

ЕЗИКЪТ КРИЕ, ТЯЛОТО РАЗКРИВА

Тоня Рейман

Превод от английски
Диана Райкова

Tonya Reiman
The Power of Body Language

Copyright © 2007 by Tonya Reiman

© Диана Райкова, преводач
© Димитър Стоянов – Димо, оформление на корицата
© ИК „ЕРГОН“

София, 2010

ISBN 978-954-9625-45-5

ЕРГОН®

СЪДЪРЖАНИЕ

ВЪВЕДЕНИЕ	9
ГЛАВА 1	Езикът на тялото е власт 21
	Да си възвърнем изгубената „интуиция“ 22
	Как е възникнал езикът на тялото 26
	Универсалните аспекти на езика на тялото 27
	Неврологичните аспекти на езика на тялото 29
	Семейните аспекти на езика на тялото 33
	Културните аспекти на езика на тялото 35
	Индивидуалните аспекти в езика на тялото 36
	Петте неизменни принципа на езика на тялото 37
	Как да станете Майстор Комуникатор 39
ГЛАВА 2	Езикът на лицето 41
	Билбордът на душата 41
	Седемте универсални емоции 42
	Разчитане на индивидуалните изражения на лицето 48
	Сигнали, изпращани от очите и веждите 49
	Усмивки 62
	Мръщене и свиване на вежди 66
	Мимики с устните 71
	Изражения на носа и брадичката 73
ГЛАВА 3	Езикът на тялото 77
	Истинският източник на информация 78
	Жестове с глава 79
	Сигнали на торса 91
	Сигнали с ръцете 97
ГЛАВА 4	Езикът на пространството и докосването 115
	Дешифриране на пространството и докосване 116
	Дефиниране на четирите зони на пространство 118
	Четиринадесетте социални докосвания и как те ни сближават 134

ГЛАВА 5	Сигналите на гласа	154
	Настройване към пара-езика	156
	Дешифриране на вокални знаци	158
ГЛАВА 6	Овластяване на първото впечатление	172
	Подобрете първото впечатление, което създавате	173
	Удължете всеки етап от създаването на първото впечатление	174
	Първи етап. Мигновената преценка: първите няколко секунди	174
	Втори етап. Сканиране на базата данни: първите три до четири минути	184
	Трети етап. Постигане на съгласие: пет минути и след това	193
ГЛАВА 7	Как да четем тайните сигнали на другите	198
	Намиране на единицата мярка за поведение	199
	Лъже ли ме той/тя?	201
	Тя/той се опитва да ме тормози?	203
	Подозира ли ме тя/той?	204
	Ще ме назначи ли, или не?	205
	Ще ме уволни ли?	206
	Той/Тя ще ме нападне ли?	207
	Тя се опитва да ме съблазни?	208
	Той се опитва да ме съблазни?	209
	Изневерява ли ми тя/той?	210
	Той/Тя наистина ли ми е приятел/ка?	211
ГЛАВА 8	Как да използвате собствените си тайни сигнали	213
	Открийте техния „КМПОТ“ – Каква е Моята Полза От Това?	214
	Как да изглеждаме като човек, на когото може да се вярва (или „Как да бъда добър лъжец“)	214
	Как да мотивираме другите (или „Как да манипулираме другите“)	216
	Как да преговаряме ефективно	217
	Как да приключваме сделка	219
	Как да изградим сплотен екип	220
	Как да го съблазним	221
	Как да я съблазним	224
	Как да подходим към група	225
	Как да създаваме и поддържаме искрени приятелства	226
	Как да възпитаваме децата си по-добре	227

ГЛАВА 9	Станете Майстор Комуникатор: Методът на Рейман за постигане на съгласие	229
	1. Отпуснете лицето си	230
	2. Създайте симетрия в тялото си	230
	3. Озарявайте със социалната си усмивка	231
	4. Усъвършенствайте ръкостискането си	232
	5. Кимайте, отразявайте и водете	222
	6. Използвайте силни, съдържани жестове	234
	7. Променяйте тоналността на гласа	235
	8. Уважавайте интимното им пространство	236
	9. Закответе добрите чувства	237
	10. Създайте план за действие (ПЗД)	239

ПРИЛОЖЕНИЕ: Най-често задавани въпроси	242
--	-----

Въведение

Онова, което езикът крие, тялото го разкрива.

Джон Бардс

Като експерт по езика на тялото аз помагам на хората да се разбират един друг по-добре. Уча ги как да изследват движенията, жестовете и израженията на лицето, така че да разшифроват мислите и чувствата на другите. Медиите често ме канят да коментирам езика на тялото на известни или неизвестни хора, както и на политици, холивудски знаменитости и престъпници. Ако се съди по отклика, който тези коментари получават, за нас няма нищо по-увлекателно от частния живот на знаменитостите.

Някои от тях може да ни очароват, но когато две прочути личности се влюбят, това направо приковава вниманието ни. Измисляме им галени имена, като например „ТомКет“ и „Бранджелина“, следим техните срещи, ваканции, раждането на децата им.

Ето защо когато някоя знаменитост се опитва да поддържа известна дистанция от медиите и пази в тайна личния си живот, ние ставаме още по-любопитни. Актрисата Рене Зелуегър, например, успешно държеше папараците на една ръка разстояние – дори след приключването на злощастния си брак с Кени Чесни.

Зелуегър се запознава с Чесни, кьнтри изпълнител с четири платинени диска, през януари 2005 година на благотворителен концерт за жертвите на цунами. След кратка, бурна връзка, двамата се женят с малка романтична церемония на плажа.

След вихрения им романс идва ужасният край. Само 128 дни по-късно Зелуегър попълва документи за анулиране на брака.

Клюкарските медии бяха пълни с какви ли не слухове за бързото приключване на тази връзка. На молбата за анулиране на брака е било попълнено квадратчето „измама“ – какво би трябвало да означава това? Репортери, блогъри и фенове не можеха да се начудят: за каква измама става дума? Да не би Чесни да е бил гей? И Зелуегър да го е разкрила едва тогава? Смазала ли я е новината?

Въпреки всичко актрисата запази достойнството си и държа устата си затворена под бдителното око на обществеността. Вероятно си е мис-

лила, че историята е свършила и че всичко е приключило благополучно през декември 2006-та година, почти цяла година след финализирането на развода, когато се появи в „Късното шоу на Дейвид Летърман“, за да представи новия си филм „Мис Потър“.

Чест гост на шоуто, Рене Зелуегър винаги се е радвала на непринуден контакт с Летърман, който обикновено се е държал сърдечно, радушно и с уважение към нея.

Може би тъкмо затова тя е хваната натясно, когато след приветливото посрещане, Летърман рязко променя темата и се опитва да я прикове с въпрос за брака ѝ с Чесни. Седмица по-късно имах възможност да анализирам езика на тялото на Зелуегър в шоуто „Факторът О'Рейли“ и бях изненадана от онова, което видях.

В началото сигналите на Зелуегър издават силна връзка с Летърман – тялото ѝ е обърнато към него, стойката ѝ е изправена, с дръпнати назад рамене и издадени напред гърди. Тя поддържа зрителен контакт с него, като дори обръща гръб на камерите. Краката ѝ са кръстосани в поза, всеизвестна като най-сексапилната седяща поза за жена, с преплетени крака, която подчертава мускулния им тонус. Тя се перчи леко, докосва косата си и отмята глава – стандартни женски сигнали за самоувереност, привличане и интерес. Флиртува игриво с него и явно очаква тази среща да е толкова приятна, колкото предишните им интервюта.

Но щом Летърман задава въпроса за Чесни, всички тези сигнали за хармония и съгласие започват да се разпадат. Когато се насилва да изобрази усмивка, шегувайки се с Летърман, че е имал дързостта да попита, и се старее да омаловажи момента, държанието на тази печелила Оскар актриса издава колко дълбоко е засегната от агресивното поведение на водещия. Тя напълно преустановява зрителния контакт с него. Отдръпва се назад, разкривайки шията си в покорен жест, който показва колко уязвима се чувства. Когато изправя гръб в стола си, в същия момент обръща тялото си така, че коленете и стъпалата на краката ѝ сочат настрани от Летърман, и тя ориентира гърдите и раменете си към аудиторията.

След като е представил темата на предаването, Летърман продължава да задава въпроси, въпреки че той също започва да променя езика на тялото си. Извърща очи и гледа надолу, сякаш чете в бележника си останалите въпроси.

Съгласието и връзката помежду им са изчезнали. Дватамата са спрели да се гледат един друг. Докато Летърман и Зелуегър продължават да произнасят думи и да демонстрират външни социални знаци за „мило поведение“, телата им водят свършено различен разговор. Езикът на нейното тяло казва: „Толкова съм ядосана и разстроена от темата, която повдигна“; неговото тяло отговаря: „Съжалявам, че трябваше да го направя – хаиде да свършваме с това“.

Зелуегър започва да люлее назад-напред тялото си във все по-широки махове и да отговаря на коментарите му с висок, пресилен смях.

Пръстите ѝ се сплитат в скута ѝ. Същевременно през цялото това време тя е с широка усмивка на лицето.

Когато Летърман пуска шега, че е бил разочарован, когато тя се е омъжила, тъй като е искал да се ожени за нея, тя се извърща напълно от него и навежда глава, като се смее. После идва най-поразителният момент: за един кратък миг истински гняв покрива лицето ѝ. Тя се намръщва, присвива очи, изкривява устни и всички следи дори на най-слаба усмивка напускат лицето ѝ. Няма съмнение – може да изглежда, че се смее, но тя е направо бясна.

Но както бързо се появява, така бързо гневът ѝ изчезва. Онова „микроизражение“ трае само част от секундата – твърде недостатъчно, за да бъде уловено от нетренирано око. Наложил ми се да забавя клипа по време на моя анализ в шоуто. Но след като веднъж си видял този знак, вече знаеш какво да търсиш. Не можеш да го пропуснеш.

Гневът на Зелуегър се изпарява и тя отново се усмихва сияйно, завърта главата си и гледа директно в Летърман. За пръв път в течение на двайсет секунди, след като той ѝ е задал първоначалния въпрос, тя го гледа в очите – но малко насилено. Тя дори едва доловимо обръща глава, за да го въвлече отново в пряк зрителен контакт. Може би не случайно след това той оправя вратовръзката си със запазения си жест за притеснение и казва: „Може би не е моя работа?“, а тя отговаря: „Ами, след като го спомена – наистина не е!“ – отново с висок, лаещ смях.

Всеки от нас има аспекти от частния си живот, които иска да си останат лични. Когато общуваме със света, ние надяваме социалното си лице и се опитваме да се държим така, че да не позволяваме на никого да вижда зад булото.

Дори когато сме решени да не се разкриваме, много малко от нас успяват да прикрият истинските си чувства. Дори най-свършените актьори могат съвсем неволно да издадат истинските си емоции чрез сигналите на тялото.

След като изучите и овладеете езика на тялото, ще откриете смаяни колко много може – против волята си – да разкрие един човек за себе си, без да е произнесъл и дума. Макар че повечето хора никога не схващат тези сигнали, след като се научите да ги разпознавате, ще ги забелязвате навсякъде – и дори ще сте в състояние да ги контролирате по-лесно у самите себе си.

Никога няма да забравя онзи първи път, когато открий силата на езика на тялото.

Бях в курса по психология в университета „Пейс“ и изгарях от желание да впечатля околните. Седях на първата редица, водех си старателни бележки, докато слушах как професор Мичъл изнася лекцията си в претъпканата аудитория.

Точно в този ден професор Мичъл говореше за проксемика, науката за общуването на хората във физическото пространство. Той описа зо-

ните на лично пространство, разказвайки ни една от неговите, станали запазена марка, страхотни истории, като се разхождаше напред назад из стаята.

Постепенно, докато говореше, той се приближаваше все по-близо и по-близо до мен. Наивната аз, продължих да си записвам, някак несъзнаваща какво става, но подсъзнателно започнах да чувствам нарастваща неловкост.

По средата на изречението той рязко спря да говори. Тонът му се промени и той произнесе високо:

– Добре, искам да погледнете тази млада лейди.

Всички глави в стаята се обърнаха към мен и групата ясно доловимо ахна. Професор Мичъл се наведе над банката ми, почти докосвайки носа си до моя нос. Въпреки че ръцете ми още стояха на чина, останалата част от тялото ми се дръпна назад, сякаш да избяга.

Професорът се бе придвижил толкова леко и ловко, че аз не бях разбрала какво става. Докато не завърши този малък „експеримент“ и не привлече вниманието на останалите към позата ми, дори не осъзнавах, че съм се изкривила в опит да се отдалеча от него. Тялото ми автоматично бе реагирало на неговото коварно, но много агресивно нахълтване в моето пространство. Той бе използвал тялото ми, за да излъчи послание за сила, превъзходство и тотален контрол. И уменията му да използва езика на тялото, съчетани с пълната ми липса на усет, бе дала на този мъж абсолютно върховенство.

Бях слисана, изпълнена с благоговение и мигновено обсебена. Трябваше да науча тези тайни, за да мога лично да ги използвам. Така възникна страстта ми към езика на тялото.

Изследванията сочат, че повече от 93% от междуличностното общуване е невербално. Как се движи тялото ни, какви физиономии правим, колко бързо говорим – дори къде седим или стоим, колко парфюм сме си сложили, какъв тип бижу носим, дори това дали косата ни е дълга или къса – всички тези елементи изпращат сигнали далеч по-убедително, отколкото го правят думите. Приблизително хиляда различни невербални фактора участват в посланието, което изпращате при всяко едно общуване. Тези невербални елементи имат много по-голяма сила, отколкото нищожните 7% въздействие на думите, които излизат от устата ни.

Всяко трепване на китката или промяна в тона на гласа ни отразява по някакъв начин как се чувстваме или какво мислим за човека, с когото говорим. Вярваме ли му? Наистина ли имаме доверие в продукта, който ни продава? Изпитваме ли желание да се обърнем и да си плюем на петите? Езикът на тялото не само допълва онова, което казваме – той обикновено доминира нашия разговор.

Съзнанието може да е фокусирано върху разшифроването на произнесените в разговора думи, но подсъзнанието е, което върши наистина тежката работа, „разчитането“ на многото езици на тялото за невер-

бални следи, които издават истинските намерения на човека срещу нас. Напредъкът на науката в областта на психологията, антропологията, лингвистиката и социологията показва, че невербалните сигнали са най-правдивите и надеждни източници за комуникация. Първобитните ни прародители са развили силно вътрешно чувство и разбиране на невербалния език на тялото, а ние сме наследили това „шесто чувство“ от тях. Всъщност, отделен клас мозъчни клетки – „огледалните неврони“ – са еволюирали: в началото са били важни за оцеляването на приматите, но с течение на времето са се развили до степен да помагат на хората да споделят знания, да преподават изобразително изкуство, да се учат как да се бият или да изразяват състрадание, вероятно дори как да говорят – и всичко това е основано на акта на разчитане на езика на другото тяло. Научните изследвания в областта на неврологията разкриват, че от момента на раждането ни в определена част от мозъка постоянно се създават и разрушават нови връзки на базата на невербалното ни общуване с околните. Все по-усложняващата се комуникационна система на мозъка реагира и се променя с всяко общуване, постоянно съобщавайки ни почти всичко, което е нужно да знаем за хората около нас.

Проблемът е, че повечето от нас с течение на времето отвикват да се вслушват в тези сигнали. Ние отказваме да приемем „вътрешното си чувство“, защото смятаме, че не е толкова надеждно, колкото рационалната ни преценка за околните. В резултат на това стигаме до там да ни измамат, изиграят, изоставят или заблудят.

Да вземем за пример Джим.

Джим работеше като автор на реклами в рекламна агенция. Силно напрегнатата му работа заприличваше на змийско гнездо с всеки изминал ден. Той беше доволен, че има приятел в лицето на Том, по-млад колега, на когото Джим беше помагал. Том и Джим споделяли всички клюки, които се носели в офиса, анализирали корпоративната политика, за да разберат кога може да се случи следващото реструктуриране. И двамата знаели добре, че работата им зависи от предлагането на нови идеи, които да продават съответния продукт.

Една от най-травмиращите части от работата им била да представят идеи в зала, пълна с колеги и изпълнителни директори. За да се подготвят, Джим и Том често се упражнявали един пред друг. Един ден, когато Джим споделил новата си идея с Том – първата му „истинска“ идея от доста време – той усетил, че нещо се е променило във взаимоотношенията им. Започнал да се чувства несигурен. Заради новата идея ли било? Или заради Том?

Том не бил направил нищо различно – просто си седял там, гледал представянето на Джим както винаги го бил правил, може би дори малко по-напрегнато от обикновено. Когато Джим разяснил подробно идеята си и рекламната си стратегия за нова марка диетична сода, ръцете на Том били скръстени, челото му било набръчкано съсредоточено, очите му били фокусирани върху презентацията на Джим. Точно когато

Джим стигнал до най-добрата част, веждите на Том отскочили нагоре и той кръстосал краката си.

– Да, предполагам, че това е добра идея – казал Том, когато Джим най-накрая свършил. Джим мигновено се усетил смачкан и потиснат – не това бил отговорът, на който се надявал. – Може би искаш да работиш върху края на твоята... А! – той погледнал часовника си. – В два има конференция. Ще говорим по-късно. – Том станал и излязъл бързо от офиса на Джим.

Джим седял напълно съкрушен. Обзалагам се, че просто не иска да ме огорчава, помислил си той. Вероятно идеята ми не струва.

През останалата част от деня и на следващата сутрин Джим се чувствал некомфортно. Искане ми се да се отърся от това, мислел си той. Потърсил Том да отидат заедно до кафенето, но изпитал странно облекчение, когато не го заварил на бюрото му.

По-късно, на служебната среща, Джим седнал на обичайното си място до масата и бил изненадан, когато видял Том да седи от другата страна. Обикновено сядали заедно. Том пуснал тънка усмивка на Джим и Джим отново усетил неприятно чувство. Какво ставало?

Водещата директорка открила събранието и всички насочили вниманието си към нея.

– Отлично, че ви виждам всичките – казала тя и огледала насядалите около масата. – Днес ще направим нещо различно. Тази сутрин чух невероятно хрумване, нещо, което ще продаде огромни количества диетична сода и затова искам да го споделя с вас, така че да можем всички да работим по темата през останалата част от срещата. – Стомахът на Джим се свил и той хвърлил поглед към Том, който бил забол поглед в листите пред себе си. – Тази сутрин Том беше в асансьора, когато аз влязох и... – Директорката представила в подробности идеята на Джим, която Том бил обявил за своя.

Нека сега помислим дали не би било полезно за Джим да *знае*, преди да сподели най-добрата идея в кариерата си, че Том не му е истински приятел? Нямаше ли да е по-лесно и по-малко болезнено да е наясно с този факт седмици по-рано, когато Том е започнал бавно да се отдръпва от приятелството им и да дава знаци – като например избягване на зрителен контакт, по-често кръстосване на ръцете пред гърдите и по-малко одобрителни кимания, когато Джим говори, – че не може да му се има доверие?

В тази книга ще ви науча съзнателно да разчитате тези невербални сигнали, така че да знаете какво околните наистина мислят за вас, а не само какво казват. Когато научите техниките, които ще споделя с вас на тези страници, ще започнете да забелязвате кои са истинските ви приятели и в кои сте се лъгали. Ще се научите да разбирате кога някой се е влюбил във вас, или само иска да ви измами. Ще се научите да се нагаждате към инстинктите си и да им вярвате, така че да не пренебрегвате вътрешното си чувство, когато то крещи: „Не ме интересува какво казва той – не му вярвай!“

Когато загубим връзка с естествената си способност да разбираме езика на тялото, можем неволно да изпратим погрешни сигнали и в резултат на това да отблъснем или да прогоним някого. В тази книга ще научите как да контролирате собствените си невербални сигнали и да изпращате само послания, каквито искате – а не такива, каквито не искате. Само с научаването на няколко ключови трика и принципа, ще можете да проникнете в чудесата на комуникационната система на собствения си мозък, което силно ще повиши способността ви да четете езика на тялото на околните така добре, както и да контролирате своя. И най-после, въоръжени с известно количество полезна информация и малко практика, ще се превърнете в онова, което аз наричам Майстор Комуникатор – човек, който разбира езика на тялото на всички играчи и може да манипулира игровото поле в своя полза.

Думата „*манипулира*“ ви звучи като натоварена с отрицателен заряд? Не трябва. Едно от първите значения на глагола „манипулирам“ е „ръководя или употребявам умело“. В тази книга вие ще научите как умело да ръководите и употребявате собственото си естествено чувство за езика на тялото, както и да четете поведението на околните правилно и да изпращате само посланията, които ще ви помогнат да постигнете целите си.

Това е толкова просто.

Няколко години, след онази паметна демонстрация на силата на езика на тялото в курса по психология, научих колко полезно е да си Майстор Комуникатор. Като анализатор и специалист по персонала във финансовата фирма „Форчън 500“, разговарях с нови служители всяка седмица. Докато хората, с които бях заобиколена, се занимаваха с финансови ресурси, аз се занимавах с човешки. Като тях, аз също трябваше бързо да преценявам доколко са перспективни, да избирам онези, чиито акции са по-високи и да избягвам другите, които можеше да не се представят на нивото, което сме очаквали. Ако някой ме гледаше в очите и говореше с уверен, твърд тон, си отбелязвах да го проуча по-внимателно. Ако непрекъснато се местеше в стола си, кръстосваше крака и после ги разкръстосваше, избягваше зрителния контакт, знаех че няма да издържи темпото във фирмата. Правех тези изводи, облягайки се почти изцяло на вътрешното си чувство и първото ми впечатление често ставаше и финална преценка.

Звучи ви грубо? Повърхностно? Леко безсърдечно? Може би. Но е факт от живота, който всички трябва да приемем: хората съдят за нас по първото впечатление, което оставяме.

Последни изследвания от университета Принстън показват, че когато срещаме някого за първи път, създаваме първоначалната си преценка за привлекателността, за надеждността, компетентността и агресивността му в рамките на 100 милисекунди – една десета от секундата – от запознанството ни. И веднъж формирали се, тези впечатления имат тенденция да се задълбочават още повече. Само при внимателно наблюдение

ние и бъдещо общуване можете да се надявате да промените едно лошо първо впечатление.

В течение на времето човек кандидатства за работа, получава договори, или дори се е влюбва, и през цялото това време е подложен на много от тези първи впечатления. Резултатите са се натрупали в собствената му мисловна база данни, всеки задействан от персонален алгоритъм, който определя кои точно измежду многото характеристики са му нужни, за да бъде оценен с „да“ или „не“, за постигането на нужната цел.

Ние всички искаме да бъдем оценявани с „да“ далеч по-често, отколкото с „не“, когато кандидатстваме за работа или се опитваме да спечелим на наша страна хора в обществени или бизнес ситуации. Ето защо е необходимо да създадем това изключително важно първо впечатление във всички сфери на живота си. Майсторите Комуникатори знаят как да се възползват от ситуацията през онази първа десета от секундата. В тази книга ще научите всичко, което трябва да знаете, за да можете да обърнете всяко първо впечатление в „да“.

Едно от най-коварните неща по отношение на първите впечатления е, че те действат на подсъзнателно ниво. И няма никаква връзка с това колко сте умни – дори интелектуалните гиганти не могат да оформят напълно съзнателна мисъл за една десета от секундата. Но само защото някои мисли са подсъзнателни това не означава, че не можем да се научим да ги контролираме в себе си – и в другите.

