типа предлагают высказать мнение. Например, вы можете сформулировать следующиевопросы:

«Как вы на это смотрите?»

«Что вы об этом думаете?»

«А какова ваша точка зрения на этот счет?»

«Ну, что вы скажете по этому поводу?»

«А каково ваше мнение?» и т.п.

Обратите внимание на то, что формулировка контрольного вопроса ни в коем случае не должна быть суггестивной (внушающей):«Ведь и вы так считаете?» (или: «Вы ведь согласны со мной?»), такими вопросами вы как бы подталкиваете вашего собеседника к определенному типу ответа: да, ятак считаю; да, я с вами полностью согласен. При этом вашему адресату нет необходимости развернуто излагать свое истинное мнение и, вероятнее всего, он ине будет этого делать, а просто согласится. И тем самым вы не узнаете для себя ничего нового.

Иногда такие суггестивные вопросы могут оказаться выгодными в стратегическом плане проводимых вами переговоров, но они не годятсяв качестве контрольного вопроса относительно сигналов тела.

**1.8.2.Второй метод - скрытый вопрос**

При этом методе напрямую спрашивается, правильно ли вы поняли сигнал партнера. «Ты, кажется, рассердился?», или: «У меня такоевпечатление, что тебе это не подходит, верно?», или: «Это тебя, кажется, действительно радует?» и т.д. Понятно, что такой подход применим далеко невсегда. Так, в нашем примере с Советником и Техником он не дал бы желаемого эффекта. Но зачастую именно он является наиболее быстрым путем к успеху.

Такие вопросы можно применять в деловой жизни, но только когда атмосфера переговоров непринужденная и оба партнера давно знают иуважают друг друга. В других случаях такой ход может быть расценен как бестактный и панибратский, как вторжение в психологическую интимную сферу, аэто способно рассердить или насторожить вашего партнера, а значит, помешать нормальному ходу переговоров.

**1.8.3.Третий метод - молчание**

Молчание — метод, с помощью которого можно добиться наибольших успехов; правда, большинству людей он дается с трудом. Еслибы наш Советник просто промолчал, когда обратил внимание на три «негативных» сигнала, то Техник успел бы раскрыть истинную причину этих сигналов: он могбыстро передать по телефону распоряжения относительно документации для доктора Прайса или какими-нибудь словами прокомментировать свое поведение. Так какбольшин-ство людей начинают говорить, когда их партнеры молчат, я отношусь к этому методу как к наиболее успешному, особенно в профессиональнойдеятельности, в случае, когда два других метода по той или иной причине кажутся неприемлемыми.

К методу молчания относится также техника, которую иногда называют активным молчанием: в этом случае вы оставляете фразунеоконченной, как бы зависшей в воздухе. В качестве примера можно привести такой контрольный вопрос: «Что касается цены, то вам, возможно, нужныдополнительные данные?».

И дальше главное — внимательно следить за последующими действиями собеседника. Он может возмутитьс вашим предложением ипопытаться его оспорить, а может спокойно согласиться, как это, скорее всего, и сделал бы Техник в нашем примере; а затем, пожалуй, он попросил бы разрешенияпозвонить, чтобы сделать необходимые распоряжения.

Этот метод эффективен для понимания окружающих вас людей, и им постоянно пользуются многие психоаналитики. Часто во время сеанса спомощью тактики молчания аналитик дает возможность своему пациенту выговориться, в то время как сам он молчит, а то и вообще находится вне полязрения пациента.

Однако чтобы у того не возникло неловкого чувства, что он говоритв пустоту, аналитик изредка производит некий легкий шум — слегкапокашливает, щелкает авторучкой или царапает пальцем стол. Тем самым он как бы дает понять говорящему, что он здесь, не заснул и полон внимания...

Попробуйте сами использовать этот метод: в ближайший же день постарайтесь задать как можно больше контрольных вопросовсвоим друзьям, коллегам или домашним и оцените свою способность «молчать». В случае, если вам это пока дается с трудом, освойте две другие техники, то естьпрямой и скрытый вопросы. Последнюю вы, вероятно, чаще можете использовать в личной жизни.

В заключение первой главы я хотела бы сказать еще несколько слов о «словаре» сигналов тела. Некоторые мои положения изпоследующих глав, быть может, тоже похожи на «статьи» такого «словаря», и вы сможете пользоваться ими для «перевода» встречаемых в жизни сигналов тела наязык сознания. Однако вовсе не это является в них основным. Эти положения, конечно, могут помочь вам в конкретной жизненной ситуации. Но главное, выдолжны осознать, что любое наблюдение, любую вашу интерпретацию необходимо проверять с помощью контрольных вопросов, так как одни и те же сигналы вразличных условиях могут иметь неодинаковый смысл. И только контроль истинности вашего понимания может помочь избежать досадных недоразумений.

Если каждый отдельный вид языка тела — позу, мимику, жестикуляцию, дистанцирование и интонацию — представить как «частьречи», то можно сказать так: важно, изучив сначала отдельные «части речи», затем перейти к изучению их взаимодействия, то есть к «структуре предложения»,чтобы на основе этих знаний научиться грамотно выражать свою мысль и понимать мысль чужую, которая в нашем случае выражается сигналами тела. Чтобыразобраться в этом, мы должны перейти к следующей главе