Като сертифициран хипнотизатор знам, че подсъзнанието ни може да бъде тренирано така, че да ни помогне да изпратим по-силни невербални послания. Ако искате да изглеждате щастливи или уверени, или пък внушителни, можете да се научите да излъчвате характерните за тези чувства признаци, въпреки че в началото съвсем не ги усещате. От друга страна, като се научите да контролирате езика на собственото си тяло, автоматично ще усвоите контрола на подсъзнателните мисли и впечатленията, които другите ще имат за вас.

Няколко години след като напуснах света на финансите, се върнах отново в сферата на езика на тялото по повелята на един добър приятел и мой наставник. Оттогава насам в практиката си и по време на семинарите, които провеждам по цялата територия на Съединените щати и в света, помагам на много хора да преодолеят страховете си по отношение на работата, връзките си с противоположния пол, партитата и презентациите и им показвам как да се чувстват спокойно във всякаква среда и ситуация, в която езикът на тялото играе огромна роля. Тъй като работя с хора, намирам че един от най-ефикасните инструменти за преодоляването на трудности в социални ситуации, е определен вид психологическо упражнение – необходимо е човек да си представи как извършва определени действия в точно определена последователност.

Една моя клиентка, Джени, се страхуваше да влезе в зала, пълна с хора. Изпитваше особени притеснения да отиде на парти, да се прибли-

жи до хората и да завърже разговор. Двете с нея разработихме мисловен сценарий, който да ѝ напомня за правилния език на собственото ѝ тяло, който да използва в подобни ситуации.

Отивам на партито, стоя с изправен гръбнак. Движа се с уверена походка, установявам зрителен контакт и се усмихвам последователно на околните. Търся с очи хора, които са сами или в групи, към които мога да се присъединя и да подхвана разговор. Приближавам се към една група и търся човека, чиито стъпала сочат встрани от центъра на групата – това е благоприятната възможност. Усмихвам се, кимвам и чакам да ми отговорят и да ме поканят в групата. Фокусирам се първо върху слушането и не се тревожа за това какво ще кажа. Когато имам нещо за казване, ще дойде съвсем естествено и като част от тъканта на разговора. Аз съм силна, щастлива и спокойна.

Тук отново се вижда, че изучаването на мозъчната комуникационна система държи ключа към засилване на подсъзнанието. Същите методи, които елитните атлети и класически музиканти използват, за да подобрят изпълненията си, могат да ви помогнат да усвоите най-верния тон при произнасянето на реч или разговор в нощен клуб. Посредством тази книга ще научите как да използвате тази неврологична система, за да се чувствате по-сигурни и в психологическо, и във физическо отношение, както и да бъдете по-авторитетни, когато давате външен израз на тези чувства. Ще ви помогна, както съм помогнала на много свои клиенти, като ви дам точните напътствия как да движите тялото си, да нагласяте стойката си и да променяте изражението на лицето си, така че да излъчвате повече привлекателност и самоконтрол, докато се радвате на същите живителни усещания в тялото си.

През годините съм давала консултации на хора и организации – като се започне от говорителя на „Фокс Нюз“ Бил О'Райли и „Аkses Холивуд“ и се стигне до „Ню Йорк Таймс“ и „Психологията днес“, – за да помогна да бъдат разбулени скритите послания в езика на тялото. Помагала съм на държавни служители да разберат къде минава границата на подходящото поведение на работното място. Помагала съм на мъже и жени да се научат да познават хората, на които може да се разчита, както и знаците за измама и хитрост, за да преценят дали брачните им партньори им изневеряват или дали приятелите им са искрени. Съветвала съм безброй продавачи от различни области – като напр. рекламата на строителство и на списания – как да „разчитат“ своите клиенти ефективно, да правят точния коментар в точния момент и да си осигурят сигурни продажби и щастливи бъдещи клиенти.

Но езикът на тялото е не само разчитане на сигнали. Помагала съм на мениджъри да се научат да използват езика на собственото си тяло, за да

работят ефикасно с персонала, както и на персонала – да работи ефикасно с клиентите, а на изпълнителните директори – да преговарят с други изпълнителни директори. Помагала съм на политици да намалят ефекта от вредното напрежение само като ги обучавам да използват определени лицеви сигнали и жестове с ръка. Изключително доволна съм, че съм помогнала на хиляди хора, като съм ги научила на езика на тялото.

С вас не сме имали възможността да работим пряко, но тази книга ще ви даде повече знания, отколкото бихте получили при мен в рамките на един-два сеанса като клиенти. Ще чуете истории за хора като вас самите, чийто живот се е променил завинаги, защото са направили някои малки корекции в езика на тялото си. Ще научите как един агент по недвижими имоти направи важна промяна в начина, по който стоеше с клиентите по време на телефонните си разговори във връзка с продажбите – и повиши тези продажби неимоверно много. Ще разберете също как млада жена, която нямаше романтична връзка и не се срещаше с никого, разви забележителен маниер за флиртуване, който накара блестящи, успешни мъже да се редят едва ли не на опашка, за да говорят с нея. Ще чуете за хора като Синди – уверена, амбициозна и успешна, и как всичко се обръща с главата надолу и то само заради няколко погрешни стъпки в способността ѝ да чете сигналите на езика на тялото и да им отговаря подобавашо.

Синди ми се обади, за да си запише сеанс, в който да научи няколко хипнотични техники за релаксация. Като силно натоварен мениджър, наскоро повишен да отговаря за шестнайсет от бившите си колеги – всичките мъже, – тя имаше нужда от малко отпускане. Стресът наистина се беше натрупал, главно защото подчинените ѝ не я слушаха и екипът ѝ не постигаше броя на поставените за цел продажби.

Гласът на Синди по телефона звучеше много привлекателно – уверен, властен, с нисък, но приятно променящ се тембър. Изобщо, отличен глас по невербалните стандарти. Запитах се какво ли би могло да се е случило в офиса ѝ, за да я изведе от релси.

Деня, в който тя прекрачи прага ми за консултация, разкри мистеријата. Синди беше дошла право от службата си и когато погледнах външния ѝ вид, бях изненадана, че подчинените ѝ изобщо вършат нещо. Тесният ѝ костюм бе с кройка, която подчертаваше всяка нейна извивка. Невероятната ѝ бледа кожа бе в пълен контраст с яркото червило, а късата ѝ остра коса и десетсантиметрови точета завършваха изключително сексапилния ѝ, но във висша степен непрофесионален, облик.

След като се настанихме я попитах дали би искала да направя анализ на езика на тялото ѝ. Тя бързо се съгласи. Избрах момент и се наведох към нея.

– Синди, как те гледат мъжете в офиса?

– Какво имаш предвид? – попита тя и леко се дръпна. – Нормално, предполагам.

– По този начин ли? – изимитирах аз преценяващ поглед, като очите ми се спуснаха по нея отгоре до долу.

– Ами да, разбира се – каза тя и се усмихна. – Защото се обличам убийствено.

Очевидно Синди много се гордееше с тялото си и с чувството си за стил, и то справедливо. Но докато външният ѝ вид можеше да бъде „убийец“ в един нощен клуб, той бавно убиваше управленческата ѝ кариера.

– Синди – казах, – време е да направиш някои промени.

Когато става дума за бизнес облекло, има неписани правила в офиса, а Синди в продължение на много време не се беше съобразявала с тях. Като човек, който продава по телефона, тя върши 90% от работата си именно чрез телефонни разговори и изключително приятният ѝ глас ѝ беше помагал да се справя много добре. Но тя получава повишение и тесните ѝ костюми и прекалено високи точета започват да отвличат вниманието на подчинените ѝ.

Макар в началото да се съмняваше, Синди се съгласи да внесе промени в обичайния си външен вид – бавно, седмица след седмица, за опит. Първо променихме грима ѝ. Двете с нея отидохме при специалист и съвместно избрахме „нейните“ цветове – червило в по-неутрален тон и по-натрапващи се сенки за очите без черна очна линия. В края на първата седмица ослепително яркото червило беше изхвърлено и човек най-сетне можеше да види топлината и интелигентността в очите на Синди.

През втората седмица работихме върху облеклото.

– Направо ще плувам в тези одежди – възпротиви се Синди, когато влезе в пробната с костюм с един номер по-голям и с 4-5 сантиметра подълъг от онези, които носеше. Премери го с новите си обувки с пониски точета, и трябваше да признае, че са далеч по-удобни – и че екипът ѝ на следващата сутрин по време на редовното заседание изглежда по-малко непокорен.

Най-накрая отидохме във фризьорски салон да омекотим неотстъпчивото ѝ изражение с нещо по-малко конфронтиращо и по-култивирано. Когато излезе от салона, Синди изглеждаше като съвършено нова жена. С няколко леки корекции във външния вид тя се бе превърнала от офис мацка в зашеметяваща млада професионалистка.

Два месеца по-късно Синди дойде при мен за освежителен сеанс релаксираща хипноза.

– Сега имам от онзи вид „проблеми“, каквито винаги съм искала – каза ми тя. Разказа ми колко продуктивни са станали подчинените ѝ, как увеличила персонала и увеличила отговорностите им. – Най-забавното е, че не съм променяла нищо, освен начина, по който изглеждам – каза тя, а очите ѝ сияеха. – Говоря по същия начин, поставям същите цели пред екипа – но сега вместо да въртят очи на заседанията и да не ме слушат, момчетата внимават и дават предложения. Наистина искат да ме впечатлят. Не съм променяла и начина, по който ръководя хората, но направо не мога да повярвам колко много различният ми външен вид и езикът на тялото ми промениха отношението към мен.

А сега ще ви покажа как да впрегнете силата на езика на тялото, така че да изпитате ефектите от промяната на живота, ставайки Майстор Комуникатор. Всичко, което трябва да направите, е да се нагодите към естествената си способност да четете другите и да предавате посланията, които вие искате да бъдат предадени. Ще направите това като започнете първо да осъзнавате себе си, а после – да схващате посланията около вас и най-накрая – като направите леки промени в собствените си сигнали. Ще съм с вас и ще ви водя по този път стъпка по стъпка.

В началото ще ви дам пълно описание на всички сигнали на езика на тялото, както и инструментите, с които разполагате, и ще ви обясня как се работи с тях. След това ще ви покажа как да ги използвате успешно в определени ситуации, разбирайки истинските намерения на другите хора, и използвайки езика на тялото за постигане на целите си. И най-сетне ще ви науча на Метода за Създаване на Съгласие на Рейман, десет степенен процес, за да усвоите един максимално приятен език на тялото. Методът на Рейман обединява всички сигнали в бърз и лесен процес, който ще ви позволи да установите отношения с всекиго във всяка ситуация.

Вярно е, че съветът ми е да се държите искрено, но в някои ситуации се налага да манипулирате игровото поле, за да имате полза, защото – нека бъдем искрени! – понякога се налага да го правим. Не ви подозирам в неискреност и нечестност, но понякога трябва съзнателно да промените езика на тялото си, за да бъдете *по*-честни. Както ще откриете, понякога езикът на тялото може да бъде препятствие, което скрива истината! А не трябва да е така.

Така че ако вече сте готови да научите езика на тялото и да станете Майстор Комуникатор, който успява да общува във всякакви ситуации с околните, отгърнете страницата, и да започваме. Ако искате да попитате нещо, докато четете книгата, не се притеснявайте и се свържете с мен на адрес: Tonya@BodyLanguageUniversity.com.

ПЪРВА ГЛАВА

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО Е ВЛАСТ

„Ние отговаряме на жестовете с изключителна бързина и, може почти да се каже, в съгласие със сложен таен код, написан никъде, никому непознат, но разбираи от всички.“

Едуард Сепир

Милиони години децата са показвали на майките си, че искат още храна, ловците са си помагали при големия лов, дори първият човек показва на приятеля си как да запали огън – всичко това се е случило без да бъде разменена и една-единствена дума. Някои изследователи смятат, че говоримият език е възникнал едва преди 160 000-350 000 години. Дори да е така, някакви хора са населявали земята от два милиона години, което е дълъг период от време да разчиташ на жестове и сумтене, за да се разбереш с някого. Но очевидно е станало!

Езикът на тялото продължава да се използва от тогава до днес. Дори сега, ако попаднете в средата на Африка или в дълбоките джунгли на Южна Америка, или пък на леден айсберг в далечния северен Атлантис, успешно можете да помолите местните хора за помощ – за храна, дрехи, подслон, за пътя, – без да сте произнесли и една дума. Тази универсална точка на пресичане на умовете на различни хора е възможна единствено поради факта, че езикът на тялото е праезикът, който всички ние сме споделяли. Далеч преди възникването на речта, този изключително ефикасен начин за комуникация ни свързва не само с останалите хора, но и с някои примати и дори с други, много по-отдалечени видове бозайници, като кучетата и конете.

В зависимост от израза на лицето, от начина, по който държите ръцете и тялото си, от движенията и маниерите, дори от тона на гласа, езикът на тялото е буквално всичко, което можете да правите с тялото си, за да кажете нещата, които искате, без думи. Или понякога и неща, които се опитвате да *не* кажете.

Сигналите на езика на тялото – както тези, които казват истината, така и другите, които се опитват да я скрият – могат да имат дълбоко влияние върху живота ни. Един погрешен сигнал по време на интервю може да ви коства работата. Смесен сигнал на първа среща може да

убие многообещаваща романтична връзка. Неумел културен сигнал е в състояние да опропасти голяма международна сделка. Затова пък един споделен сигнал за съгласие може да подготви сцената за удовлетворяващи отношения в продължение на цял живот.

Почти всеки човек е роден със способността да „говори“ много езици на тялото – всъщност това е единственият начин, по който комуникираме като бебета, преди да се научим да говорим. Но веднъж научили думите, проявяваме склонност да разчитаме само на тях, за да се разберем. Естествено, думите са необходими, когато трябва да предадем определена информация ефикасно, или да обсъдим сложни идеи. Но думите могат да бъдат също пречка, дори клопка.

Да си възвърнем изгубената „интуиция“

В известен смисъл се заблуждаваме, като си мислим, че речта е по-висша форма на комуникация, защото сме единствената форма на живот, която притежава способността да говори. Стигнали до този етап на развитие, ние не винаги си спомняме нашите корени като предсловесни мърморковци и жестикулатори. И така през годините между детството и зрелостта постепенно се отучваме от невербалните умения, които сме развили като бебета – и свършваме разочаровани, отхвърлени и често измамани.

Може часове наред безрезултатно да нищим разговори от рода на: – „Какво имаше предвид той, като каза: „Не си ти, аз съм?“ – а всъщност сме получили посланието в първата секунда, преди още да е било изречено. Нашите тела винаги „подразбират“ или „имат вътрешен усет“, когато някой ни лъже или ни обича. Но дали винаги се вслушваме? За съжаление, не.

Това трябва да се промени.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Нищо не ѝ убягва

Жените имат по-сложни връзки между двете хемисфери на мозъка, които им позволяват да поемат повече информация и по-бързо. Обратното, мъжете имат склонност да използват само едната страна на мозъка си при всеки отделен случай. На обществено място това би позволило на една жена да попие едновременно много послания от езика на човешкото тяло и от околното обкръжение, докато мъжът ще приеме тези послания едно по едно.

До известна степен езикът на тялото е съзнателен, преднамерен – ние знаем, че би трябвало да се изправим и да се усмихнем, да прегърнем някоя хора и да се ръкуваме с други. След като се научим да четем по-умелите и изтънчени сигнали на езика на тялото обаче, пред нас се разкрива цял един свят. Когато разберем мислите на другите хора, знаем как в действителност се чувстват тези хора. Ясно можем да видим, че това, което човек казва, не винаги съвпада с онова, което той чувства. И обратно – останалите също могат да открият несъвпадения у нас, ето защо е толкова важно да изпращаме правилните сигнали в правилното време. Този двупосочен канал, този интригуващ, изтънчен танц, който танцуваме почти изцяло подсъзнателно, е комуникация в най-истинското ѝ проявление.

Когато се движите по улицата вие постоянно и неволно хвърляте погледи към всички минаващи. Те правят същото. Вероятно никой от вас дори не осъзнава какво става. Но вие току що сте си разменили неизречен знак за интерес и признание – и вероятно ще го направите четиридесет или петдесет пъти днес. Или може би си слагате най-невинната физиономия, ни лук яли, ни лук мирисали – „Полиция, представа нямах, че съм качила сто километра“, докато мигате бързо и стрелките очи над лявото му рамо. Независимо колко невинни се опитвате да изглеждате, нервното мигане и шарещите очи ви издават.

Ето как стоят нещата: макар всички да притежаваме способността да четем и да изразяваме правилния език на тялото, за да правим това надеждно и последователно, се изискват умения. Точно както някои от нас едва успяват да препекат една филийка, а други правят идеалния крем-брюле, и в този случай се изискват огромно количество знания и майсторство по отношение езика на тялото.

Нека разберем къде сте. Направете този тест, за да установите нивото, на което се намирате.

1. **Когато отивате на парти, първото нещо, което сте склонни да направите, е:**
 - а) Изправяте се пред бара и на висок глас поръчвате питие, като се смеете с бармана.
 - б) Отивате до най-близкия ъгъл и заемате позиция, от която най-добре да виждате стаята.
 - в) Оглеждате се и решавате накъде да отидете.

2. **Десетте минути, които ви остават преди да направите презентация, прекарвате като:**
 - а) Изпълнявате триминутно дихателно упражнение, за да се успокоите.
 - б) Преглеждате отново бележките си, за да се уверите, че си спомняте всичко, което искате да кажете.
 - в) Крачите напред-назад и надничате тайно към аудиторията, докато залата се пълни.

3. **(За жени) Когато флиртувате с мъж, правите едно от следните неща:**
- Усмиввате се кратко, поглеждате надолу и отивате в противоположната посока.
 - Установявате зрителен контакт, поглеждате надолу за миг, след което отново правите зрителен контакт и се усмихвате с половин уста.
 - Установявате директен и продължителен зрителен контакт, усмихвате се и започвате разговор.
4. **(За мъже) Когато флиртувате с жена, правите следното:**
- Усмиввате се.
 - Усмиввате се, обръщате се към нея и се надявате тя да ви забележи.
 - Усмиввате се, тръгвате към обекта на чувствата си и ѝ предлагате да ѝ купите питие.
5. **Когато влизате в зала за събрание, но събранието още не е започнало, вие мигновено и инстинктивно:**
- Тръгвате право напред и говорите с човека, който свиква събранието.
 - Слагате материалите си на видно място на масата, показвайки, че мястото е заето.
 - Сядате в ъгъла и чакате събранието да започне.
6. **Необвързани сте и сте готови за срещи. Съгласили сте се да се срещнете с приятелите си. Когато сте на бара, вие:**
- Подхващате разговор с бармана.
 - Отивате на дансинга и започвате неприличен танц.
 - Сядате на бара и се разполагате срещу онези, които ви се струват интересни.
7. **Вие говорите и забелязвате хора сред аудиторията, които поглеждат часовниците си и проявяват признаци на досада, но ви остават още десет минути до завършването на презентацията. Вие:**
- Поглеждате тези особи и питате: Струва ми се, че нещо от това, което говоря, не ви е ясно – има ли начин да ви го обясня по-добре?
 - Опитвате се да избягвате да срещате очи с тези, които демонстрират досада; не искате да ги настройвате враждебно към себе си.
 - Започвате да говорите по-високо и по-бързо.
8. **Седите в претъпкан самолет преди дълъг полет, не искате да завързвате разговор. Внезапно жената до вас ви пита колко е часът с приятелски тон. Вие:**
- Затваряте очи и я информирате, че не знаете колко е часът.

- Проверявате часовника си, поглеждате жената, усмихвате се, казвате ѝ часа и после я гледате в очите, докато тя се впуска и започва да разказва някаква история – не искате да бъдете груби.
 - Поглеждате часовника си и я информирате за часа с кратък поглед и бърза усмивка.
9. **Готвите се за среща с потенциален клиент за първи път в ресторант. Нуждаете се от пълното му внимание, за да осъществите продажбата. Вие:**
- Сядате на бара, на заден фон се чуват звуците от бейзболен мач – искате човекът да се чувства комфортно и неофициално.
 - Сядате на маса и се разполагате на стола откъм стената – клиентът няма друга гледка, освен усмихнатото ви лице.
 - Сядате на маса в средата на ресторанта – не искате клиентът ви да се чувства клаустрофобично.
10. **Обсъжда се ваша работа, а обсъждането не протича по начина, по който сте очаквали. Шефът ви несправедливо ви критикува. Вие:**
- Запазвате спокойствие и поддържате зрителен контакт с открит език на тялото. Давате възможност на шефа ви да завърши и с разтворени ръце отхвърляте обвиненията точка по точка.
 - Скръствате ръце пред гърдите и оспорвате всяко обвинение в момента, в който шефът ви го повдига.
 - Позволявате на шефа си да свърши, извинявате се и излизате от стаята с високо вдигната глава.

Пресметнете точките си, използвайки следния ключ. Добавете цифрите, съответстващи на всеки отговор, за да получите общия сбор, както е показано по-долу.

- | | | | |
|-----|-------|-------|------|
| 1. | a, 1; | б, 3; | в, 2 |
| 2. | a, 2; | б, 1; | в, 3 |
| 3. | a, 3; | б, 2; | в, 1 |
| 4. | a, 2; | б, 3; | в, 1 |
| 5. | a, 1; | б, 2; | в, 3 |
| 6. | a, 3; | б, 1; | в, 2 |
| 7. | a, 2; | б, 3; | в, 1 |
| 8. | a, 1; | б, 3; | в, 2 |
| 9. | a, 1; | б, 2; | в, 3 |
| 10. | a, 2; | б, 1; | в, 3 |

Ако сборът ви е 10-16: Вие сте душата на компанията, нали? Е, може да поуспокоите малко топката. Без да искате да го правите, възможно е да плашите хората. Сигурно е добре да научите какво искат другите и

как можете да им го дадете, като ги слушате по-внимателно и като правите по-голямо усилие да отразявате техния език на тялото.

Ако сборът ви е 17-23: Имате балансиран подход, който вероятно ви служи добре. Знаете много добре по какъв начин да използвате езика на тялото, за да удовлетворите както вашите нужди, така и тези на околните. В състояние сте да установите бърз и лесен контакт и сте готови за овладяването на някои напреднали техники.

Ако сборът ви е 24-30: Намеренията ви са добри, но може би е нужно малко да ги изтъкнете. Точно сега има опасност да се слееете с тапетите. Упражнявайте се да заявявате по-категорично мнението си с езика на тялото и околните ще ви отвърнат с повишено внимание и уважение.

По-доброто познаване на езика на собственото тяло и съобразяването с другите хора могат да ви помогнат във всяка сфера на живота. *Никога няма да опознаем повече другите хора или как ние самите биваме възприемани, докато не изучим властта, която има езикът на тялото.*

И така, как да го направим? Първо трябва да научим откъде идват сигналите на езика на тялото, за да разберем кои от тях точно можем да контролираме и кои е по-трудно или невъзможно да бъдат контролирани.

Как е възникнал езикът на тялото

Дълбоко в скритите ниши на мозъка си имаме чувствителен сензор, който мигновено ни казва дали човекът, застанал пред нас е приятел или неприятел. Ще ми помогне ли, или ще ме предаде? Ще ме защити ли, или ще ме хвърли в ръцете на враговете ми?

Езикът на тялото е общата сума от излъчените от нас сигнали, които помагат на околните да направят тези изводи. Например, когато другите изглеждат искрено щастливи, че ни виждат, това ни кара да се чувстваме сигурни. Тази сигурност ни действа добре, затова искаме да прекараме повече време с тези хора. Когато околните изпращат гневни сигнали, независимо волно или неволно, усещаме заплахата и ни се иска да ги избягваме – те не създават у нас чувство за сигурност.

Всяко общуване представлява избор между сигурност и несигурност, между „да“ и „не“. Звучи просто, нали? Но факторите, които вземат участие в това решение, са смайващо сложни. Когато за пръв път се срещнем с някого, мозъкът ни го сканира за стотици сигнали, които да ни кажат повече за този човек и дали може да ни помогне, или да ни нарани. Някои от тези сигнали са вкоренени в нервната ни система; други са преминали у нас от родителите ни; трети са повлияни от културната специфика. Ние следим колко близо застават до нас хората, когато навлизат в личното ни пространство, следим израженията на лицата, плавността на

движенията на телата им. Преценяваме пола, възрастта, расата, външния им вид. Търсим следи за социалния им статус. Оглеждаме лицата им – колко раздалечени са очите им? Ниски или високи са челата им? Какви жестове правят и как би трябвало да реагираме? Ние извършваме всички тези преценки и дори много повече, само за част от секундата.

Питат ме непрекъснато дали преценките, които правя на базата на езика на тялото, са научно обосновани или са просто мое мнение. Отговорът е – и двете! Интерпретацията на езика на тялото е субективно занимание, понякога отворено за повече от едно мнение. Но както и в другите научни области, които изследват човешкото поведение, изучаването на тези сигнали – които правим ежедневно, начинът, по който биваме възприемани от другите – е всъщност предмет на изследвания, които водят началото си отпреди стотици години.

Универсалните аспекти на езика на тялото

Изследването на езика на тялото е очаровало умовете на учените векове наред. Най-големите спорове са били свързани с произхода на езика на тялото – дали природата ни, или възпитанието ни диктуват как да говорим без думи.

В книгата си „Изразяване на емоциите у човека и животните“, публикувана през 1872 г. Дарвин споделя схващането си, че приматите се раждат с определени емоции и тези емоции се проявяват в тялото и в езика. Книгата е била истински бестселър по онова време. Но въпреки този първоначален изблик на интерес, през последвалото столетие почти всеки изследовател, антрополог и психолог смята, че езикът на тялото е единствено резултат от външни влияния – възпитание, а не природа. Редица експерти – от Зигмунд Фройд до Маргарет Мийд, енергично твърдят, че възпитанието на детето и културата са тези, които определят езика на тялото – точка.

Този възглед се поддържа твърдо до средата на двайсети век, до момента, когато доминиращата Фройдова теория, „обвиняваща майката за всичко – включително за езика на тялото“, започва да се разпада. В средата на шейсетте години психологът Пол Екман предприема амбициозно сравнително-културно изследване заедно с други учени в двайсет и една страни, за да определи дали емоциите наистина са универсални. Екман открива, че лицевите изрази на шестте емоции – изненада, страх, гняв, тъга, отвращение и щастие – се схващат по еднакъв начин във всяка от изследваните страни. (По-късно Екман добавя седма – презрение – към този списък.) Критиците му остават безучастни, изстрелвайки в отговор обичайните си аргументи, че сходствата в подобни емоции могат да са резултат от културни влияния като филми и телевизия. Излиза едва ли не, че причината всички да се мръщим, когато сме ядосани, се дължи на факта, че сме гледали филмите на Джон Уейн!

За да спре спора веднъж завинаги, Екман отива на място, където хората никога дори не са чували за Джон Уейн, камо ли да са гледали някой от филмите му. В забележителното си изследване върху хората от Папуа, Нова Гвинея, една цивилизация, която до онзи момент е имала само ограничени контакти с външния свят, Екман открива същите резултати – че тези хора могат съвършено ясно да различат и изразят гняв, както и останалите пет емоции, по същия начин, както хората, изследвани в предишните двайсет и една страни.

Резултатите издухват теорията за възпитанието. Най-сетне много експерти неохотно признават, че Дарвин е бил прав още преди сто години – че ние изразяваме много от емоциите си по същия начин, както и маймуните, от които сме произлезли.

Макар и прието, това твърдение остава спорно в някои среди и мнозина от научната общност не са съгласни. Но аз вярвам, че доказателството е изписано върху лицата и върху телата ни.



И приматите, както хората от всички култури, показват изненада с еднакви изражения на лицето.

Верен на името си, езикът на тялото не се отнася само до лицето. Всъщност, някои експерти смятат, че в моменти на силна емоция, лицето не винаги е надежден показател за истинските ни чувства. Защо ли? Защото лицето е най-лесната за манипулиране част от тялото. Тялото е склонно да ни изразява по-правдиво, отколкото лицето.

Ако се опитваме да прикрием истинските си чувства, горната половина на тялото може да остане статична по-лесно, докато долната част ни издава. Можем да се усмихваме и да кимаме по време на разговор с някого, когото не уважаваме, но ако стъпалата ни сочат към вратата, езикът на тялото казва, че направо нямаме търпение да си тръгнем. Ние наричаме това неволно предателство на нашите мисли и чувства „изтичане“. Емоциите и истинските ни чувства са „изтекли“ от нас.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Момичешкият език на тялото

Изследванията по цял свят непрекъснато отбелязват, че жените са далеч по-добри от мъжете в разшифроването на невербални знаци у другите. Без значение дали човекът, който изразява емоциите, е мъж или жена – жената е в състояние да окачестви невербалните знаци по-точно.

Точно толкова важен аспект на езика на тялото е невербалната информация, която гласът изпраща – десетки послания се крият във високите и ниски тонове, в бързината, с която говорим и в звучността на гласа. Всъщност изследванията сочат, че докато хората се опитват да контролират гласовете си, когато лъжат, гласът е най-големият извор на „изтичане“. Учените смятат, че 38% от общуването се осъществява по-скоро чрез намеците в гласа, отколкото чрез речта.

Тъй като сега знаем, че значителна част от езика на тялото е универсална, пътувайки през различни страни и градове, виждаме, че определени аспекти от този език се различават в различните култури. Семейни особености, култура, околна среда и образование – всичко това създава различия в начина, по който хората изразяват себе си. Ами ако корените на езика на тялото не могат да бъдат обяснени от природата, *противопоставена* на възпитанието, а вместо това, както смята Дейвид Ликън, генетик на поведението, от природата *чрез* възпитанието?

Неврологичните аспекти на езика на тялото

Последните научни постижения в неврологията разкриват липсващата връзка между природата и възпитанието, която обяснява не само защо приматите проявяват емоциите си по същия начин като нас, но и как средата може радикално да промени езика на тялото ни. През 1996 г. в откритие, често обявявано като неврологичното откритие на десетилетието, италианските учени Джакомо Ризолати и Виторио Галезе от университета в Парма, идентифицират неизвестен до този момент клас мозъчни клетки, наречени „огледални неврони“. Открити първо в маймуните, а после и в хората, огледалните неврони са тип моторни неврони, нервни клетки, които контролират мускулите, и в резултат на това – начина, по който се движи тялото. Но огледалните неврони контролират толкова много междуличностни функции, че на тях може да се гледа като на многофункционални клетки, един вид като на швейцарското джобно ножче на езика на тялото.

Наричани понякога „маймунски“ неврони, тези чувствителни мозъчни клетки се възбуждат не само когато извършваме някакво дей-

ствие, но дори когато само гледаме, чуваме или предполагаме, че някой ще извърши нещо – те ни карат буквално да „чувстваме“ това действие със собственото си тяло. Ако някога ви се е случвало да усещате, че ръката ви се вдига, когато следите тенис мач по телевизията, или трепва и покрива слабините, докато гледате как футболист се готви да забие топката, значи сте усетили как работят вашите огледални неврони. Тези мозъчни клетки, за които се смята, че са биологичните корени на съпричастното, се активират, когато изпитвате директно чувство – ако, да кажем, сте човекът, който играе с топката – но също и когато наблюдавате това, или пък ако чувате, че това се случва.

Десетилетия наред спортните психолози използват силата на огледалните неврони, за да подобрят постиженията на атлетите. Когато баскетболен треньор показва на отбора филм за последния петъчен мач, очите на играчите следят действията на игрището и техните огледални неврони се задействат в отговор, карайки съответните мускули в телата им да се свиват. Само защото те гледат филма, техните мускули „играят“ играта и мозъците им се чувстват така, сякаш те участват в играта.

Огледалните неврони са открити в няколко участъци на мозъка и всеки участък има своя особеност. Огледалните неврони в десния паритален оперкулум проследяват действията на другите хора и ни помагат да се настроим към тях. Вие усещате дейността на огледалните неврони всеки ден – прозявате се на съвещание, защото шефът ви се прозява, или се изчервявате, когато ваш колега сбърка по време на презентация. Дори телевизионните мрежи залагат на това – целенасочено използват смях зад кадър в комедийните сериали, за да стимулират огледалните ни неврони, така че да се размиваме по-лесно. В резултат става ясно, че смехът – както прозяването, изчервяването, или плачът – е заразителен. Проучванията върху огледалните неврони стигат до извода, че сме биологично съпричастни същества, поради което може би толкова много ни привличат хора, които излъчват щастие и увереност: те автоматично ни карат и ние да се чувстваме щастливи и уверени.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Огледални неврони ♥ Порно

Действието на огледалните неврони, мозъчните клетки, позволяващи ни да изпитваме съпричастност, могат да ни помогнат да обясним пристрастяващия характер на порнографията. Когато човек гледа други хора да правят секс, дори по телевизията или на компютърния екран, част от мозъка му се чувства така, сякаш той самият също прави секс. (А кой може да обвини един човек, че обича това?)

Когато пораснем и започнем да общуваме с много различни хора, постепенно попълваме нашата база данни със собствени спомени и с емоциите на други хора. И после, когато минаваме през бъдещи социални ситуации, ние бръкваме в тази обширна база данни от преживявания за указания как да интерпретираме действията на другите хора, да предвиждаме какво ще направят после и да реагираме съобразно това.

Някои хора притежават природна, инстинктивна способност да четат и да отговарят на тези социални знаци. Да кажем, че сте в компания и се намирате на коктейлно парти. Представяте се на нова колежка и я питате за последната ѝ служба. Чувате, че е напуснала компания „Х“ – „Как е там?“ Тя настръхва леко, усмихва се широко и казва: „Мястото наистина ми харесваше, но беше време за промяна.“ Тъй като огледалните ви неврони са силно възбудени, вие улавяте тънките невербални намеци – бързото извъртане на очите ѝ, фалшивата ѝ куртоазна усмивка, отсечените ѝ думи и внезапно изправената ѝ стойка – което означава, че тя не иска да коментира предишната си работа. Вие не настоявате и я представяте на останалите си колеги, които стоят наблизко. Забелязвате, че новата служителка изглежда видимо облекчена – искрена усмивка, спокоен поглед, възстановен зрителен контакт и благодарност за вашата деликатност. Тъй като огледалната ви система е много възбудена, вие разбира се, сте по-състрадателни, в състояние сте да доловите интуитивно чувствата на новата колежка само като гледате едва доловимите ѝ невербални реакции.

Но какво става, ако не сте в състояние да прочетете тези социални намеци? Може би това е първата ви среща в компанията, неспокойни сте и не знаете как да се справите с тези кратки моменти на междуличностно общуване по професионален начин. Когато срещате новата колежка, я питате: „Защо напусна компания „Х“? Чух, че мястото е невероятно.“ Тя се стяга, става сериозна, но вие продължавате да не схващате онези невербални намеци. Вместо това задълбавате още: „Промяна?! Сериозно? Какво правиш тук? Какво не ти харесваше на предишното място?“ Новата колежка изглежда стъписана от дързостта ви и друга служителка, ваша приятелка, ви хвърля поглед, с който ви казва да млъкнете. Усещате, че бузите ви пламват от смущение. Ако имате добре функционираща огледална система, след като складирате това унищожително преживяване във вашата база данни, по-малко вероятно е в бъдеще да си пъкхате носа и да задавате лични въпроси в служебна среда.

Това не винаги е толкова просто, обаче. В последно време учените откриват все повече доказателства, че е възможно някои хора да имат пробив в огледалната си система, което затруднява способността им да общуват гладко. Например скорошно проучване сочи, че огледалната система на деца-аутисти на практика не показва активност, когато те се опитват да се идентифицират с емоциите на околните. Тъй като проучванията са все още на ранен стадий, някои специалисти се надяват тези данни да доведат до откриването на терапия за аутистите и подобряване

на системата им за съпричастие и разчитане на езика на тялото. Допуска се, че може би ако бъдат обучавани да използват имитацията и подражанието, това ще помогне да се повиши активността в огледалната им система и да се засилят неврологичните връзки, отговарящи за събуждането на по-голямо съпричастие.

Хората, които са благословени с нормално функционираща огледална система, но които се нуждаят само от малко по-фина настройка, могат да използват подобни стратегии, за да засилят способностите на езика на тялото си. Знаем, че мозъкът продължава да се развива и да се променя през целия ни живот. Ако сте имали затруднения в общуването в миналото, най-лошото нещо, което можете да направите, е да се скриете в ъгъла. Излезте, изправете се, усмихнете се и гледайте хората в очите. Слушайте разказите им; поставете се на тяхно място. Упражнявайте се в съчувствие към тях и им изпращайте позитивни вибрации, с каквито те ще пожелаят да ви отвърнат. Огледалните ви неврони ще ви помогнат да станете Майстор Комуникатор, колкото повече се упражнявате, упражнявате, упражнявате!

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Аз ще се грижа/Ти се бий

Много жени реагират на стреса с ядене и търсене на социална подкрепа – цикълът „грижа и приятелско отношение“. Повечето мъже пък реагират с по-конфликтното „бий се или бягай“. Годици наред учените са вярвали, че и мъжете, и жените реагират единствено по втория начин, но сега вече се знае, че хормонът окситоцин, важен за кърменето и раждането, е част от причината жените понякога да търсят помощта на другите и да се опитват да установят съюз, който ще им помогне да защитят себе си и потомството си. Реакцията „грижа и приятелско отношение“ може би донякъде обяснява защо жените са много по-добри в разчитането на социални намеци.

Както изглежда, огледалните неврони не са единствената част от мозъка, ангажирана в междуличностните отношения. Много други части от нервната ни система също участват в интерпретирането дори на най-основни емоции. Например когато виждаме някой друг да изпитва страх, амигдалата, друга част от мозъка, която складира спомените за емоции, се възбужда. Но мястото, където ефектът „природата чрез възпитанието“ се постига наистина, това е домът, с мама и тате.

Семейните аспекти на езика на тялото

Езикът на нашето тяло не е само продукт на химията на мозъка и миналото ни на примати. Сигналите, които получаваме от обкръжението си, започват от деня, в който се раждаме, оформяйки по-нататък нашия език на тялото.

Сраждането си бебетата попадат в една емоционално огледална къща. Някои учени предполагат, че когато бебето вижда щастливите усмивки на родителите си, то приема тези позитивни изражения и може да ги почувства в тялото си. Неговите огледални неврони карат мускулите му да ги отразяват, като то първо реагира със заинтересован поглед, а после с усмивка. Родителите му показват възхищение, подсилвайки отразението. Бебето усеща радостта на околните в тялото си и автоматично се опитва да повтори преживяването.

Няколко дни – а може би дори няколко часа – след като са се родили, бебетата започват да имитират жестовите и поведението на хората, които се грижат за тях. Дори без да са видели собствените си лица, новородените имат вътрешна способност да подражават на мимики. Всъщност, бебетата много повече се интересуват от възрастните, които отразяват тяхната собствена активност, отколкото от онези, които умишлено показват погрешна реакция – те гледат първите по-дълго и им се усмихват повече, отколкото на онези, които реагират неподходящо на бебешките действия.

Андрю Мелтзоф от Вашингтон, учен, занимаващ се с психология на развитието, нарича тази тенденция *Теория „като мен“ на детското развитие*. Той твърди, че бебетата непрекъснато преценяват действията на околните, за да се уверят, че околните са „като мен“, и че започват да го правят преди да са в състояние да използват езика. Способността им да виждат другите „като тях“ е част от онова, което им помага да се привържат към родителите си, както и да подобрят способността си да разчетат и да отговорят на езика на тялото на другите хора. Ето защо е толкова важно да се усмихаме на бебетата и да използваме чувствителния език на тялото, когато общуваме с тях – така ги учим да отговорят на другите по същия съпричастен начин.

Докато децата растат, техните огледални неврони постоянно трупат опит – какво е да пълзиш, да вървиш, да караш колело, да разчиташ на други хора, как те ще ни накарат да се чувстваме. Езикът на тялото, който един родител демонстрира пред детето си, ще бъде без съмнение езикът, който това дете ще използва, когато порасне – това ще е и езикът на тялото, който то ще търси в другите. Показвайте на децата любов, доверие и състрадание, и така ще повишите шансовете им те да намерят приятели и партньори, които да им показват същите тези качества.

Дори след като пораснем и напуснем домашното гнездо, никога не спираме да използваме метода „като мен“ при преценяването на окол-

Неговите сигнали/Нейните сигнали

*Езикът на тялото
у момичетата се проявява от ранна възраст*

Момиченцата и момченцата показват еднаква способност да четат езика на тялото. Но след като момиченцата пораснат малко повече, те стават по-добри в разпознаването на лица от момченцата. След навършването на осем години повечето американски момиченца могат да определят невербалните действия по-точно, отколкото момченцата. Това предимство се пренася и стига до зряла възраст.

ните. Този подход продължава и когато си избираме приятели в училище, служители, партньори за танц и съпрузи. Дали ни харесва една и съща музика или се кланяме на един бог, ние, човешките същества, предпочитаме да сме с подобни на нас самите. Тази едромасабна версия на родната огледална къща се разширява дори още повече, карайки хората с еднакви вкусове да се събират заедно, и обратно – да подражават един другиму. През вековете една тясно свързана група започва да



Хората от едно и също семейство имат склонност да се отразяват един друг, така че често това се превръща в несъзнателен навик. На тази снимка виждате как децата ми Кристиан, Джейдън и Стефани копират един от друг поведението си за пред камерата.

развива определено поведение, което може би е било много различно от поведението на група, населяваща друг район или град – тук могат да бъдат открити културните източници на езика на тялото.

Културните аспекти на езика на тялото

До голяма степен езикът на тялото се определя от културата ни. Дали като се срещнем се ръкуваме, целуваме се по бузата, докосваме чело или навеждаме глава, всеки поздрав зависи изцяло от културата.

Тези културни изрази са продиктувани от онова, което наричаме „демонстриране на правила“, специфичните очаквания, които всяка група има за поведението, за езика на тялото. Да предположим, че трябва да се качите в автобус на Маркет стрийт в бизнес района в час пик – заставите много дисциплинирано на три стъпки разстояние, околните пътници набират съсредоточено нещо на мобилните си телефони, без да ви поглеждат. Но ако се качите в автобуса няколко преки по-нататък, в Китайския квартал, може да се окажете в навалица от хора, притиснати плътно един в друг, всички едновременно опитващи се да се домогнат до свободна седалка.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Съпричастие започва от люлката

Бebetата момиченца са по-чувствителни към плача на другите beбета, отколкото beбетата момченца.

Културната проява на правилата се различава в различните страни, щати, дори градове. Например в Съединените щати, както и в повечето страни, кимането с глава нагоре и надолу е знак за „да“. Използваме го, за да подчертаем смисъла при произнасяне на „да“ или невербално, за да изразим съгласие. В България обаче, въртенето на главата наляво-надясно означава „да“, а кимането нагоре-надолу – „не“. Това може да се окаже важно, ако стоите на влакова гара в България посред нощ.

Когато видите огромния спектър различия в езика на тялото по цял свят, става ясно, че проявлението на правилата се корени в културата, а не в биологията. Причината двойките в Пуерто Рико да се докосват един друг 180 пъти повече от двойките в Англия няма нищо общо с биологията, а с факта колко често техните родители са ги докосвали, и родителите на техните родители са ги докосвали и така нататък... чак до Каменната епоха.

С превръщането ни в глобално общество културните различия в нормите се размиват все повече и повече с всяко следващо поколение. Кол-

кото по-изложени са децата на общуване с хора от различни култури, толкова повече схващат мнозинството хора като „подобни на тях“. Прочуванията сочат, че хора, имащи повече контакти с други култури, са по-малко предубедени спрямо останалите. Първо виждаме човека и едва после – българина. Осъзнаваме, че кимането му не е „грешно“ или „назадничаво“, а е просто различно. И можем да проявим голямо уважение (и да оценим главното!) ако знаем за тези различия, *преди* да започнем да правим бизнес с хора от други култури. (Например знак с ръка, който за американеца означава „Отлично“, „Дадено“, може да ви изкара боя в Турция или Гърция.) Да познаваш проявата на тези правила и да ги уважаващ, е голяма стъпка напред в преодоляването на културните пробойни в езика на тялото.

Индивидуалните аспекти в езика на тялото

Културните норми наистина оказват някакво влияние върху езика на нашето тяло, но индивидуалният ни темперамент обикновено има по-голямо въздействие върху поведението ни. Някои качества може да са генетично обусловени, например склонността към самоизтъкване, към съпричастност или агресия. Други черти на характера, като срамежливост или общителност, може да не са генетични, но определено оказват влияние върху това как общуваме. Колкото по-общителни сте, толкова по-съпричастни по всяка вероятност са жестовете ви и толкова по-вероятно е да използвате цялото си тяло, когато общувате. Напротив, затворените хора използват по-незначителни жестове, и въобще жестикулират по-рядко.

Друга индивидуална разлика е полът. Мъжете и жените по различен начин получават и предават сигналите на езика на тялото – едно бързо надникване в магазините с промоция може да го потвърди. И както останалата част от езика на тялото, някои от тези различия се дължат на вътрешни хормонални и биологични различия; други са резултат от културни влияния. (Ще хвърлим поглед на някои от най-интересните от тези различия в каретата, озаглавени „Неговите сигнали/Нейните сигнали“.)

За щастие, всяка една от тези индивидуални тенденции в езика на тялото може да се приспособи и ако е необходимо – да се подобри чрез самосъзнание и упражняване, упражняване, упражняване. И в зависимост от това доколко ние самите си задаваме висококачествени модели, от които да се учим – оптимистични приятели, позитивни отношения, успехи, изградени върху доверие – ще продължим да ставаме по-проницателни, по-съпричастни и по-умели в изразяване езика на тялото.

А сега е време да накараме силата на езика на тялото да работи за вас. За да започне разшифроването на езика на тялото на едно по-високо ниво, първо трябва да научите петте основни принципа на този език.

Петте неизменни принципа на езика на тялото

Спомнете си тези пет принципа, когато сте навън, интерпретирайки сигналите на тялото. Те ще ви помогнат да мислите ясно за това, което виждате, да правите умни преценки и да се доверявате на инстинкта си. Щом веднъж научите тези принципи, значи сте готови с уроците на следващите страници.

Първи принцип: Езикът на тялото е постоянна величина. Вие винаги общувате. Без значение какво, позата на тялото, изражението на лицето, кройката на облеклото винаги казват нещо. Дори ако само се опитвате да предадете, че не желаете да общувате, пак общувате – в този случай това ще е равнодушен поглед.

Не можете да сте вън от това. Приемете го, признайте го за свое и знайте, че ще бъдете „четени“ винаги, когато сте на обществено място. Впрочем, вие комуникирате дори когато спите, независимо дали сте по гръб или в ембрионална поза.

Втори принцип: Езикът на тялото винаги се определя от контекста. Онова, което е прието в местния бар на чаша маргарита, не е допустимо на официален празник в службата. Контекстът – обществените норми, културните изводи, очакванията на групата – играят огромна роля за това какъв език на тялото ще работи във ваша полза или ще бъде във ваш ущърб в определена ситуация.

Ние инстинктивно го усещаме, макар че аз непрекъснато се изненадвам от клиенти, които казват: „Ами, това (вечно намръщено; с жълти зъби; постоянно нервническо) същество *съм просто аз* – не мога да бъда такъв, какъвто не съм“.

Повярвайте ми: Вие винаги ще си бъдете вие, без значение къде се намирате. Но защо не използвате неписаните правила на ситуацията, които по-скоро ще ви помогнат, отколкото да ви навредят? Може да намигнете на дъщеря си, докато изпълнява танца си на сцената, но няма да намигнете на английската кралица, нали? (Искам да кажа, освен ако не сте президент на Съединените щати.)

Трети принцип: Езикът на тялото никога не може да се основава на един отделен сигнал. Докато четете книгата, ще се запознаете с много подробности, свързани със спецификата на сигналите на езика на тялото. Моля ви, устоявайте на изкушението да „диагностицирате“ хората въз основа на един сигнал. Например, не е изключено да сте чували, че покриването на устата с ръка може да е знак за измама. Новакът в тълкуването на езика на тялото може да си каже: „Виж, тя крие устата си – значи лъже!“, но е напълно възможно въпросната дама да прикрива уста от изисканост, защото дъвче.

Понякога една цигара е просто цигара, а не непременно знак за притеснение. Необходимо е да разчетете няколко сигнала, които предполагат същите мисли или емоции, преди да приемете със сигурност, че сигналите са „истина“. В по-нататъшните глави ще ви науча да търсите групи жестове и да изследвате тези групи, докато разпознаете матрицата на поведение, процес, наречен „определяне на основната линия“ или „стандартизиране“ на някого.

Четвърти принцип: Езикът на тялото разкрива несъответствията между това, което човек казва и онова, което наистина мисли. За да се „вслушате“ напълно в истинските послания на един човек, трябва да се настроите както към вербалните, така и към невербалните аспекти на тези послания, да наблюдавате езика на тялото на този човек и да следите височините и спадовете в тона, тембъра на гласа, както и ритъма на думите му. Когато човек е искрен, езикът на тялото му е „конгруентен“ – движенията, израженията на лицето и звучността на гласа съвпадат с думите, които произнася. Такъв човек обикновено се възприема като заслужаващ доверие, защото всички послания, които изпраща, са еднакви.

Когато обаче произнесените думи и езикът на тялото не съвпадат, има прекъсване и посланията стават „неконгруентни“, несъответни. Несъответствието е един от най-силните аспекти на езика на тялото, защото ни обръща внимание на факта, че вербалното послание не е цялата картинка.

Разбира се, това съвсем не означава, че всеки, чийто език на тялото е противоречив, е мошеник или човек, на когото не може да се вярва. Понякога ще видите това „несъответствие“ у хора, които изричат благородна лъжа. („Ах, бабо, това е толкова вкусно!“, докато бавно клатите глава; или: „Радвам се, че съм тук!“, докато скръствате ръцете и краката си.)

Понякога опитните лъжци са в състояние да маскират несъответствията – но само до определена степен. За повечето хора, дори когато могат да контролират сигналите на лицето си, по-изразителните знаци на истинските им чувства ще „изтекат“ от други места в езика на тялото им. Психологът Робърт Розентал от Харвардския университет класифицира пет вида невербални условни знака в зависимост от тяхното „изтичане“:

1. Неконгруентни знаци – те са най-изразителните, защото сочат вътрешен конфликт, чувство на колебание, признаци за измама и т.н.
2. Кратки знаци от лицето към тялото – пропуснати и бързо коригирани знаци.
3. Гласът – изненадващо, но по-вероятно е той да издаде скритите емоции, отколкото лицето.
4. Тялото – лесно е да се контролира, ако знаете какво правите.
5. Лицето – най-малко „пропускащо“, защото е най-контролируемо.

По-нататък в книгата ще ви дам съвети как да уловите, разшифровате и тълкувате посланията на изтичане или несъответствие.

Петти принцип: Овладяването на езика на тялото позволява да се настроите към „микроизраженията“, най-кратките проблясъци или жестове, които издават вътрешните чувства. Тези проблясъци на напрегнато изражение на лицето – които някои специалисти определят като „горещи точки“ – могат да преминат по лицето за по-малко от четвърт от секундата. За нас е почти невъзможно да контролираме тези незначителни гафове, „изтичането“ и останалите неща, които се опитваме да скрием. Ето защо микроизраженията са там, където се осъществява истинската комуникация. Но те се случват толкова бързо, че може изобщо да не ги регистрирате съзнателно. Специалисти са превъртали часове наред видеоленти, за да декодират отделни микроизражения и да извлекат значението им, но в един обикновен разговор ние нямаме шанс да направим подобно нещо. Ще ви дам инструментите, за да усилите собствения си вътрешен декодер на сигнали, така че да се нагодите по-точно към тези сигнали. Когато станете Майстор Комуникатор, ще започнете автоматично да проследявате и разчитате микроизражения, които се изплъзват на съзнанието ви. Ще знаете веднага дали някой се опитва да ви излъже или да ви заблуди по някакъв начин – и ще нагодите езика на тялото си по подходящия начин.

Как да станете Майстор Комуникатор

Докато четете тази книга, вие събирате знание и сила, освен това овладявате всички тайни езици на тялото. Научавате се как да четете сигналите на околните, какви сигнали и как да използвате. С напредването вероятно ще осъзнаете, че езикът на тялото ви има своя специфика, с която искате да се заемете. Ако е така, фокусирайте се върху тази област в езика на тялото за три седмици. Поставайте си ежедневни цели за изпълнение. Например, когато работя с хора, които не са добри в установяването на зрителен контакт, аз им казвам: „Усмихни се и гледай в очите четирима души всеки ден в продължение на двацет и един дена. След като го направиш, ела отново и ще ти възложи друга задача.“ В края на тези три седмици хората обикновено ми казват: „Вече дори не мисля, когато установявам зрителен контакт с някого – правя го автоматично.“ Обикновено тези хора се чувстват вече по-добре, което – забелязват те – ги кара да гледат на околните като на по-близки. Тогава вече са готови да приемат следващия сигнал и т.н., докато се превърнат в Майстор Комуникатор. В края на тази книга ще се научите как да свържете всички тези стъпки в едно с Метода на Рейман, универсален ефективен метод за подобряване на общуването с всички, които се появяват в живота ви.

Докато развивате уменията си да използвате езика на тялото, опитвайте се да потърсите друг човек, на когото се възхищавате. Наблюдавайте го внимателно и огледалните ви неврони ще попият голямо количество полезна информация за езика на тялото, на който искате да подражавате. След това го имитирайте. Опитайте се да вървите с неговата походка, да държите главата си по същия начин, да се усмихвате толкова често и толкова широко, както го прави той. Постепенно ще се тренирате до степен, когато ще е естествено и няма да е нужно да се преструвате на дързък, ще се чувствате по-уверени или ще излъчвате по-голям магнетизъм – това състояние на съзнанието ще се превърне във ваша същност. Ще започнете като актьор, но скоро ще се вживеете изцяло в ролята.

Лицето е първото нещо, в което търсим информация за емоциите на околните. Нека разгледаме някои от най-често използваните изражения на лицето и какво могат да ни кажат – както и какво могат да скрият.

ВТОРА ГЛАВА

ЕЗИКЪТ НА ЛИЦЕТО

Едно око може да заплашва като зареден и насочен пистолет или да ранява като обида; или като се промени настроението му, засияло от доброта, да накара сърцето ти да затанцува от радост.

Ралф Уолдо Емерсън

Вдните след 11 ноември нямаше по-изпълнено с недоумение и потънало в скръб място от Ню Йорк. В статия, озаглавена „Ню Йорк сваля веселата си маска“, написана пет дена след атаките, репортерът на „Ню Йорк Таймс“ Алекс Кушински отбелязва как манхатънчани, по принцип стоици, сега се скитат в състояние на „емоционална голота“. Докато преди не биха си обръщали внимание по улицата и биха се гледали с празен поглед в метрото, травмираните оцелели започват да се вглеждат в лицата си и да установяват зрителен контакт с непознати, търсейки връзка и предлагайки в замяна съпричастност. Един специалист отбелязва, че най-често срещаното изражение през онези дни било „стиснати устни“. Той пише, че специално това изражение на лицето излъчва не само скръб, но също така стимулира мозъка да неутрализира чувствата вътрешно. Самото изражение се превръща в самоуспокояващ механизъм и механизъм за успокояване на околните, осъществен благодарение на огледалната система.

След няколко седмици, когато непосредствената опасност бе вдигната, нюйоркчани постепенно се върнаха към по-емоционалната си същност. Но преживяването им е показателен пример за това как използваме израженията на лицето, за да прикрием и покажем емоциите си – и дори да ги излекуваме.

Билбордът на душата

Съзнателните ни лицеви изражения дават възможност да изразим чувства на любов и привързаност, на съгласие и сътрудничество, на отвращение и смайване. Те обаче могат да бъдат използвани като маска, за да скрият тези чувства – макар да не са в състояние да прогонят истинските, лежащи под повърхността, чувства.

Ние всички искаме да вярваме, че притежаваме пълен контрол над чувствата си и можем да изберем дали да ги изразим, или не. Не такъв обаче е случаят. Каквито и емоции да успяваме съзнателно да изтрием от лицето си, те накрая ще „изтекат“ – често чрез движенията на тялото, но понякога и чрез „микроизраженията“.

Както по-рано споменах, микроизраженията са мимолетни прояви на емоция, която прекосява лицето за по-малко от 1/25 от секундата. Тези съвсем незначителни мускулни движения понякога минават нерегистрирани от съзнанието ни, но биват светкавично възприети от нашите огледални неврони, и също толкова светкавично отразени. В 2000 изследвания шведски учени използвали подсъзнателни техники, за да покажат картини на щастливи и гневни лица пред граждани без тяхно знание. Точно 30 милисекунди – 3/100 от секундата – от показването са били необходими на лицевите мускули, за да отговорят, имитирайки емоцията, без да осъзнаят какво са видели.

Огледалната ни система изглежда действа като вътрешен полиграф, реагирайки по-силно на проявата на истинска, отколкото на престорена емоция, като се основава само на невероятно фини следи. Например, нека допуснем, че момче се усмихва на любимата си, когато тя му прави комплимент за подстрижката. „Благодаря“ – казва той, но всъщност изобщо не го е грижа за прическата му, затова усмивката му може да бъде убедително любезна, но фалшива. По-късно тя хвали часовника му, който той наистина харесва. Сега той е искрено поласкан и мускулите на бузите и очите му се свиват по-симетрично – той ѝ отправя „истинска“ усмивка. Нейният мозък мигновено отчита тази разлика.

Е, може не винаги да сме достатъчно бързи, за да хванем тези микроизражения, когато се появят. Но аз вярвам, че можем да засилим нашия вътрешен полиграф като се обучаваме да разпознаваме определени изражения на лицето и емоции. Пол Екман и неговите колеги установили, че четиридесет и три прецизно регулирани мускула в човешкото лице могат да бъдат съчетани и разпознати в 10 000 възможни комбинации от изражения; те дори свързали 3 000 от тези изражения със специфични чувства в тялото. Научавайки се да забелязваме повече външни изражения, ние ставаме по-интуитивни по отношение на онези подсъзнателни микроизражения. Не забравяйте – почти всички от нас са природно надарени да ги „четат“ – понякога се нуждаем само от малко упражнения, за да свикнем с тази природна способност, която сме загубили някъде по пътя.

Седемте универсални емоции

По рождение в телата ни е заложена способността да изразяваме чрез лицата си седем универсални емоции – изненада, страх, гняв, тъга, отвращение, щастие и презрение. Като предварително зареден софтуер за базата

данни за езика на тялото, тези седем емоции са лесно разпознаваеми от огледалната система във всяко човешко общуване, което осъществяваме.

Проучването на Екман показва, че тези седем емоции се преживяват от хора с напълно различен социален ранг, образование и биография, по цялото земно кълбо. Но въпреки, че всички изпитваме тези емоции, ние не винаги ги показваме. Можем да замаскираме чувството на гняв с насилена усмивка или да се опитаме да скрием тъгата, или страха, от децата си. Тъй като лицето е първичният медиум за предаване на емоции, то също така най-лесно може да се маскира.

Когато открито изразяваме емоциите върху лицето си, те са очевидни, не могат да бъдат сбъркани. Могат да се появят само за 1/25 секунда до 4 секунди, но мозъците събират бързо информацията от този мимолетен проблясък.

Улавянето на неприкрита емоция във филм е предизвикателство – особено в нашия изпитващ фобия към чувствата свят, където повечето хора не излизат от входната си врата, без да надянат веселата си маска. Нека анализираме тези емоции и най-характерните им черти. Докато гледате всяка снимка, опитайте се да имитирате изражението и вижте дали изпитвате съответната емоция в тялото си.

ТЪГА

Тъгата е една от най-продължителните емоции. Когато сте в типично тъжно настроение, виждате до голяма степен едно клоунско лице. Брадичката е спусната надолу, клепачите са натезжали, кожата става отпусната. Всичко увисва, сякаш чертите се стопяват на лицето ви. Ъгълчетата на устните се спускат надолу и понякога може да се види потрепване. В същото време вътрешният тъгъл на веждите се вдига и между тях се образува вертикална бръчка. Ето едни от най-честите белези за тъга:

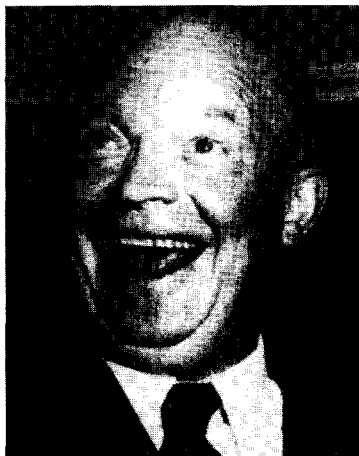
- Вдигане на вътрешния край на клепачите и образуване на вертикална бръчка между веждите
- Хоризонтални линии по челото
- Отпуснати клепачи
- Отпусната уста
- Вдигнати долни клепачи



Лицето на актрисата Мариса Томей изразява тъга по време на литургия на Юнион Скуеър на първата годишнина от атаките над Световния търговски център.

ИЗНЕНАДА

Изненадата е една от най-бързите емоции. Да предположим, че влизате през входната врата в дома си, някой изскача отвътре и извиква: „Изненада! Честит рожден ден!“ Какво ще се случи? Първо отваряте уста. След това веждите се вдигат, очите се разширяват и се вижда бялото на окото отгоре и отдолу. Устата е във формата на буквата „О“. Всичко това става много бързо. След това, ако изненадата е била приятна, на лицето може да се появи усмивка; а ако е страшна, следващото ви изражение ще е страх. Нека разгледаме някои от сигналите на лицето, които се виждат при изненада:



Лицето на президента Дуайт Айзенхауер показва всички характерни белези за изненада.

Веждите се извиват и се вдигат нагоре
 Бялото на очите се вижда над и под ирисите
 Горните клепачи се вдигат нагоре
 Долните клепачи се окръглят
 По челото се появяват бръчки
 Устата е отворена – устните са разтворени, като широчината зависи от степента на изненада
 Бялото над очите се вижда над, а понякога и под ирисите

СТРАХ

Страхът понякога може да бъде последван от изненада. При страх веждите се спускат надолу едновременно, съсредоточени към средата, и виждате две малки линии, които се появяват в края на веждата. Устата също се отпуска надолу и устните се свиват в тънка черта. Горните и долните клепачи се опъват силно, зениците се разширяват и очните ябълки изпъкват – обикновено бялото на очите се вижда и над ириса, и под него. Ще познаете, че някой се страхува, когато видите тези сигнали:

Веждите са вдигнати и едновременно с това свити
 Горните клепачи се вдигат
 Бялото на очите над ириса се вижда
 Долните клепачи са напрегнати
 Устните са свити в черта, отпуснати надолу и опънати



Лицето на президента Джордж Буш изразява страх, когато отново успява да стъпи, след като се е препънал по стъпалата на слизане от самолета.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

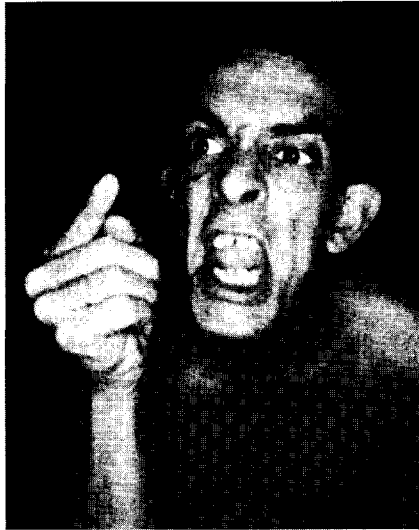
Изписани са върху нея

Емоциите по-лесно се четат по женското лице, отколкото по мъжкото.

ГНЯВ

Изследванията сочат, че сред цяла тълпа ние улавяме гневното лице по-бързо и по-точно, отколкото лице, изразяващо щастие. При гняв веждите се смъкват и застават почти във формата на латинската буква „V“. (Повечето престъпници в комични филми използват същите физиономии.) Между веждите се оформят малки бръчици. Очите се разширяват и гледат без да мигат, или се свиват до малки пронизващи цепки, долните клепачи се напрегат нагоре. Изброените по-долу сигнали са най-често срещани при израз на гняв:

Челото е набраздено
 Веждите са смъкнати надолу
 Горните клепачи са спуснати
 Погледът става напрегнат
 Долните клепачи са опънати
 Ноздрите са разширени
 Правоъгълно отворена уста
 Напрегнати устни
 Издута долна устна



Насоченият пръст на мъжа показва гняв.

ОТВРАЩЕНИЕ

Когато изпитвате отвращение, носът се сбръчка, сякаш сте помирисали развалено мляко. Краищата на горната устна се спускат надолу. Това изражение има силен ефект върху огледалната ни система. Скорошна статия твърди, че независимо дали изпитваме отвращение или наблюдаваме някой друг да го изпитва, става активиране на едни и същи части в мозъка, предният островен дял и съседният на него фронтален оперкулум. Може да не сме видели или помирисали нещо отвратително, но ако мернем споменатото изражение върху лицето на друго се чув-



Сбръкването на носа е един от най-характерните белези за лице, изразяващо отвращение.

стваме така, сякаш ние самите се отвращаваме. Някои от най-характерните знаци за отвращение са:

Челото обикновено е спокойно
 Веждите са спуснати
 Носът в горната си част е набръчкан
 Напрегнат долен клепач
 Присвити устни
 Вдигната горна устна, която оставя устата леко отворена

ЩАСТИЕ

Щастието проличава в най-любимото ни изражение – искрената усмивка. Ако погледнете приложената снимка, ще видите как една щастлива усмивка наистина се различава от куртоазната усмивка – венците се показват малко повече, очите заприличват на полумесеци, появяват се бръчици около очите. Може би най-очевидна е ясно опънатата назолабиална гънка, „кукленската“ линия от външния край на носа до ъгълчето на устата. Всички обичаме да гледаме тези усмивки и не можем да се сдържим да не се усмихнем, когато ги видим. Ето някои от сигналите на лицето, които показват щастие:

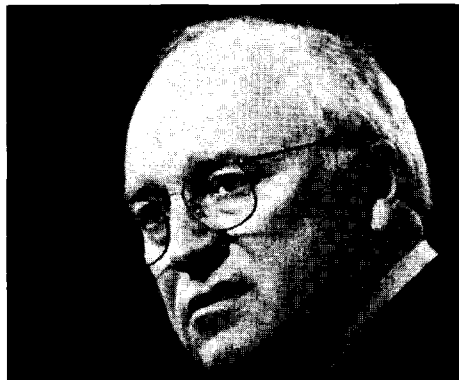


Лицето на бившия кмет на Ню Йорк, Рудолф Джулиани, показва характерните белези на искрена усмивка.

Отпуснато, спокойно чело
 Външните краища на веждите са леко отпуснати надолу
 Присвити очи
 Бръчици около очите
 Бръчки под очите
 Вдигнати бузи
 Бръчки в назолабиалната гънка
 Ъгълчетата на устата са вдигнати
 Устните са леко раздалечени – горните зъби се виждат

ПРЕЗРЕНИЕ

Презрението е подобно на отвращението, но явно не предизвиква физически промени по начина, по който го прави отвращението. В замяна на това презрение се наблюдава, когато хората чувстват превъзходство над другите или когато не одобряват действията или поведението им. Презрението може да бъде примесено с гняв, отвращение или щастие, оформяйки няколко различни изражения. Някои експерти не са съгласни, но Пол Екман смята, че презрението е емоция, изразявана с едно и също изражение на лицето по целия свят. Сигналите, сочещи презрение, са следните:



Лицето на американския вицепрезидент Дик Чейни изразява презрение, докато говори за иранското правителство на среща, свикана от Министерството на Външните работи във Вашингтон.

Бръчки на носа
Едната устна често е повдигната подигравателно
Устните понякога са издадени напред
Стисната уста с леко вдигнати краища (може да бъде сбъркано с лека усмивка.)

Разчитане на индивидуалните изражения на лицето

Рядко се случва върху лицето да видим само едно изражение. Най-често става дума за набор от такива – един или два лицеви израза са комбинирани с други сигнали от езика на тялото, както и с определен тон на гласа или жестове с ръка. Като при беленето на лук, започваме с най-горния слой – външните изражения, които хората постоянно използват – и постепенно си проправяме път към тези изражения на лицето, които хората разкриват несъзнателно. Да разгледаме някои от най-често срещаните.

Сигнали, изпращани от очите и веждите

Когато погледнем лицата на околните, първо се фокусираме върху очите, след това върху устните. Някои от сигналите от очите ние можем да контролираме; други се случват напълно автоматично. Нека видим израженията, които правят очите „прозорец към душата“.

Лицев сигнал: ЗРИТЕЛЕН КОНТАКТ

Ние проявяваме по-голяма склонност към установяване на зрителен контакт с хора, които харесваме и одобряваме, отколкото с онези, които не харесваме или от които сме заплашени. Когато погледнете друг човек в очите, с това казвате, че се чувствате добре – уверени сте, на вас може да се разчита и знаете за какво говорите. И най-вече, с това внушавате, че слушате, нещо доста рядко в нашето общество. Един внимателен слушател поддържа зрителен контакт приблизително 70% от времето, макар често да ни се случва да прекарваме това време, в което уж слушаме, в опити да съберем собствените си мисли. Разговорите ни заприличват на „размяна на любезности“ на опашка в закувалня – свиваме се, докато ни говорят, а като свършат отваряме уста и засипваме околните с порой от думи. Затова ви призовавам: обърнете внимание на зрителния контакт, за да внушите на човека срещу вас: „Слушам те и не мисля за нищо друго.“

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Гледайте я в очите

Жените обичат зрителния контакт. Те гледат в очите всекиго – независимо дали е мъж или жена – особено когато са насаме един с друг – и го правят в много по-голяма степен, отколкото мъжете. Мъжете го допускат с жени, макар да не им харесва много, но определено не го правят толкова често с други мъже.

Когато разговаряме, ние не поддържаме зрителен контакт непрекъснато. Случва се да го използваме като начин да покажем, че е наш ред да говорим. Може да гледате надолу, например, да събирате мислите си, след това да вдигнете очи и да завършите мисълта. Ако е ваш ред да се обадите, но продължавате да обмисляте, гледате надолу или настрана – навсякъде другаде, само не и лицето на човека срещу вас. Това прекъсване на зрителния контакт трябва да подскаже на слушателя, че още не сте свършили изказването си. Когато сте готови да спрете, връща-

те поглед върху събеседника си и правите кратка пауза – това е авторитетен начин да кажете: „Добре, твой ред е“.

Какво да следим: Прекален зрителен контакт. Обикновено вярваме на хора, които ни гледат в очите и проявяваме недоверие към онези, които не го правят. Но прекаленият зрителен контакт може да е също показател, че някой се опитва да излъже. Опитните лъжци целенасочено поддържат зрителен контакт, за да бъдат възприемани като честни и надеждни. Няма как да знаете типичните им особености, докато не ги „стандартизирате“ или не прецените какъв зрителен контакт установяват нормално. (Вижте глава 7 за повече подробности относно техниките за разкриване на измама.)

Над какво да работим: Използвайте зрителен контакт често, ако не и винаги. Ако имате затруднения с поддържането на зрителен контакт, трябва да работите за създаването на това важно качество. Проучванията сочат, че работодателите преценяват евентуалните си бъдещи служители, които не правят зрителен контакт, като непривлекателни, незаинтересовани, пасивни, некомпетентни хора, на които им липсват хладнокръвие и социални умения.

Когато започвате работа, не забравяйте да поглеждате интервюиращия в очите поне от време навреме. Започнете, като направите зрителен контакт, докато слушате някого да говори; продължете, запазвайки зрителния контакт, докато вие говорите. Доказано е, че хора, които гледат в очите, докато говорят, биват възприемани като по-убедителни. Опитайте да се упражнявате с петима души дневно, като добавяте още хора всяка седмица. Постепенно ще свикнете да се чувствате по-комфортно и ще забележите, че околните ви отговарят по-позитивно.

Лицев сигнал: ПОГЛЕД НА ЛОВЕЦ

Чувствате погледа на ловеца, когато разговаряте с някого и той гледа втренчено право в очите ви и примигва веднъж-дваж на минута. Може би се принуждавате да сведете поглед. Но често, когато хората гледат по този начин, те се концентрират вътрешно.

Когато работя с клиенти, които идват да усъвършенстват публичната си реч, някои от тях ми казват, че се стряскали, когато видели празните, втренчени очи на аудиторията. Казвам им, че това може да е начинът, по който някои хора внимават, макар да е по-вероятно да се *преструват*, че внимават. Това може да е опасен сигнал. В зависимост от темата, по която говорите, може би е необходимо да повдигнете енергийното ниво на презентацията си.

Какво да следим: Когато хората се опитват да ви имитират. Независимо дали някой го прави преднамерено, за да ви изкара от равновесие,

не трябва да позволявате това да промени реакцията ви. Можете да отвърнете или с втренчен поглед, ако това не ви притеснява прекалено, или да откажете да срещнете очите му. В края на краищата това са си вашите очи! Не сте длъжни да се оставяте на заплахата в погледа му. Това е лицевият еквивалент на измъкването на ръка от доминиращо ръкостискане – винаги имате правото да кажете: „Не, благодаря. Нямам нужда от тиранията ти“.

Над какво да работим: Гледайте в триъгълника очи-нос. Понякога гледаме с поглед на ловец без да го осъзнаваме. Ако говорите на някого и усетите, че той започва да се върти неспокойно и избягва очите ви, дайте си сметка за собствения си зрителен контакт. Може би вие сте човекът, който никога не мига. Ето защо винаги е важно да гледате в триъгълника очи-нос, областта на лицето между двете очи и носа.

Преди няколко години, докато четях лекции на група необвързани за това как да се срещат с други необвързани, се сблъсках с мъж в аудиторията, който правеше всичко, което се предполагаше, че трябва да прави, за да осъществи общуване – усмихваше се приятно, накланяше глава, за да демонстрира интерес, кимаше често, за да покаже съгласие, дори се навеждаше напред в стола си, за да ми покаже, че е очарован от семинара. Единствената грешка, която правеше, бе поддържането на зрителен контакт през цялото време.

Какво? Може би си мислите: „А не би ли трябвало да прави точно това?“ Да, но проблемът бе, че той не мигаше. Погледът му беше толкова напрегнат, че изглеждаше направо зловец. Всеки път, когато поглеждах към него, той ме гледаше – без да мига, без да свежда поглед към триъгълника очи-нос, без да отмества очи – чист поглед на ловец.

След лекцията този човек се приближи към мен и ми се представи. Роджър беше приятно изглеждащ мъж с хубава фигура, и след като поговорих с него няколко минути, осъзнах, че е доста непринуден, с добро чувство за хумор. „Тоня, има нещо – каза той, като понижи гласа си и се наведе по-близо към мен, преминавайки почти в шепот. – Наистина нямам никакви проблеми с това да накарам първоначално една жена да говори с мен. Проблемът се появява след няколко минути, всички жени, с които съм опитвал, се извиняват и се отдалечават. Това не го разбирам.“

„Роджър, за да съм честна, мисля, че вече знам защо – и то от личен опит“ – казах аз. Обясних как погледът му на ловец ме накара да се почувствам неловко и му казах, че ако по такъв начин гледа жените, когато е на обществено място, това вероятно е коренът на проблема.

Идеята, че може често да гледа втренчено хората беше истинска изненада за Роджър. След като я разбра, той осъзна, че хората се чувстват неудобно, когато са около него. Мислеше си, че се държи като могъщ, а всъщност се проявяваше като чудак. Когато поговорихме още малко, видях, че Роджър мига по-бавно от средното, което вероятно бе първоначалната причина за втренчения му поглед.

Дадох му един прост съвет: Не се насилвай да мигаш. Вместо това се опитвай да движиш очите си, когато разговаряш с хората. Мести погледа си от лявото око към дясното и после към носа. Тази малка промяна в зрителния контакт доведе до голяма промяна в успеха му с жените – както и в начина, по който се чувстваше.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Престанете да се вторачвате

Жените по-често прекъсват зрителния контакт с мъжете, защото не желаят да ги подвеждат. Мъжете често погрешно вземат продължителния зрителен контакт за израз на привличане.

Лицев сигнал: БАВНО ДВИЖЕНИЕ И РАЗШИРЯВАНЕ НА ЗЕНИЦИТЕ

Най-честата причина да се разширят зениците ни е приемането на повече светлина. Когато се местим от слънчево на сенчесто място, зениците се разширяват от 2 до почти 8 милиметра. Обаче едно изключително важно откритие, направено от Екхарт Хес в Чикагския университет през 1960 г. твърди, че зениците ни се разширяват, когато видим нещо, което ни вълнува. В резултат инстинктивно възприемаме хората с уголемени зеници като привлекателни, сърдечни, приятелски настроени и добросъвестни.

Моделите по кориците на списанията понякога ходят да си разширяват зениците, защото издателите знаят, че този знак за сексуална възбуда продава по-голям тираж. Изследователите установяват, че при хетеросексуалните зениците както на мъжете, така и на жените се разширяват най-много, когато гледат образи на голи представители на противоположния пол. Зениците на жените се разширяват също, когато гледат снимки на деца, независимо дали имат собствени деца, но само при мъжете, които са бащи, зениците се разширяват при същите обстоятелства. Допълнително изследване разкрива, че зениците ни се разширяват също когато сме ужасени, или когато лъжем.

Какво да следим: Промени, за които те не знаят. Забавната част на този невербален сигнал е, че сте в състояние да кажете от какво се интересува някой само като гледате очите му. У човек със светли очи можете да видите тази реакция от разстояние три до пет крачки; у човек с тъмни очи – може би от две крачки. Китайските търговци на нефрит съвсем съзнателно са носели очила, когато оценявали камък за купуване, защото разширените зеници издавали интереса им, знак, който би навредил на преговорите.

Запомнете няколко неща: Разбира се, светлината ще окаже силно влияние върху разширяването на зениците, така че този знак е до голяма степен зависим от контекста. (Не можете да заключите, че приятелят ви внезапно ви е намразил, когато зениците му се свият на ярката дневна светлина.) Също така, някои хора са с по-малки или по-големи зеници по рождение, така че трябва да ги видите в различни случаи, преди да си правите заключения.

Над какво да работим: Обърнете внимание на осветлението. Ако се надявате да прелъстите някого по време на вечерята, потърсете някое тъмно кътче в ресторанта; на слабата светлина зениците ви ще се разширят, правейки ви по-привлекателни за гаджето ви. Момчета, обърнете внимание – според едно проучване това е особено ефикасно с жени, които имат предпочитания към „лоши момчета“, защото уголемените зеници при мъжете се свързват със знаците за агресивен сексуален интерес на праисторическия човек.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Красотата е болка... а понякога дори нещо по-лошо

Връзката между разширяването на зениците и женската красота е била позната и експлоатирана през вековете. Куртизанките в Италия използвали капки за очи, наречени белладона, или „красива жена“, за разширяване на зениците си, за да станат по-желани за мъжете. Един проблем: споменатите капки са направени от отровното растение татул (английското му име е „нощна сянка“). Вярно на зловещото си име, това разкрасяващо средство причинявало ужасни болки в очите и в крайна сметка, след продължителна употреба, смърт.

Лицев сигнал: МИГАНЕ

Повечето от нас изпитват необходимост да мигат най-малко шест до десет пъти на минута, за да овлажняват очните си ябълки и за да предпазват очите си от залепване, но тази честота може да се увеличи до сто пъти в минута, когато сте под стрес. Един изследовател открива, че когато президентът Клинтън е бил питан за това дали е употребявал дрога като тийнейджър по време на президентски дебат, скоростта му на мигане, която е била в началото на дебата около 43 мигания в минута, нараства до 117.

Често се случва да забележим, че някой мига много, когато лъже или е разтревожен. Притиснат от необходимостта да отговаря на неприятен въпрос, човек повишава скоростта на мисловния си процес и в резултат

на това – скоростта на мигане. Когато сте дълбоко концентрирани или сте втрещени, броят на миганията се забавя до 2-3 пъти в минута.

Какво да следим: Отклонение от нормалната скорост. Въпреки, че може да ни се иска да контролираме мигането си по време на голям стрес, съзнателният опит само влошава нещата. Много по-добре е да се научим да отпусваме цялото тяло по време на напрегнати моменти. Когато сте по-релаксирани, тялото ви няма да задейства автоматичния процес, който повишава броя на миганията.

Един от начините мигането да се използва съзнателно, може да бъде когато се флиртува: трепкайте с мигли бързо, докато свеждате глава надолу, примерно за да отпиете от сламката. (Да, може да ви се струва старомодно, но хората още изпускат салфетки, а това не е по-малко старо, нали?)

Пет стратегии...

*да изглеждате заинтригувани
по време на скучно събрание*

Събранието продължава дълго? Когато искате да изглеждате заинтригувани, докато съзнанието ви витае някъде другаде, опитайте следното: няма да получите повишение за убедителното си представяне, но поне ще останете будни.

1. Наклонете глава надясно. Помислете за кучето си – когато му говорите, то накланя глава. Това е покорен жест, който ви казва: „Аз се интересувам от това, което ми казваш. Слушам те.“ Скорошно изследване твърди, че когато накланяте глава надясно, хората ви възприемат като по-надеждни, а когато наклоните глава наляво – като по-привлекателни.
2. Отвреме навреме се усмихвайте на човека, който говори. Вижте, знам, че е трудно да се прави, но иначе погледът ви ще изглежда изцъклен въпреки зрителния контакт.
3. Мигайте. Освен изцъкления поглед, когато скучаем ние често спираме да мигаме и втрещваме очи, за да изглеждат отстранни сякаш сме заинтригувани. Опитайте да мигате по петнайсетина пъти в минута, това е нормалното за нескучаещ човек. (Скучаещият мига средно пет до десет пъти.)
4. Кимайте в съгласие, не бездействайте. Само че внимавайте на какво кимате. Да не стане така, че да кимате, когато шефът ви казва: „А, да, за такова нещо могат да ме дадат под съд.“

5. Размърдвайте отвреме навреме тялото си. Ако сте се уморили да изпълнявате горните съвети и усещате, че задремвате, изправете цялото си тяло и заемете друга поза. Това движение ще ви разсъни и ще ви помогне да насочите обратно вниманието си към четящия. А мигновеното разсейване на вниманието на околните не може да се сравни с онова, което би се случило, ако захъркате.

Лицев сигнал: НАМИГАНЕ

Намигането е свързващ механизъм, който може да се използва от приятели или бъдещи любовници. Представете си претъпкана с хора зала и жена, която поглежда нагоре и вижда един привлекателен, общителен човек, който ѝ намига. Той я кара да се чувства секси, сякаш само те двамата са свързани сред толкова много непознати. Намигането казва: „Не забелязвам никого друго в този момент.“ Ако сте привлечени или по някакъв друг начин одобрявате мъжа, който ви намига, може да се почувствате поласкани или да се развеселите; в обратен случай това вероятно ще ви накара да изпитате досада.

Може да ви намигне колега по време на някое скучно съвещание или съпругът ви по време на неприятна вечеря с роднини. Това намигване казва: „С теб съм“. В бизнес ситуация да намигнеш на някого с по-висока позиция е малко рисковано. Уверете се, че връзката ви е достатъчно гарантирана, преди да опитате. Един от най-показателните примери за необмислено намигване беше, когато президентът Буш намигна на ан-



Президентът Джордж Буш намигва, за да се извини на кралица Елизабет за грешка на езика – добавяйки нова обида към предишното оскърбление.

глийската кралица по време на визитата ѝ в Съединените щати през пролетта на 2007 г. По време на разговор с Нейно величество Буш направи грешка на езика, от която излезе, че кралицата е на двеста години. И в опита си да замаскира тази грешка, направи втора – намигна ѝ, което трябваше да означава: „Съжалявам, но нека се престорим, че това е шега между нас“.

Какво да следим: Кога някой използва намигането срещу нас. Ако забележите двама души да си намигат във ваше присъствие, може да се почувствате изолирани. Намигването може да е за нещо, което няма нищо общо с вас, но въпреки това ви кара да се чувствате чужд. Ако някой ви намигне, но вие нямате интерес да се свързвате с този човек, просто извърнете глава незабавно и си дайте вид, че не сте забелязали намигването. Той ще разбере посланието.

Над какво да работим: Упражняването води до усъвършенстване. Намигането е един от онези сигнали, които са добри само когато изглеждат напълно непринудени и спонтанни. Обикновено хората мигат с недоминиращата си страна – ако сте левак, намигате с дясното си око и обратно. Някои хора го правят съвсем естествено; други трябва да развият това умение. Ако отворите нагоре уста, когато намигате, значи не ви идва естествено и трябва да се упражнявате. Постепенно ще ви стане втора природа и можете да го използвате, за да създавате връзка с някого – с приятели на парти, с колеги по време на заседание или с касиерката в супермаркета.

Лицев сигнал: КРАТКО И БЪРЗО ВДИГАНЕ НА ВЕЖДИТЕ

Краткото и бързо вдигане на веждите е универсална, инстинктивна реакция на разпознаване, естествен знак за поздрав, който също така може да показва интерес и харесване. Виждате го, когато веждите на някого се вдигнат бързо нагоре за около 1/5 от секундата. Всеки ден, когато се разминавате с хора по улицата, го правите, без дори да съзнавате – лицата ви си казват „здравей“, без съзнанието да участва.

Какво да следим: Честотата. В зависимост от това колко души срещате дневно, може да го правите 40-50 пъти на ден и дори да не го осъзнавате – и 80% от хората, които сте „поздравили“ ще ви отвърнат, без също да го осъзнават.

Над какво да работите: Гледайте непознатите. Краткото бързо вдигане на веждите е несъзнателно – правите го автоматично, – така че не можете да се упражнявате. Но в зависимост от това къде живеете и какви са културните норми, опитайте се да гледате открито колкото е възможно по-дълго лицата на непознатите и позволете на лицето си да

ги поздравява. Не забравяйте: Вашите огледални неврони непрекъснато събират спомени, които ви помагат да станете по-добър комуникатор. Освен това, когато сте открит и гледате лицата на непознатите, особено на работното място, автоматично ще бъдете възприети като по-приятна личност. Никога не знаете кога този „непознат“ от друг отдел, когото „поздравявате“ с характерното кратко вдигане на веждите, може да стане новият ви началник.

Лицев сигнал: ПОВДИГАНЕ НА ВЕЖДИТЕ

Повдигането на веждите разтяга кожата под тях, изпращайки ги високо нагоре в полукръгли дъги. Това изражение най-често говори за отказ да се повярва на нещо. В зависимост от това колко дълго се запазва това изражение, то може да бъде и въпросителен поглед.

Повдигането на веждите е много подходящо средство за предаване на силни емоции. Може да ви направи да изглеждате по-доминиращи, покорни, изненадани, дори енергични. Дейвид Гивънс от Центъра за невербални изследвания казва, че ние често използваме повдигането на веждите, за да отправяме изисквания към другите или да подсилим мнението си в разговора.

Какво да следим: Колко дълго остава на лицето. В зависимост от това в продължение на колко време повдигнатите вежди се задържат на лицето, това може да означава: а) Наистина съм шокирана от това, което казваш („Няма начин!“); б) Ужасена съм („О, боже, не мога да повярвам, че това ти се е случило!“); или в) Показвам подигравателна изненада, за да изразя скептицизъм („О, *нима?*“). Всяко прекомерно заиграване с повдигането на веждите носи риска да бъде възприето като знак за снизхождение към другия човек.

Над какво да работим: Внимавайте да не прекалявате. Често дори не осъзнаваме, че сме вдигнали веждите си. Някои хора използват този сигнал преднамерено и прекомерно, смятайки, че е добър начин да демонстрират интерес. Но тъй като това е универсален знак за отказ да се повярва на нещо, ако прекалявате с него, може да започнат да гледат на вас като на хроничен скептик. Стремете се да държите веждите си в нормално положение, когато околните изразяват гласно мнението си.

Лицев сигнал: СКЕПТИЧНИ ВЕЖДИ

Този сигнал беше прославен от Джон Белуши и Джак Никълсън. Ако някой вдига едната си вежда, докато му говорите, и може би леко се усмихва, лесно е да се допусне, че не ви взема насериозно, смята, че преувеличавате, или не вярва в онова, което казвате. Използвана шеговито, вдигнатата вежда може да бъде проява на флирт, но по същността

си тя е знак за дълбок скептицизъм. Този знак най-често се наблюдава между приятели, които се шегуват един с друг, но може също така да се мерне и по време на рекламиране на стока. Ако случаят е такъв, сериозно ще трябва да се потрудите, за да осъществите продажбата.

Какво да следим: Когато ви изключват нарочно от жеста. Да кажем, че сте на съвещание, правите презентация и виждате един от не особено почитените ви колеги да вдига скептично вежда. Не го игнорирайте. Той се опитва да накара останалите да се съмняват във вас и вие трябва да спрете това съмнение в зародиш. Обърнете се към него и кажете: „Е, Боб, сега е моментът да те попитам – имаш ли някакви въпроси? Има ли нещо, което искаш да кажеш? Нещо, което да не ти е ясно? Нещо, което според теб не съм обяснил както трябва?“ Като обърнете вниманието към скептика, ще го накарате да артикулира съмненията си – и ще го сложите на място.

Над какво да работим: Използвайте го за внушаване на съмнение. Точно както колегата ви се опитва да го използва срещу вас, така и вие можете да му върнете „услугата“.

Ако искате бързо да посее семената на съмнението в онова, което казва, или да покажете, че се съмнявате в неговата искреност, вдигнете бързо „скептична“ вежда. Докато говорещият не улови изражението, този знак ще витае и ще измъчва, и ще причини дискретен смут в разговора.

Лицев сигнал: РАЗШИРЕНИ ОЧИ
(изненада, уплаха или наивност)

Както споменах по-рано, когато сме наистина изненадани или уплашени, очите ни се разширяват. При страх устата се дръпва назад и надолу; при изненада очите стават по-кръгли и устата може да се отвори. Ако не виждате отваряне на уста, човекът срещу вас може би просто се опитва да изглежда наивен.

Може да се спори, но този сигнал е често използван от жените, за да покаже уязвимост – „Нуждая се от силната ти ръка, за да бъда в безо-



Джон Белуши е издигнал „скептичната вежда“ до форма на изкуство.

пасност!“ Вдигнатите вежди на Мерилин Монро бяха нейната запазена марка, създадена да ѝ придаде онзи невинен вид, който да провокира бащинска, и едновременно с това, сексуална реакция у мъжете.



Преди: Норма Джийн Мортенсън всъщност има тъмни коси и вежди



След: Мерилин Монро – запазената ѝ марка са вдигнатите вежди над премрежен поглед

Какво да следим: Когато някой се опитва да прекъсне. Ако говорите и някой разшири очи и едновременно с това наклони глава на една страна, той може би се опитва да ви каже, че прекалявате с безкрайното дърдорене. Очите казват: „Наистина ли? Това е очарователно! А сега може ли да направя една забележка?“

Над какво да работим: Не прекалявайте с това на работното си място. Преекспонирането на този сигнал може да ви накара да изглеждате сякаш сте постоянно учудени. Не го използвайте в бизнес отношения. Ще ви вземат или за тъп, или за човек, който се преструва на невинен и наивен – а нито едното няма да ви е от полза.

Лицев сигнал: РАЗШИРЕНИ ОЧИ (разярен)

Разширените очи могат също така да означават ярост. Ще видите разликата в устата, която се събира и оформя малък кръг, и веждите, които изглеждат спуснати, вместо да бъдат вдигнати нагоре. Този поглед с широко отворени очи, без веждите да са вдигнати, е поглед на силно разгневен човек.

Обикновено се опитваме да замаскираме чувството си на гняв – това е част от обществения договор да се преструваме, че нищо не ни засяга

чак толкова много. Така че когато видите този сигнал, той е знак, че безопасността ви е под въпрос – или, в краен случай, че ще се случи нещо неприятно.

Какво да следим: Стойте надалеч от непознат, който изглежда по този начин. Ако видите някой, когото не познавате, с такова изражение на лицето, защо да се излагате на това? Не рискувайте да бъдете въвлечени в нещо ужасно, а бързо се отдалечете от него. Този тип гняв рядко може да бъде основателен.

Над какво да работим: Усмивайте се, за да замаскирате гнева. Понякога вие може да сте разгневените. Да кажем, че ваша колежка ви е натопила за нещо пред шефа и вие побеснявате. Виждате я на годишното тържествено парти, и двете знаете, че ви е забила нож в гърба, но вие не искате тя да знае, че ви е засегнала. Прибавете една мила фалшива усмивка към погледа с разширени очи и я погледнете право в очите. Открито, така че сигнала, който излъчвате, да изглежда като „Това, което направи, съвсем не ме засяга“, но вътрешно тя ще го чуе като: „Пази си гърба“.

Обикновено не съветвам клиентите си да маскират своите емоции. В края на краищата най-добрият начин да имате съответстващия език на тялото е да казвате това, което мислите и да мислите онова, което казвате. Но светът може да бъде студен и жесток и понякога е добре да криете някой и друг фокус в ръкава си в отговор на манипулативните тактики на околните.

Лицев сигнал: СВЕДЕНИ КЛЕПАЧИ (тъй наречените „сънени очи“)

Това изражение беше втората част на погледа, запазена марка на Мерилин Монро. Обикновено сведените клепачи са знак, че някой е уморен, депресиран или мързелив. Но сред възрастните, на сцената на общуването, сведените клепачи имат друго значение.

Много жени използват този сексуален сигнал в комбинация с поглед през рамо. Ако някой ви гледа по този начин и долните му клепачи не са опънати, става въпрос изцяло за съблазняване. Ако забележите, че долните клепачи са напрегнати, това по-скоро е свадливост, гняв или поглед, който казва „Няма ми очилата“.

Какво да следим: Мъжете също го правят. Кларк Гейбъл прави този поглед известен през 1930 г. и оттогава той се радва на широка употреба сред мъжете секс-символи, както и сред целия мъжки актьорски състав в „Анатомията на Грей“.

Над какво да работим: Уверете се, че не прекалявате. Доколкото това е не само знак за съблазняване – но и просто „сънени очи“ – не забра-

вайте какво друго се случва в спалнята. Със сигурност не искате някой да обърка „секси“ със „сънлива“.

Лицев сигнал: КОСИ ПОГЛЕДИ

Когато използвате този сигнал, навеждате глава надолу и настрани от човека, когото гледате, след което отново връщате очи върху лицето му. Правейки това движение, вие оставяте същата страна на врата си откритата.

Този жест на флиртуване е неприкрит призив за защита, който отправяте към мъжа. Очите гледат напред, което ги прави да изглеждат невинни, по-големи и внушаващи: „Дръж ме, голямо момче“, а косият поглед се превръща в сексуален поглед. (Виж снимката на Кристина Агилера под „Облизване на устните“ като показателен пример за сексуален кос поглед.)

Какво да следим: Може да се използва и за сарказъм: Особено когато е в съчетание с вдигнати вежди, а ла Джек Никълсън, косият поглед може да бъде използван от мъжете по скептичен начин. Ако сте жена и искате да използвате и това му допълнително значение, погрижете се да не навеждате глава надолу. (Аз понякога го използвам – поглеждам през рамо и изтипосвам погледа: „Хайде!“)

Над какво да работим: Използвайте го пестеливо. Този сигнал на очите е между най-изкуствените, защото не се случва от само себе си. Косият поглед може да бъде много ефикасен с правилния човек, но трябва да знаете, че този жест изпраща силни сигнали за уязвимост.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Бива си я в подигравките

Изследванията сочат, че жените са значително по-добри в измислянето на хапливи имена за физиономии, започвайки още от предучилищна възраст.

Лицев сигнал: НАБРЪЧКАНО ЧЕЛО

Когато двете вежди се вдигат едновременно, челото се набраздява от хоризонтални линии, като може да се види и една вертикална бразда в областта между веждите.

Този сигнал може да показва силна тревога, страх или гняв, или комбинация от тези чувства. При гняв, въпреки че двата вътрешни края на

веждите се събират, челото е спуснато, което придава интензивен поглед на очите. При страх и безпокойство може да забележите хоризонтални линии по челото и допълнително бяло в очите.

Какво да следим: Дали човек е концентриран. Ако забележите този израз на бизнес среща, може да се предположи, че човекът просто се е съсредоточил силно върху някоя мисъл или върху лицето ви, а не че е ядосан или обезпокоен от идеите ви.

Над какво да работим: Отпуснете лицето си. Ако правите прекалено често тази физиономия, докато станете на четиридесет години тези бръчки върху челото ви ще са станали постоянни. Аз постоянно напомням на децата си да не бръчкат чела и да се учат да отпускат лицата си. Навиците започват да се създават рано, така че превенцията е важна. След като вече сте направили бръчките, дори те да се дължат на концентрация, е възможно хората да ви възприемат като гневни или страхливи.

УСМИВКИ

Учените смятат, че усмивката произхожда от гримасата за страх у животните, а после е еволюирала в смирен жест: „Аз не съм агресивен. Не съм дошъл да те нараня“. Днес това все още е една от функциите на усмивката – да увери напълно непознатите, че не сте заплаха, – но безкрайните вариации на усмивката позволяват чрез нея да се каже много повече. Независимо дали споделяте удоволствие, щастие, оптимизъм или просто сте любезни, усмивката е най-гъвкавото и носещо лична полза изражение на лицето. Тук ще научите за доста различни варианти на усмивката, след което ще ви покажа как да използвате всяка от тях при изграждането на съгласие по Метода на Рейман.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Усмиввате се различно често

Според книгата „Усмхни се!“ на Джонатан Левин, доктор на медицинските науки, среднестатистическото бебе се усмихва 200 пъти на ден; среднестатистическата жена се усмихва 62 пъти на ден; а среднестатистическият мъж го прави 8 пъти на ден.

Лицев сигнал: „ИСКРЕНАТА“ УСМИВКА

Лицето отразява по-точно позитивните ни емоции, отколкото негативните, преди всичко заради непогрешимо разпознаваната истинска, непристорена усмивка. Наричана също усмивката на Дюшен (по името на Гийом Дюшен, който „открил“ участващите в нея мускули, като боял обектите си с жици, по които течал ток!), „истинската“ усмивка се вижда тогава, когато ъгълчетата на устните се повдигат, очите се превръщат в полумесеци и се появяват онези характерни бръчици в ъгълчетата им.

Трудно е да се подправи този тип усмивка и бихте я познали веднага, щом я видите. Тя винаги е по-симетрична от фалшивата или куртоазна усмивка и не трае толкова дълго. Искрените усмивки задействат освобождаването на ендорфини, серотонин и допамин, всички невротрансмитери, свързани с удоволствието и щастието. Малко са нещата, които причиняват по-голямо удоволствие на мозъка ви от една искрена усмивка върху нечие лице.

Какво да следим: Бръчиците около очите. Малцина са хората, които могат да имитират искрена усмивка, защото е необходимо да се задействат много специфични мускули, които карат веждите и кожата между горните клепачи и веждите да се смъкне. Някои хора могат да изимитират извиването на устата, но не са много тези, които успяват да изкарат най-вече ненавижданите от жените бръчки „пачи крак“.

Над какво да работим: Обграждайте се със щастливи хора. Единственият начин да се усмихвате искрено, е да се чувствате наистина щастливи и разбира се, необходимо е да направите всичко по силите си, за да постигнете щастлив живот. Един надежден начин да се направи това е да избираме позитивно настроени приятели, които биха ни накарали по-често да изобразяваме усмивка на лицата си в отговор на тяхното отношение. Помислете над възможните ефекти от това да *не се* усмихвате в отговор.

Преди няколко години бях представена от приятелката ми Джина на съпруга ѝ Джек. Когато подадох ръка да се ръкуваме, Джек ми кимна с много сериозно изражение и каза: „Приятно ми е да се запознаем“.

Разбира се, не усетих да му е приятно, че ме е видял. Мигновено изпитах неудобство. След това винаги, когато се срещаме на обществено място, Джек ми хвърляше същия студен, сериозен поглед. По време на неангажиращия разговор неизбежно се улавях, че бръщолевя прекалено, защото се чувствах неловко да разговарям с него.

А пък се гордея, че съм много сърдечен, дружелюбен човек. Харесвам всички, докато някой не ми даде причина да не го харесвам. Но този тип ме караше да се измъчвам. Скованата му походка, студенината в гласа му, суровото му изражение не трепваха. Когато бях с него, забелязах, че се чувствам нехаресвана, стеснителна и несигурна.

Продължих да се чувствам по този начин няколко години, докато една вечер, докато Джина и аз седяхме на кушетката ѝ и пиехме питиетата си, Джек се прибра и седна да пийне с нас. Няколко часа по-късно бяхме обърнали по няколко чаши и аз осъзнах, че Джек е започнал да се усмихва. Не се държеше по-различно; гласът му, движенията, стойката, всичко друго си беше както преди. Но тази усмивка мигновено промени начина, по който го чувствах, и моето мнение за него се промени завинаги. Сега вече виждах в негово лице дружелюбен човек, с когото ти е приятно.

Допускам, че тъй като бяхме пийнали, алкохолът е накарал Джек да се поотпусне. Но не това беше, което промени отношенията ни. Виждахме се много пъти след тази вечер и той се върна към същия хладен, незаинтересован поглед, който ме отблъсна първия път. Това, което наистина промени мнението ми за него беше, че го видях да се усмихва, макар и за кратко. Успях да го видя като мил човек и това впечатление остана у мен дори след като изражението му съвсем естествено стана хладно и дистанцирано. Това преживяване наистина ми помогна да разбера от личен опит каква огромна сила има една усмивка.

Лицев сигнал: СОЦИАЛНА УСМИВКА

В социалната усмивка мускулите издърпват крайчетата на устните навън, но не нагоре, както правят при искрената усмивка. Освен това не се наблюдава подчертаната назолабиална бръчка, линията, която минава от външния край на носа и се спуска към ъгълчето на устата. Но докато в течение на деня не могат да се видят много искрени усмивки, тези любезни социални усмивки поддържат общуването с познатите ни приятно и леко.

Щастливите хора обикновено биват обвинявани, че са скучни и едноизмерни, отношение, резюмирано от прочутото изречение на Толстой: „Всички щастливи семейства си приличат. Всяко нещастно семейство е нещастно по своему.“ Изследванията обаче показват, че хората, които отправят социални усмивки, биват възприемани не само като по-малко доминиращи и по-приятни, но и като по-интелигентни.

Какво да следим: Колко често ни отвръщат на тях. Скорошно изследване твърди, че когато се усмихнете на някого, с когото се разминавате, осем пъти по-вероятно е той да ви се усмихне. Ето защо според мен най-лесният начин да оправите собственото си настроение е да се усмихвате на другия. Когато той ви се усмихне в отговор, и двамата ще попаднете в огледалната зала на позитивните емоции.

Над какво да работим: Усъвършенствайте собствената си социална усмивка. Една хубава социална усмивка е средство, което разширява възможностите ви, както в обществото, така и в бизнес света. Многобройни изследвания твърдят, че хората, които се усмихват, биват възпри-

емани като по-доброжелателни, честни, любезни, мили, общителни, щастливи, флиртуващи, успешни и привлекателни. Това трябва да ви обърне внимание колко важен е езикът на тялото. Ако не харесвате социалната си усмивка, можете лесно да си „изобретите“ нова. Вижте по-нататък в книгата подробности по темата.

Лицев сигнал: БЪРЗИ И БАВНИ УСМИВКИ

Да си „бърз на усмивки“ не винаги е нещо хубаво. Нови изследвания разкриват, че бързите усмивки, онези които – хоп! – проблясват върху лицето за 1/10 от секундата, биват възприемани като много по-неискрени, в сравнение с бавните усмивки, особено от жените. И обратно; както мъжете, така и жените тълкуват бавната усмивка – онази, която отнема *безкрайната* половин секунда, за да се появи – като много по-искрена и по-флиртуваща в същото време.

Понякога хората бързат да се усмихнат, защото са направили нещо нередно. Когато попитам сина си какво имат за домашно и той мигом блесне насреща ми с широка нервна усмивка, аз вече знам, че пак си е забравил тетрадката в училище. Спипах те! Тази негова усмивка действа като защитен механизъм („Аз съм още малък, мамо, пожали ме!“).

Какво да следим: Фалшивите, изкуствени бързи усмивки. Понякога бързата усмивка е само отбиване на общественото задължение от някой, който се кани да кривне от правия път.

Над какво да работим: Преднамерено бавните усмивки. Изследването, споменато по-горе, показва също, че бавните усмивки ви правят да изглеждате по-привлекателни и внушаващи повече доверие. Момчетата, непременно обърнете внимание на този резултат от изследването, ако ще се срещате с момиче за пръв път! Пусната както трябва, бавната усмивка идва да представи вашия мисловен процес постепенно, което създава у момичето, на което се усмихвате, усещането че е била всестранно и изчерпателно оценена – и категорично сметната за страхотна („Ти ме харесваш, ти наистина ме харесваш!“).

Някои изследователи твърдят, че докато усмивките на мъжете по принцип се възприемат като искрени и флиртуващи, то женските усмивки минават по-скоро за лицемерни, дори откровено фалшиви. Изследователите смятат, че това предубеждение съществува заради очакванията на хората жените да се усмихват непрекъснато – сякаш „по условие“ така сме програмирани – и следователно няма начин да сме искрени през цялото време... Така че, дами, ние сме в нещо като „Параграф 22“: ако се усмихваш твърде малко, рискуваш да те сметнат за депресирана. Ако се усмихваш твърде много... има опасност да ти лепнат етикета „лекомислена“, или направо „глупава“. Което не е честно – в края на краищата имаш право да си щастлива през цялото време! Но

има разлика между усмивка в подходящия момент – когато искаш да покажеш, че си щастлива – и това да се хилиш непрекъснато.

Какво да следим: Собственото ви предубеждение срещу перманентно ухиления. Понякога се чувстваме неловко между хора, които се усмихват през цялото време, защото няма как да преценим искреността им. Ако искате да проверите искреността на тази усмивка, повдигнете някоя наистина отвратителна тема и вижте как човекът ще реагира. Ако продължава да се усмихва по време на обсъждането, възможно е да има дисоциативно разстройство, което го държи изолиран от истинските му чувства. Макар тази усмивка да е весела, тя не е от вида „щастие“, към което трябва да се стремите.

Над какво да работим: Сериозното ви социално лице. Ако се обвинявате, че сте от перманентно ухилени, необходимо е да развиете сериозно лице, което да демонстрирате в подходящия момент. Това става по същия начин, както когато развивате социална усмивка. Когато сте на обществено място и чувствате, че прекалявате с усмивките, прехапете устната си – това ще ви помогне да промените изражението си в неутрално.

Лицев сигнал: САМОДОВОЛНО ХИЛЕНЕ

Самодоволното хилене може да се проявява в няколко форми. Обикновено устните са стиснати, а едната им страна – леко повдигната. Ако ъгълчето на устата е вдигнато, това може да е гальовно саркастична усмивка. Ако горната устна е повдигната, вероятно става дума за подигравателна, по-презрителна и осъдителна усмивка. Самодоволното хилене се смята за вид усмивка, но за мен е по-скоро сатанинско хилене.

На пръв поглед самодоволното хилене може да изглежда като обикновена усмивка – ъгълчетата на устата са извити нагоре, в края на краищата. Но честно казано, ако човекът иска да покаже, че е щастлив, той ще се усмихне. Самодоволната усмивка изразява още нещо – намек за цинизъм, самонадеяност или превъзходство, леко снизхождение, нотка на съмнение или презрение.

Какво да следим: Когато някой я използва да ни подцени. Подобно на скептично вдигнатата вежда, самодоволната усмивка показва на другите в групата, че този човек в действителност не приема аргумента ви и може да се опита да убеди останалите в своя начин на мислене. Джордж Буш използва тази самодоволна усмивчица доста често по време на президентските дебати през 2000-та и 2004-та година, за да внуши на аудиторията: „Не вярвам и думичка от онова, което казва опонентът ми.“

Над какво да работим: Използвайте я за флиртуване. Самодоволната усмивчица е саркастична, тя е дръзка и може да бъде в известен смисъл

секси. Тя казва: „Аз съм уверен в себе си“. Брус Уилис я владее прекрасно... Но независимо дали сте мъж или жена, можете свободно да използвате версията с вдигната в единия край уста, докато изкусителният ви поглед накара обекта на желанието ви да разбере, че имате добро чувство за хумор, още преди да сте започнали да говорите.



Щатският сенатор Джо Байдън пуска самодоволна усмивчица по време на изслушването на Комитета за международни отношения в Капитолия, във Вашингтон.

Мръщение и свиване на вежди

Едно негативно изражение на лицето може да нанесе ужасни поражения на най-добрите ви намерения в бизнес ситуация или на обществено място. Но в подходяща обстановка мръщението може също така да бъде изключително ефикасно средство за комуникация. Нека видим разликите между тези негативни изражения.

Лицев сигнал: ДЕЙСТВИТЕЛНОТО МРЪЩЕНЕ

Едно изследване сочи, че само виждането на намек за гневно лице за 1/25 от секундата е достатъчно да накара хората да изпитат неприязън към онова, което им се показва непосредствено след това. Психолозите наричат този ефект „инструктиране“ – когато човек подсъзнателно възприема определено чувство от едно изражение и предава това чувство към друга личност или предмет. Схващате ли накъде бия? Ако се опитвате да подхвърлите една идея, или да се сприятелите със свой колега, или поне да не го отчуждавате, най-добре е да намалите мръщението до минимум.

Мръщението при всички положения е негативна физиономия. Не само гневът – мръщението може също да подсказва раздразнение, отвращение, антипатия, дори неудовлетворение: „Не стана както го исках.“

Какво да следим: Когато движението на устата от неутрално преминава в негативно. Когато линията на горната устна се извива надолу, вие виждате проява на гняв. Обикновено всеки път, когато някой е ядосан, но не маскира тази емоция с друга, се наблюдава мръщено.

Над какво да работим: Използвайте това изражение само когато трябва. Мога лесно да ви посъветвам никога да не се мръщите. Но това ще е само замаскиране на истинските ви емоции. Мръщенето би показало, че сте ядосани и би било здравословно освобождаване на гнева. Само че внимавайте да не прекалявате, иначе физиономията ви ще започне да изглежда постоянно намръщена.

Лицев сигнал: ПОСТОЯННО НАМРЪЩЕНА ФИЗИОНОМИЯ

Ако видите намръщен човек, не си правете веднага заключение, че е ядосан – може костната структура на лицето му да го прави да изглежда по този начин. Аз например познавам няколко души, които имат обратна захапка и когато държат устните си стиснати, ъгълчетата на устата им се спускат надолу в изражение, което изглежда като гневно мръщение. Един от клиентите ми, Питър, откри, че мръщенето му е коствало бизнеса.

Никога няма да забравя първия път, когато се запознах с Питър. Беше на една сватба, едно от онези мили сватбени тържества с много храна и безкрайни танци. Питър беше диджей и се справяше страхотно – поддържаше верния тон, разчиташе желанията на компанията идеално и знаеше кога точно да ги усмири за сериозните моменти и да ги запали да танцуват отново. С други думи си вършеше работата, и то я вършеше добре – тогава защо бизнесът му да е пропаднал?

Натъкнах се на Питър на бара по време на една от паузите и бях изумена колко различно изглежда лицето му, когато не беше „в действие“. Докато водеше, той изглеждаше въодушевен, енергичен, чертите му излъчваха добросърдечен хумор. Но когато подехме разговор, лицето му зае раздражено, потиснато изражение, което го правеше да изглежда далеч по-възрастен от своите четиридесет и две години.

– Просто не разбирам – каза той и поклати глава. – Те наистина ме харесват, когато пускам майтапите си. И получавам много от офертите по този начин. Но по някаква причина нямам никакви нови клиенти.

Помолих го да изимитира физиономията, която правят клиентите му. Той направи кисела гримаса.

Казах му: „Пит, мисля че знам какъв е проблемът ти. Но първо трябва да разгледаме снимките, за да мога да ти покажа.“

Намерихме сватбения фотограф и аз го помолих да направи бърза дигитална снимка на лицето на Питър. Питър беше невероятно скептичен.

„Защо ти е снимката ми? – попита той. – Предполагам, че съм просто грозен – това ли е?“

„Имай ми доверие – отговорих му. – Ще разбереш само след секунда“. Инструктирах го да направи неутрална физиономия, без никакви емоции – нито положителни, нито отрицателни.

Фотографът го снима и тримата се скупчихме да видим екрана на камерата. Недоволната гримаса на Питър изпъкваше съвършено ясно. „О, боже – каза той. – Така ли изглеждам? Нищо чудно, че ме мразят!“

Двамата с Питър работихме заедно няколко седмици след това, за да развием социалната му усмивка. Първоначално тя беше фалшива и толкова широка, че го заболяваше лицето. После я посви и най-сетне започна да се усмихва естествено, с подходящата физиономия. Аз освен това го посъветвах да държи устата си леко отворена, за да освободи пространство за обратната си захапка – това също се отрази положително на усмивката му. Поръчах му да се упражнява пред огледалото по пет пъти дневно и да използва социалната си усмивка с всекия, когото срещне, от евентуални клиенти до чиновника на гишето, през следващите три седмици.

Три седмици по-късно в офиса ми влезе един напълно променен човек. „Тоня, това е невероятно! – възкликна той. – Нещата ми наистина потръгнаха внезапно. И знаеш ли какво? Наистина се чувствам по-щастлив. Имам чувството, че сякаш за първи път в живота си, когато погледна други хора, те ме виждат. Не съм подозирал преди колко ядосан изглеждам. Не мога да повярвам как едно нещо може да промени толкова много живота на човек!“

Ако смятате, че и вие подавате също такъв социален сигнал, помолете някой приятел да ви снима, когато сте направили неутрална физиономия, така че да разберете дали се мръщите. Ако случат е такъв, упражнявайте се пред огледалото в създаването на нова неутрална физиономия, както бихте се упражнявали в създаването на социална усмивка.

Какво да следим: Колко често се променя лицето. Хората с постоянно намръщени лица, чиито изражения се дължат на лицевата им структура, изглеждат така, сякаш се оживяват мигновено, когато им се случи нещо приятно. А недоволниците, чиято физиономия се дължи на предразположение, е малко вероятно да засияят в отговор на каквото и да било.

Над какво да работим: Избягвайте се от това! Козметичната хирургия е индустрия за милиарди долари и нараства средно с 10% годишно. Много от тези приходи идват от хора с последици от изражението на вечно недоволство. Ако сте започнали да получавате бръчки, направете така, че тези прелестни бръчици около очите да са от смях, вместо от онези вертикални остри линии между веждите, дължащи се на вечно намръщена физиономия. Опитайте се също така да държите устните си леко разтворени, за да избегнете „сърдитата уста“. Джордж Оруел го е казал добре: „На петдесет всеки има лицето, което заслужава“.

Лицев сигнал: ПРИСВИТИ УСТНИ

Присвитите устни се извиват заедно в стегнат кръг в средата на устата и често са съпроводени с присвиване на очи. Дейвид Гивънс нарича присвитите устни „мимическа вкаменелост“ от примитивния ни мозък, която автоматично се появява, когато не сме съгласни. В наше време присвитите устни са също така саркастичен жест – „Сериозно, пич? Я опитай пак!“

Този жест е толкова инстинктивен за хората, че когато го видите, приемете го сериозно – това не е шега. Човекът, който го прави, по всяка вероятност не вярва и дума от онова, което казвате. Това означава, че ако се опитвате да продадете нещо и клиентът ви хвърли такъв поглед, трябва да спрете веднага и след това да промените тактиката. Започнете отначало, като приложите основните техники за постигане на съгласие. (Виж „Постигане на съгласие“ по-нататък в книгата.)

Какво да следим: Тъмните облаци. Ако някой присвива устни, докато е ваш ред да говорите, не продължавайте. Незабавно спрете и попитайте: „Има ли някакви въпроси, на които не съм отговорил?“

Над какво да работим: Използвайте този жест, когато преговаряте. Присвитите устни могат да бъдат невероятно полезни, ако се опитвате да придвижите трудна сделка. Устните ви казват: „Изобщо не вярвам – във всеки случай не още. Продължавай да ме убеждаваш“.

Но каквото и да правите, не прекалявайте – ще оставите у околните впечатлението, че не може да ви се угоди.

Прозак или ботокс?

Дерматолог оправя онова, което е с главата надолу

Изследвания са показали, че дори само като набръчкате челото си в тъжно изражение, може да се почувствате тъжни. Вземайки това под внимание, един дерматолог се запитал дали прекъсването на тази мускулно-емоционална връзка би могло да подобри настроението. Предварителното му изследване сочело, че инжектирането на ботокс в мускула, който оформя линията надолу от средата на челото, на пациенти с тежка депресия, облекчава симптомите в девет от десет лекувани жени до два месеца след лечението. Тези резултати са съвсем предварителни и спорни – но двустранната връзка между изражението на лицето и емоциите е напълно реална.

Лицев сигнал: МРЪЩЕНЕ

Когато се мръщим, лицето ни добива тъжно клоунско изражение. Всичко се отпуска – устните се извиват надолу, очите ни се навеждат, бузите се смъкват. Единственото нещо, което се повдига е лекото издунване под долната устна, което именно ни придава характерната физиономия „бедната аз“. Мръщенето е определящо за тъжния изглед. Често ще го забележите, когато някой е тъжен, объркан или не одобрява вас или вашите действия. (Виж „Тъга“ за повече информация.)

Какво да следим: Кога един приятел се мръщи много. Може би минава в момента през труден период, или по природа е негативна личност. Или пък наистина ви вярва: едно японско проучване твърди, че жените са по-склонни да се мръщят, докато гледат драматичен филм, ако са с приятелки, отколкото ако са с непознати. Учените предполагат, че тези отношения дават основание да се смята, че жените са по-искрени в отношенията си една към друга.

Над какво да работим: Избягвайте това изражение. По милион причини. Ако му позволите да се мерне върху лицето ви дори за малко, лицето хлътва, бузите ви се отпускат и заприличвате на унило куче. Дори ботоксът не може да ви помогне да вдигнете брадичката си. Неутрализирайте ефектите на мръщенето със съзнателна усмивка или правете физиономии, които ще ви помогнат да развиете по-изразени мускули на бузите, които да намалят белезите на отпуснатото клоунско лице.

Ако сте от хората, които се изчервяват в неудобни или стресови ситуации, отпуснете се. Не, наистина – отпуснете се! Това е единственият начин да се преборите с проблема си. Повечето хора, които се изчервяват, получават също така сърцебиене и дишането им се накъсва. Когато се окажете в ситуация, в която е възможно да се изчервите, фокусирайте се върху дълбокото дишане. Вдишвайте през носа, изпълнете с въздух стомаха и издишайте през устата. Целта ви е да съкратите цикъла на индуцираната от стреса реакция „бий се или бягай“, да активирате симпатичната нервна система, която кара също кръвоносните съдове да се разширяват (включително тези на бузите).

МИМИКИ С УСТНИТЕ

Устните са невероятно изразителни с дванайсетте отделни мускула, които ги движат и правят възможни различните физиономии. Тъй като имат по-малко слоеве кожа от епидермиса, кръвоносните съдове са по-близо до повърхността и им придават този розов цвят. С високата си концентрация на нервни окончания, устните са толкова сложно свързани със сетивността, че мимиките им са често кокетни и сексуални. Нека разгледаме тук някои от тях.

Лицев сигнал: ПРЕХАПВАНЕ НА УСТНИТЕ

Хората, които прехапват устни, обикновено се възприемат като объркани или срамежливи. Това е детински жест, универсален сигнал за уязвимост, който казва на света, че сте наивни или че не сте достатъчно самоуверени. Някои хора си вредят допълнително с нервния си навик да захапват с долните си зъби горната устна, което прави кожата им груба и напукана. Гледката не е приятна.

Прехапването на устните може също така да е техника за флиртуване. Това действа ефикасно, ако сте с пълни, нацупени устни.

Какво да следим: Лъжеца, който си прехапва устните. Само от един жест не можете да прецените за някого дали е лъжец, но един неопитен лъжец може да прехапва долната си устна след като е произнесъл лъжа, сякаш иска да я загребе и да я върне обратно в устата си.

Над какво да работим: Флиртувайте с прехапването на долната устна. Отървете се от прехапването на горната устна. Този жест най-често се възприема като нервен, защото долните зъби не са секси и напомнят на зъбите на диво животно. Прехапването на долната устна, обаче, може да бъде много предизвикателно, защото подчертава колко пухкава и сочна е тя.

Лицев сигнал: ОБЛИЗВАНЕ НА УСТНИТЕ

Облизването на устните често се възприема като знак за безпокойство. Когато нервната ви система е активизирана, възбудата ви кара да облизвате устните си. В такава ситуация езикът бързо минава по външната част на устата, облизва горната устна и се връща върху долната, преди да се прибере. И обратно, човекът може просто да облизва горната си устна по същия нервен, несъзнателен начин. Може би сте забелязвали това да се повтаря няколко пъти в рамките на пет-шест минути, докато събеседникът ви демонстрира безпокойство.

Какво да следим: Когато някой мисли, че сте привлекателни. При този вид възбуда наблюдаваме друго облизване на устните. Съблазнителното облизване на устните се прави много бавно, облизват се двете устни, обикновено горната, а след това долната. Все едно казвате: Човекче, ти наистина си много вкусен!

Над какво да работим: Не прекалявайте. Съблазнителното облизване на устни може да бъде истински възбуждащо. Но внимавайте: не го използвайте с непознати, ако не очаквате незабавна, бърза реакция. Това е именно причината този жест да е сред любимите на порно звездите.

Докато провеждах семинара „Срещни своя партньор“, дискутирах техниките за флиртуване и това как мъжете и жените могат да бъдат съблазнени само с поглед. Когато стигнахме до частта „Облизване на устните“, Барбара предложи да го демонстрира. Тя беше много красива и аз очаквах, че с няколко упражнения ще се получи идеално.

Барбара погледна аудиторията и започна онова, което трябваше да мине за съблазнително облизване на устни. Но когато завърши, повечето от курсистите се смееха. Аз стоях зад Барбара, така че не разбрах какво се беше случило.

Барбара се обърна към мен. Увереността ѝ се беше изпарила, тя бе на ръба да избухне в сълзи. Не можех да разбера какво би могло да накара аудиторията да ѝ се смее, докато тя не започна да говори. Както изглежда, когато е облизала устните си, е облизала и яркото си червило, което се бе размазало по предните ѝ зъби. Изпитах съжаление към нея, но едва се сдържах да запазя спокойствие и да не прихна. Трябва да призная, че беше наистина смешно. Изводът, дами: уверете се, че след като сте облизали устни, не сте прокарали език по зъбите си.



Текст под снимката: Кристина Агилера едновременно облизва устните си и хвърля кос поглед – два сигнала на езика на тялото, които показват сексуален интерес.

Лицев сигнал: ПРИБИРАНЕ НА УСТНИТЕ НАВЪТРЕ

Прибиране на устните навътре имаме тогава, когато човек стисне устни, след това ги прибере между горните и долните си зъби. Устните буквално изчезват в устата. Понякога хората го правят полусъзнателно в опит да се въздържат да говорят. Като резултат този жест може да изглежда така, сякаш имате тайна, която се опитвате да не разкривате.

Какво да следим: Гневен поглед. Понякога прибирането на устните навътре изглежда агресивно. Когато някой го използва в момент на гняв, значи предполага, че настоящата ситуация може да ескалира до по-високо ниво.

Над какво да работим: Не го правете. Някои хора го правят, когато се концентрират. Но имайте предвид, че в такива ситуации този жест се възприема като много несигурен, нервен и дори някак измамлив. Устните ви са едно от най-ценните неща върху лицето ви – не ги гълтайте.

Изражения на носа и брадичката

Носът е една от най-малко изразителните части на лицето, но играе роля в няколко емоционални изражения, най-често – не позитивни. Брадичката е по-скоро екран на израженията на лицето – тя наистина си стои там през цялото време. Но няколко гримаси с нос и брадичка могат да съобщят много неща за това какво мислите за себе си, както и за човека, когото гледате.

Лицев сигнал: РАЗШИРЕНИ НОЗДРИ

По правило ноздрите се разширяват, когато на някого не му достига въздух или е силно ядосан. Обикновено в такива случаи се нуждаем от допълнително количество кислород – може да се възстановяваме след бърз крос, или стресът е отключил нашата реакция „бий се или бягай“.

Този сигнал можете да видите при гняв, усилие или когато се подиграваме на някого. В течение на един нормален ден не изпитваме необходимост от поглъщане на голямо количество въздух, освен ако не тренираме или се преструваме на ядосани. Децата ми го правят, когато се преструват, че са ми бесни, но трябва да призная, че това е толкова карикатурен жест, че ме кара да се смея.

Какво да следим: Някой, който е много ядосан. Най-основната причина за разширяване на ноздрите е да се поеме повече кислород, за да се подготви нападение. Когато видите този сигнал, комбиниран с други сигнали за гняв, по-добре се спасявайте.

Над какво да работим: Избягвайте го на всяка цена. Може ли да има по-малко привлекателно или по-нелепо изглеждащо нещо, което да правите с носа си? Не мога да си представя да искам да направя тази физиономия в друг случай освен при презрение, или ако се подготвам да надбягам бик. Аз съм бегачка, така че знам, че понякога разширяването на ноздрите е неизбежно, когато искаме да вдишаме повече въздух, но в повечето случаи във всекидневния живот наистина не е нужно да го правите.

Лицев сигнал: БЪРЧЕНЕ НА НОСА

При този жест кожата се събира в основата на носа, ноздрите са разширени и външните ъгли на устните са повдигнати. Правите го тогава, когато нещо е физически отблъскващо и изпитвате отвращение. Ако влезете в стая, в която мирише на нещо ужасно, носът ви автоматично се сбръчка в отвращение и това става напълно несъзнателно. Но може да го видите и когато човек се опитва да покаже презрение или символично да изрази отвращение, както и като реакция към проявата на лош вкус в облеклото на някого.

Какво да следим: Образуването на формации. Групите могат да използват този сигнал съвършено съзнателно и със смайващ ефект, особено сред млади хора. Ако се изключат развалената храна или всякакви други отвратителни миризми, набръчкването на носа подсказва, че човекът, който стои пред вас, е отвратен от нещо друго в обкръжението и това по всяка вероятност сте вие. Когато група хора започнат да си разменят такова послание, това може да е направо опустошаващо.

Над какво да работим: По-полека. Понякога, когато сте в разгорещен спор и някой направи коментар, който ви изглежда неприемлив, може да ви се прииска да направите тази физиономия. Въздържете се. Трудно е да не се приеме лично толкова драстична реакция. Но знайте, че изразявате не просто неодобрение – изразявате такова отвращение, сякаш всеки момент ще повърнете.

Лицев сигнал: ВДИГНАТА БРАДИЧКА И ЗАБИТА БРАДИЧКА

Когато вирнете брадичка нагоре, върхът на носа ви автоматично се вдига във въздуха. По тази причина няма как да погледнете някого, без да изглежда така, сякаш го гледате с превъзходство. Традиционно възприемано като аристократичен жест, вдигането на брадичката е станало много популярно в уличната култура и сред рапърите.

Човекът, който прави този жест, се опитва да каже, че той има последна дума в ситуацията. Да кажем, че вие и аз спорим за нещо; аз вземам последната дума и съм напълно убедена, че съм права, макар да

бъркам. Мога да подчертая финала на изказването си с вдигане на брадичката – „Хм, аз печеля“. Вдигането на брадичката е във висша форма самодоволен жест.

В срещуположния край на спектъра, когато забие брадичка тъжно, вие изглеждате по-малки и по-уязвими; това е невербална молба за милост; когато човек забива брадичка в гърдите, но продължава да държи очи върху вас, това е инстинктивно движение да му помогнете да предпази гърлото си. Ще забележите също така как останалата част от тялото му се отпуска – лицето се свива в намръщена гримаса, раменете се отпускат и цялото тяло сякаш се прегърбва.

Какво да следим: Когато това се използва като защитен механизъм. Когато кажете на някого нещо обидно, някои хора забиват брадичка в гърдите, един невербален сигнал за : „Момче, ти наистина ме засегна“. Други могат да вдигнат брадичката си нагоре, с което казват: „Ти не можа да ме засегнеш. Тръгвам си с високо вдигната глава“. Хората често използват този жест, за да прикрият чувството си за несигурност или да демонстрират гордост.

Предупреждавам ви: ако някой забива брадичката си надолу, хвърля бързи погледи и/или разкършва рамене, това може да е сигнал за гняв. Помислете си за бика, готов да се хвърли напред.

Над какво да работим: Дръжте брадичката си успоредно на пода. Когато сме раздразнени или депресирани, проявяваме склонност да държим брадичката си по-близо до тялото, защото искаме да изглеждаме по-малки, отколкото сме. Превръщаме се в ей такива мънички, угнетени, изтормозени малки топчици. Забодената в гърдите брадичка е и защитна поза. По този начин казвате на човека срещу вас, че или ще го нападнете, или се чувствате нападнати. Във всеки случай това не ви се отразява добре – изглеждате или като бик, или като жертва. За да изглеждате като равни, дръжте брадичката си успоредно на земята.

Класическият майчин призив: „Горе главата!“ е всъщност много смислен съвет. Вдигането на брадичката нагоре не само ще повиши самочувствието ви, но автоматично ще позволи в дробовете ви да влезе повече кислород, да изправите гръб и да подобрите стойката си – всички тези неща, които ще ви окуражат.

Лицето е едно безкрайно очарователно платно, върху което рисуваме емоциите си. Но в повечето случаи ние можем да контролираме онова, което се изразява чрез него. И обратното, способността ни да контролираме онова, което останалата част от тялото ни разкрива относно мислите и чувствата ни, е много по-ограничена. Затова нека сега разгледаме жестовете на тялото.

ТРЕТА ГЛАВА

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО

Усецам те.

Американски жаргонен израз

Всеки, който има куче, знае, че кучетата не могат да лъжат. Въодушевление, вина, скука, любов, ревност, лакомия – техните емоции се виждат от пръв поглед, изписани върху цялото им тяло. Невероятно добри в предаването на сигналите на езика на тялото, кучетата са още по-добри в разчитането им. Не случайно се смята, че имат рудиментарна огледална система, подобна на онази в мозъка на човека. Доказано е, че кучетата отразяват прозаявката на собствениците си, както и обратното. След 100 000 години, прекарани между хората, кучетата са развили способност да четат сигналите на езика на тялото ни – и да разпознават несъответствията, когато ги видят.

В една статия на Малкълм Гладуел в „Ню Йоркър“, посветена на известния със способността си да „говори“ с кучета Цезар Милан, авторът хвали Цезар за неговата способност мигновено да контролира повечето диви и агресивни кучета посредством опитния, адекватен език на тялото си. Гладуел описва как Цезар успява да укроти едно особено своеволно куче само за пет минути, комбинирайки непоколебима, симетрична стойка с бързо, категорично докосване по рамото и кратко „Ш-ш-ш-т“, когато въпросното куче се приближава прекалено много към забранен обект. Гладуел смята, че кучетата вярват на Цезар, защото движенията на тялото му съвпадат с неговото послание абсолютно недвусмислено. Кучетата се успокояват, защото разбират мястото си. Те не започват силова борба с него, както често правят със собствениците си, защото няма никакво съмнение кой е главният.

Е, аз не ви карам да се превръщате в звероукротител по отношение на всеки човек, когото срещнете. В края на краищата не само надмощието на Цезар кара кучетата да му вярват – това по-скоро е начинът, по който тази сила се отразява във всяка негова стъпка и всяко негово движение. Именно самоувереният му отговор ги кара да се успокоят. Признателни, че някой поема ролята на главен и отговорен, кучетата следват водачеството му.

Същият принцип може и наистина действа при всяка среща между две човешки същества. Първо преценявате точно мислите и чувствата

на човека, като декодирате езика на неговото тяло, след това отговаряте с физически сигнали, които от една страна потвърждават неговото неизказано послание и от друга – отразяват вашето лично послание.

Когато езикът на тялото ви и произнесените от вас думи не съвпадат, хората могат да долавят дисонанс, неловкост и измама. Но когато те съвпадат – когато сте „конгруентни“ – вие изпращате сигнали на доверие, като човек, на когото може да се разчита. Вашият нов вътрешен сензор казва: „Той мисли каквото казва. Мога да му вярвам. Безопасен е.“

ИСТИНСКИЯТ ИЗТОЧНИК НА ИНФОРМАЦИЯ

Научили сме се как да четем лицата на хората, да виждаме сигналите, които предават техните мисли и емоции и да улавяме микроизраженията, прелитащи за миг по лицата им. Но много хора не могат да повярват, че най-честните изрази на емоция идват от тялото, защото движенията на тялото, жестовете и позите им се струват *примитивен* начин за общуване. Ние притежаваме тази великолепна способност да общуваме чрез слово – разбира се, то трябва да е по-висше по отношение на жестовете с ръце и прегърбената стойка! И двете – както речта, така и жестовете – се контролират от областта на Брока в мозъка, която е много близо до мястото, където се смята, че се намират огледалните неврони. Интересното е, че редица изследвания показват как хора, слепи по рождение, използват жестове с ръка, за да комуникират, дори когато говорят с други слепи и този ефект е наблюдаван през всички етапи на живота – от малките деца до възрастните. Жестовете не само помагат на слушащия да разбере посланието ви, те ви помагат също така да го артикулирате.

Как някои хора се научават да интегрират тези два канала на комуникиране така добре, докато други не успяват? Защо някои са в състояние да четат сигналите интуитивно и излъчват харизмата и храбростта на Цезар Милан, докато други остават абсолютно неразгадаеми и сякаш невидими?

Мнозина биха казали, че харизмата произлиза от силно развито чувство за собствено аз, вродена вяра за собствената ценност, знанието, че сте единствени по рода си. Лично аз смятам, че това е само отчасти истина, че харизмата е нещо, което се развива от вяра в себе си в начин, по който се доверявате на интуитивното чувство за езика на тялото на другите и отговаряте с уверени, категорични послания, които изграждат разбирателство. Движенията ви стават толкова плавни, че вече не мислите: „Брадичка – вдигната, рамене – назад, ръце – встрани“, мислите единствено: „Чакай само да ме видят как идвам“.

Развиването на собствената ви способност да жестикулирате започва с научаването как акуратно да четете сигналите на другите. Увереността и естествените жестове вървят ръка за ръка, защото несигурността и нервността могат да доведат до резки, отривисти движения. Един от най-добри-

те начини да успокоите собствената си тревожност е да научите колкото се може повече за ситуацията, в която влизате. Когато знаете как да четете езика на тялото на околните, ще имате богат източник на вътрешна информация, с която постоянно да разполагате. Тялото е много по-надежден индикатор за истински емоции и чувства просто защото повечето хора не се опитват да замаскират сигналите, които тялото им подава – те дори не осъзнават, че има такива сигнали. Това ви позволява по-лесно да разбирате истинските чувства на хората и да им отговаряте по начин, който ги кара да се чувстват наистина добре, така че да искат да ви се понравят в замяна – което е друг начин да се каже, че ще имате сериозна харизма.

Следващата стъпка по пътя към превръщането ви в Майстор Комуникатор е да се научите да четете сигналите на езика на тялото толкова задълбочено и пълно, че да се отворите за онова огромно богатство от вътрешна информация. Ще можете да виждате какво иска човекът срещу вас, да решите как да отговорите и да реагирате с езика на тялото, който подхожда на мислите и целите ви – ще започнете да развивате градивните съставки на харизмата.

В следващата глава внимателно ще разгледаме дузина различни сигнали от езика на тялото. Ще говорим за това къде обикновено ги виждате, какво в тях може да ви изненада и как да използвате тези сигнали във ваша полза.

Жестове с глава

Главата е способна на цяла поредица жестове, които са независими от лицето. За няколко от тях, включително кимането с глава и накланянето на главата, е научно доказано, че повишават съгласието. Други пък са откровено сексуални. Нека да ги разгледаме.

СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: КИМАНЕ С ГЛАВА

Главата се навежда, движението на върха на главата надолу към вашия събеседник е (почти) универсален знак за признаване и одобрение. Някои експерти смятат, че кимането с глава е произлязло от поклона за покорство; други – че идва от рязкото движение с глава, характерно за прародителите ни, влечугите. Във всеки случай това е позитивен сигнал, който показва разбиране и съгласие.

Най-често виждаме кимане с глава когато някой демонстрира, че слуша много внимателно това, което му говорите. Той може да не е съгласен; може просто да ви слуша и с кимането да ви окуражава да продължите. Кимането е невероятен барометър за общ интерес към разговора. Но когато някой кима прекомерно и заприлича на кученцата-играчки, които се слагат в колите, това показва кротко подчинение – „Да, абсолютно, разбира се, че си прав“.

Разгадаване на тайните сигнали

*Вашият списък на фалшиви сигнали,
който ви дава ключ към скритите им мисли*

„Да“ жестове

Разтворени длани
Навеждане напред
Усмивка
Ориентиране на тялото на право
Повишен зрителен контакт
Кимане с глава

„Не“ жестове

Скръстени ръце
Почукване
Ръка, подпиреща брадичката
Краката и торсът сочат в различни посоки
Ръце върху коленете
Ръка върху устата
Прекомерно въртене в стола
Непрекъснато движение („играене“) на очите
Тръскане на глава
Мръщене
Коси погледи

„Може би“ жестове

Отпиване от напитка
Захапване на върха на очилата
Почистване на очилата
Почесване на главата
Поглаждане на брадичката

Какво да следим: Нетърпеливо кимане с глава. Друг случай, в който можете да забележите постоянно кимане, е когато някой се опитва бързо да ви отпрати – „Да, сигурно, знам го, хайде, да преминаваме към следващата тема“. Понякога хора, свикнали непрекъснато да кимат, могат да изкривят устни, да притиснат пръст към устата си и да започнат да кимат още по-бързо, сякаш казват: „Схванах мисълта ти. Свършвай вече – мой ред е да говоря.“

Над какво да работим: Кимайте често, дори когато сте сами. Представете си какво би си помислил за вас човек, ако изобщо не кимате по време на целия разговор, а просто държите главата си неподвижна като пън. Ще си помислят, че не се интересувате, или че не сте съгласни, или пък че скучаете, нали? Кимането с глава е естествена техника за установяване на съгласие, защото мигновено създава у хората чувство, че сте на едно и също мнение по въпроса. Наистина, когато кимате, докато някой друг говори, вие се инструктирате да се съгласите с онова, което се казва. Същият ефект се получава, когато вие говорите – цяла серия изследвания разкрива, че кимането дори когато сте сам, ще подсили вашата вяра и убеденост в протичащите в главата ви мисли, независимо дали са отрицателни или положителни. (Само че внимавайте: ако си мислите: „Никога не се представям добре пред тълпата“ или „Човече, не съм в състояние да завърша проекта си“ и в същото време кимате, вие подсъзнателно засилвате този негативизъм и сам се обричате на неуспех.) Същите тези проучвания установяват, че актът на кимане, когато сте сами, подобрява настроението ви.

Сигнал на тялото: ВЪРТЕНЕ НА ГЛАВАТА

Когато едно бебе не иска да яде, започва да върти главата си от една страна на друга, сякаш се мъчи да избяга от лъжицата. Приемано като вроден жест, въртенето на главата е универсално отричане, когато някой не е съгласен с казаното или с направеното (както и слагането на неприятна храна в устата на някого.)

Това може да се види, когато някой не е съгласен с вас, но обикновено хората са прекалено любезни да прибягват към подобен вид открити знаци – те могат да наклонят глава, или да погледнат косо, например. Но когато някой чуе ужасна новина или види нещо шокиращо или ужасяващо, той завърта глава, сякаш се опитва да го прогони – „Не мога да повярвам в това, което виждам/чувам“.

Какво да следим: Кога някой го прави несъзнателно. Този знак е често сигнал за „изтичане“, вижда се, когато хората не вярват в онова, което казват. Анализирала съм безброй клипове на политици, в които те подчертано изразяват съгласието си вербално, докато несъзнателно въртят глава. Ако забележите този вид несъвпадение, то означава, че

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Кимни, ако ме чуваш

Мъжете и жените се отнасят много различно към кимането с глава. Жените са склонни да кимат много повече от мъжете, сякаш да окуражат и да покажат внимание към говорещия, но не винаги защото са напълно съгласни с онова, което се казва. От друга страна, мъжете кимат предимно, когато са съгласни с нещо.

човекът или прикрива нещо, или преживява вътрешен конфликт – може би не е наясно с позицията си по въпроса в този момент.

Над какво да работим: Използвайте го икономично и само с други хора. Понякога едно категорично „няма-начин-да-стане“ завъртане на главата е агресивен, категоричен начин да отговорите на някого, който прекалява. Или ако колега предложи план, за който сте сигурен, че ще е голяма загуба на време за малки резултати, можете небрежно да поклатите глава, докато изразявате гласно безпокойство; комбинирането на двата сигнала ще затвърди аргумента ви в съзнанието на околните. Но не поклащайте глава на себе си. Едно изследване сочи, че поклащането на главата всъщност понижава увереността в собственото ви мнение.

След прочитането на всички изследвания за значението на движенията на главата по време на разговор, реших да проведа малък експеримент върху една приятелка. Просто говорехме, както обикновено правим, за предстоящо социално събитие. Аз държах главата си напълно неподвижно, без да я помръдвам в нито една посока. Вместо това само гледах приятелката си право в очите. След минута или две тя започна да движи главата си – да я накланя, да кима – много повече от обикновено, вероятно несъзнателно, за да ме накара да отразя движенията ѝ. Най-накрая не издържа и направо ме попита дали съм съгласна с нея: „Хайде, не казваш нищо – какво мислиш?“ Опитайте този експеримент с близък приятел – ще забележите, че няма да издържи дълго на липсата на отведен сигнал от вашето тяло.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Размерът на мозъка няма значение...

Мозъкът на мъжете е с 10% по-голям от този на жените. Но жените са по-добри в езика, защото имат повече мозъчни клетки в лявото полукълбо, седалището на речта. Освен това те използват двете страни на мозъка си за говорене; мъжете използват само едната.

Сигнал на тялото: НАКЛАНЯНЕ НА ГЛАВАТА

Накланянето на главата е предимно знак за уязвимост. Когато накланяте глава на една страна, вие откривате срещуположната страна на шията си, както правят животните, когато искат да изглеждат покорни. Този сигнал може да повиши доверието, защото показва готовност за откровеност и отзивчивост. Наскорошно изследване твърди, че хора, които накланят глави към събеседниците си, били оценявани като дружелюбни, любезни и честни.

Какво да следим: Когато някой ви манипулира. Тъй като накланянето на главата е силен знак за човек, на когото може да се разчита, това просто движение е един от най-силните инструменти за манипулиране чрез езика на тялото. Да речем, че някакъв тип си търси мадама за вечерта, влиза в бар и започва да интимничи с нещо неподозираща жена. Той може да не се интересува от нищо друго, освен от тялото ѝ, но ако наклони глава, докато тя говори, жената ще си помисли, че е очарован от нея. Произтичащото гъделичкане на егото ѝ ще я направи по-склонна да му вярва и да му отговори.

Над какво да работим: Използвайте го във ваша полза. Споменатият по-горе тип има много по-големи шансове да спечели телефонния номер на жената, ако наклони глава надясно, както и обратното, в случай, че наклони глава наляво. Интересно скорошно проучване твърди, че хора, които накланят глава само осем градуса надясно, биват възприемани като по-надеждни от онези, които държат главата си изправена или я накланят наляво. Жените специално отбелязват, че левият наклон изглежда „по-флиртаджийски“ отколкото наклона надясно. От друга страна, левият наклон може да работи по-добре при жени, които се опитват да се харесат на мъж, защото в изследването хората, които накланят глави наляво, са възприемани като по-привлекателни.

Тези резултати от изследванията могат да ви помогнат по време на интервю. Кандидатствате за работа в счетоводство, в областта на правото, медицината или друго поле на дейност, свързано със строги етични принципи? Наклонете глава надясно. Опитвате се да станете следващият топ модел в страната си? Наклонете глава наляво.

Сигнал на тялото: ОТМЯТАНЕ НА КОСАТА

Много животни имат начин да изпращат сигнали на други същества чрез оперението или козината си – кучетата настръхват, пуяците разперват перушината си, лъвовете разлюляват дългите си гривни. Ние не сме по-различни. Косата ни е изпълнявала много различни задачи по време на еволюционното ни развитие – пазила ни е топло, скривала ни е от враговете в гората, дори е защитавала главите ни от слънцето. Днес

отмятането и тръскането на косата продължава да е много силен сигнал, който казва: „Тук съм и се чувствам добре“.

Какво да следим: Жена, която ви показва, че не е за пренебрегване. Всъщност отмятането на косата е жест на „кипрене“, начин да покажем на другата страна, че сме се нагиздили с най-добрите си атрибути, за да ѝ се представим. Някои жени го правят, когато се чувстват уверени в ситуацията; други – по-скоро, когато са нервни. Една жена може изобщо да не се интересува от вас, но това не означава, че не иска вие да се интересувате от нея. Но най-често това се прави, за да се спечели внимание.

Над какво да работим: Да развием у себе си този жест. Отмятането на косата казва: „Чувствам се добре такава, каквата съм. Чувствам се позитивна и уверена“. Този доминантен сигнал може да бъде много полезен при флиртуване, но също така може да е начин да подчертаете самоувереността си. Само внимавайте да го правите изискано – не вярвам да искате да изглеждате карикатурно.

Сигнал на тялото: КРИТИЧЕН ПОГЛЕД

Някои пазачи на животни описват на децата разликата между хищник и жертва по следния начин: „Очите гледат напред, това означава: искам да ловувам; очите са настрани – означава: искам да се скрия“. Това описва също така една ключова разлика в начина, по който мъжете и жените се гледат едни други.

Когато мъжете гледат жени, те използват предимно поглед на ловец, изразен особено силно с плъзгане на очите отгоре до долу, познат като „критично оглеждане“. Напротив, в резултат на различната нагласа на мозъка, жените могат крадешком да огледат цялото тяло на мъжа с един бърз поглед. Те могат да прикрият „критичното оглеждане“ – без изобщо да движат глави са в състояние да обхванат всички важни подробности.

Възможно е изобщо да не улавяте това „критично оглеждане“, но го има. То не винаги е сексуално, но на нас постоянно ни се случва да хвърляме тези бързи погледи към околните, за да можем да си съставим впечатление и да определим дали някой е „да“ или „не“.

Какво да следим: Когато видите жена да го прави. Когато видите жена да хвърля такъв пренедряващ поглед тя или флиртува, или е подбудител – иска да я видите, че го прави. Жените могат бързо да разберат всичко, което ги интересува за вас, само с един незабелязан поглед. И ако една жена открито оглежда мъжа – при условие, че не е последвано от многозначителен смях, – тя определено изразява интерес. Ако обаче гледа по този начин друга жена, това понякога е преднамерен знак за пренебрежение към жената, или може би за начина, по който е облечена.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Съпоставяне на доказателства

Жените вярват, че мъжете искат жените да са по-слаби, а всъщност не е така. От своя страна, мъжете смятат, че жените харесват мъже, които са по-тежки, което също не е така.

Над какво да работим: Овладейте двата варианта. Очевидното „критично оглеждане“ може да бъде полезно и за двата пола при флиртуване. Само гледайте всяка част от тялото бавно и спокойно, като дадете възможност на човека да разбере, че да, вие го правите съвършено преднамерено. Хвърленият крадешком поглед е същинско изкуство – трябва да сте дискретни, така че човекът срещу вас да мисли, че очите ви може би случайно са попаднали върху него, а не че го преценявате.

Жест: РЪКА КЪМ ГЛАВАТА

Някои жестове от тази група спадат към сигналите „Да не чуе дяволът“. След като прочетете за тях, може би ще си помислите, че е по-мъдро да не вдигате никога отново ръка към главата.

Причината е, че почти всички тези жестове издават безпокойство. Преди години работех с висш мениджър, който подръпваше устната си при първия сигнал за неприятности в работата. Преките му подчинени знаеха, че има проблем, ако Боб енергично започне да опипва горната си устна. Не се бяхме замисляли много за това, докато един ден не звънна по телефона шефът на друг отдел да попита дали когато Боб е излязъл от срещата е подръпвал горната си устна, или се е усмихвал. Тогава разбрахме, че тази малка частица от езика на тялото държи цели отдели в течение на това какво се случва по време на критични бизнес срещи. Несъзнателният тик с ръка, използван от Боб, се бе превърнал в широко известен критерий, който показва дали една среща е минала гладко, или несполучливо.

Сигнал на тялото: РЪЦЕ КЪМ УСТАТА

Докосването на устата с ръце може да е признак за едно от следните неща. Този жест може да е чувствен сигнал, който събужда мисли за силно желание. Но може да е също индикация за изненада, нервност, срам, смущение или очакване. Често може да е силен сигнал за измама. Контекстът и извършването на жеста ще ви подскажат намерението.

Точно както някои от нас смучат палеца си, когато са малки, за да преодолеят тревожността си, сега ние използваме жеста „ръка към ус-

тата“, за да се самоуспокоим. Гризането на ноктите или опипването на устните вероятно е знак за по-силно безпокойство, но някои хора просто обичат да докосват и да търкат устни, когато са дълбоко концентрирани. Тази допълнителна мярка за самоуспокоение им помага да се фокусират по-добре. Други пък докосват вдлъбнатината между горната устна и носа си; трети притискат една в друга устните си.

Също така всеки път, когато човек докосва с ръка устата си, има вероятност той да лъже. Но, разбира се, търсете и други сигнали. Като цяло не ни харесва да лъжем, така че с вдигането на ръка към устата сякаш се опитваме да се възпрем от изричането на лъжа. Този жест води началото си от детството.

Какво да следим: Когато някой го използва, за да флиртува с вас. Този жест може да е и знак за съблазняване. Търкането на устните с пръст или смукането на пръст е очевидно много сексуално. Освен когато наистина ядете, всеки път, когато поднасяте нещо към устата, жестът може да бъде изтъкуван сексуално – когато жените смучат фунийката сладолед, отхапват банан, отпиват от бирена бутилка, облизват лъжица. Всичко, свързано с участието на устата може да загатва за сексуален интерес.

Над какво да работим: Научете се да го правите по-съблазнително. Общото правило на палеца: ръцете ви не трябва да са в устата или близо до нея, освен ако не се опитвате да съблазните някого. Повечето жени знаят, когато се опитват да използват този сигнал за съблазняване, но може да не го правят открито и достатъчно убедително. Точно както когато облизвате устни съблазнително, трябва да направите тези движения изискано и бавно – а не така, сякаш се опитвате да оближете троха, залепнала на устните ви. Когато ближете сладолед, задръжте езика си откън една секунда по-дълго от необходимото. Или когато прокарате пръст по устните си, дайте индикация, че сте дълбоко замислени, докато всъщност се опитвате да изглеждате невинно съблазнителни.

И още нещо, дами, потърсете си от онези кремове или блясък за устни, които ги правят да изглеждат по-сочни. Сред съставките им има червен пипер, който стимулира кръвния поток и прави устните да изглеждат по-плътни и розови. (Средствата за увеличаване обема на устните си струват, защото пълните, сочни устни напомнят на мъжете за сексуално стимулирани вагинални устни – ето защо лудват по жени с издути устни като Анджелина Джоли.) Ако си слагате балсам за устни в присъствие на мъж, винаги избирайте да е от кутийка вместо от гилза – докато правите устните си да изглеждат по-блестящи и по-секси, ще добавите и бонуса от докосването на устните си.

СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: РЪКА НА НОСА

Дали го подръпвате или го търкате, докосването на носа с ръка като цяло не е много приятен жест. Освен това е от жестовете, които най-често се свързват с измама.

Когато изпитаме пристъп на внезапна тревога, кръвното ни налягане се повишава, карайки меките тъкани да се подуват, което става и с лигавицата на носа. Това подуване води до изтръпване на кожата, затова често не можем да се въздържим да не докоснем или да не почешем носа си. Този „ефект на Пинокио“ се получава независимо дали чакате за интервю, или за разпит – така вашата нервна система отговаря или на тревогата, или е директен сигнал за лъжа.



Докосването на носа с пръст е израз на безпокойство или възможна измама.

Какво да следим: Когато този жест е комбиниран с други сигнали. Както с всички сигнали, които езикът на тялото излъчва, и тук не трябва да правите прибързани изводи. Ако видите някой да докосва или да си търка носа, погледнете за други сигнали – дали човекът избягва зрителния контакт, или пък прекалено често ви гледа? Дали отдръпва тялото си? Дали се запъва, или говори гладко? Потърсете комбинация от сигнали за измама, преди да направите заключение. Обикновено когато някой го сърби носът, той го чеше, но ако изпитва безпокойство, го подръпва.

Над какво да работим: Опитайте се да не го правите. Независимо дали изглежда че лъжете, или че просто си дърпате носа – гледката не е приятна. Така че го избягвайте.

СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: РЪКА НА УХОТО

Ръка на ухото може да бъде всичко – от подръпване до бъркане в ухото. Мисля, че нашите майки биха се съгласили: бъркането в ухото в смесена компания не е добра идея. Като се изключи свалянето на аксесоарите за разкрсяване, пипането на ухото може да изпрати други сигнали за вас.

Ако непрекъснато опипвате ухото си, това може да накара събеседника ви да протегне ръка и да разтърка ухо. Той не се е канил да го



Ръката на ухото може да означава безпокойство или нежелание да се слуша повече.

прави – това е несъзнателен жест, който като цяло казва: „Не искам да слушам това повече. Направо ме заболяха ушите.“ Обикновено в същото време се показват и други знаци на нарастващо безразличие, като отвърщане на лицето или навеждане на очите.

Какво да следим: Като знак на измама. Когато хората докосват ушите си по време на разговор, това може да означава „Да не чуе дяволът“.

Над какво да работим: Не го правете. Както с всички докосвания на лицето и главата, вие излъчвате сигнали, че на вас не може да се вярва – дори и случаят да не е такъв. Следвайте примера на Джордж Вашингтон. Според слуховете той се отнасял съвършено съзнателно към езика на

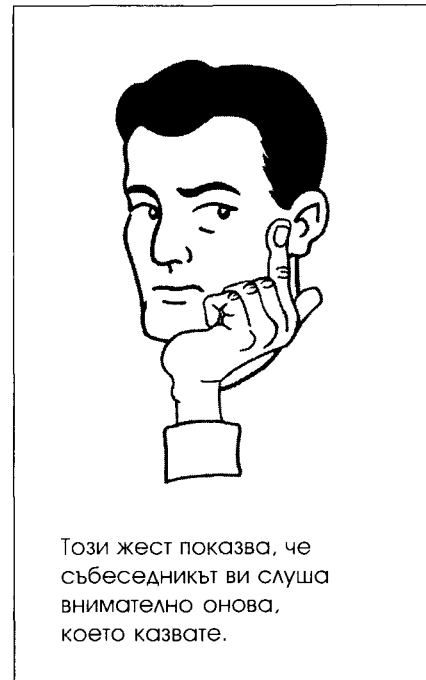
тялото и прилагал максимата: „Когато сте в компания, не слагайте ръка върху никоя част от тялото си“. Мъдри думи.

Сигнал на тялото: РЪКА НА БРАДИЧКАТА

Хм. Мисля над това, което казваш. Ръка, сложена под устата, бузата или брадичката, е спонтанна и спокойна поза, когато някой преценява, обмисля и анализира – но тя може също така да показва умора и досада.

Ако показалецът е вдигнат към ухото, а брадичката е подпряна на палеца, значи се извършва някаква преценка... А ако показалецът след това отиде към горната устна, позата веднага става по-скептична; тя отразява подозрение в измама. (Виж „Ръце към устата“)

Какво да следим: Кога скучаят. Често когато слушаме другите да говорят, изразяваме интереса си като подпрем глава на юмрука си. Понякога отпусваме лице в разтворените си длани, сякаш да кажем: „Давай нататък – ще си стоя тук и ще те слушам“. Но когато цялата длан е разтворена, ръката може да оформи малко гнездо за брадичката и ако разговорът едва тлее, този сигнал може внезапно да се превърне в израз на досада и умора. Ако видите, че някой ви се изплъзва по този начин, опитайте се да го ангажирате малко повече, така че да участва по-активно в разговора.



Този жест показва, че събеседникът ви слуша внимателно онова, което казвате.

Над какво да работим: Прилагайте версията с разперени пръсти. След като разполагате с избор между двете версии на „ръка на брадичката“, използвайте по-преценяващата – палецът е под брадичката, а показалецът сочи нагоре. Този сигнал показва на околните, че се интересувате и мислите задълбочено над казаното. Старайте се да не скривате устата си с показалеца или средния пръст, което внушава неверие.

Сигнал на тялото: ПОЧЕСВАНЕ ПО ГЛАВАТА ИЛИ ВРАТА

Почесването по врата може да има различни значения, но най-често сочи някаква степен на недоверие. Това движение обикновено се прави с показалеца на доминиращата ръка, а понякога е съпроводено с навеждане на главата на една страна, докато пръстът минава точно под ухото на срещуположната страна.

Почесването по главата е класически начин за изразяване на смущение или обърканост: „Не съм сигурен, че разбирам“. Повечето пъти почесването на главата изглежда карикатурно предвзето, саркастичен жест, който казва: „Ами! Не думай!“

Какво да следим: Когато не ви вярват. Скептичното почесване по врата започва с накланяне на главата на една страна, показалецът се движи покрай ухото, показвайки несигурност или невяра: „Сериозно? Сигурен ли си наистина?“ Но почесването по врата може да говори също и за измама – човекът може съзнателно да се опитва да отвлече вниманието от устата си, невярвайки сам на твърдението си: „Наистина не знам какво ти говоря.“

Над какво да работим: Използвайте почесването по врата при флирт. Един въздействащ начин да насочите вниманието към ерогенната сила на шията е опъването на мускулите на врата, при което се откроява

трапчинката на ключицата. Този обезоръжаващ жест сякаш казва: „Отворена съм“, като същевременно показва, че определено си ви бива в сексуално отношение.

Сигнал на тялото: МАСАЖИРАНЕ НА ГЛАВАТА ИЛИ ВРАТА

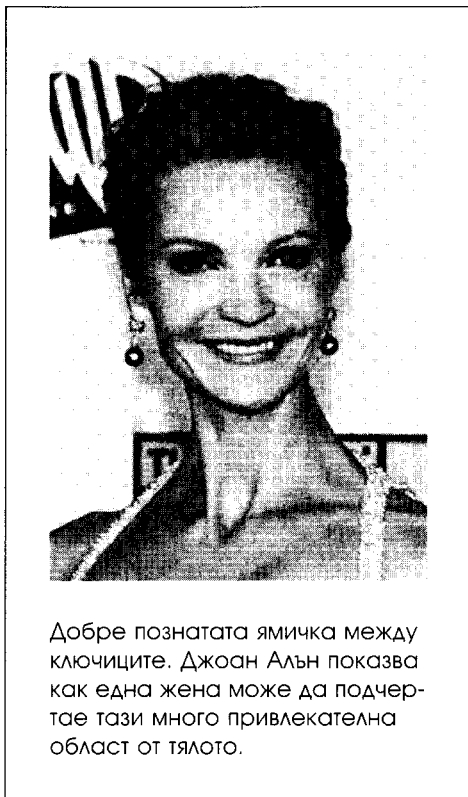
Масажът е естествено средство за снемане на стреса и може да ви се случва да разтривате тила си просто за да отпуснете мускулите си в напрегната ситуация. Когато забележите този сигнал у някого, използвайте момента, за да научите повече за реакциите му в дадената ситуация.

Понякога хората разтриват главата си с два опънати пръста; жестът казва: „Дълбоко съм замислен“. Това движение може да показва също, че човекът срещу вас е объркан от последните ви думи и че се нуждае от повече изясняване.

Какво да следим: Когато някой е стресиран или раздразнен. Разтриването на врата е също символичен жест, който казва: „Ти си ми като трън във врата“. Можете понякога да го използвате, за да определите същността на един разговор. Следете кога човекът започва

за първи път да разтърква врата си – темата, по която говори точно в този момент, е основният проблем, който го интересува.

Над какво да работим: Опитайте се да го правите максимално рядко. Този жест може да се възприеме като много негативен и презрителен, а така също да сочи високо ниво на напрегнатост. Опитайте се да не го правите по време на преговори, което би навело на мисълта, че чувствате натиска.



Добре познатата ямичка между ключиците. Джоан Алън показва как една жена може да подчертае тази много привлекателна област от тялото.

Сигнали на торса

Всички сигнали на торса са свързани със силата – независимо дали се отказвате от нещо или искате да получите повече. Като място, където се намират всичките ни вътрешни органи, торсът е област, която може да се чувства уязвима за атака, а сигналите ни отразяват, че сме наясно с тази уязвимост.

Сигнал на тялото: СВИВАНЕ НА РАМЕНЕТЕ

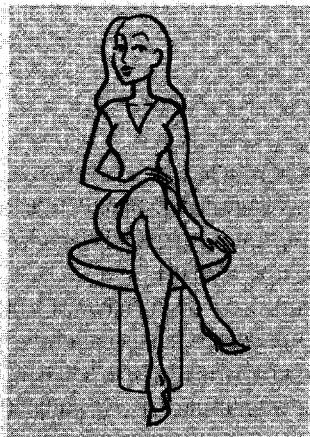
При свиването на раменете цялото тяло се свива, а дланите се вдигат нагоре разтворени в открит, покорен жест. Повечето послания на този сигнал центрират върху несигурност, независимо дали се отнасят до посланията на някого друго или до нашите собствени.

Свиването на раменете често е придружено от друг жест. Например когато се извинявате, вие вдигате рамене и вратът ви хлътва, като в същото време разтваряте ръце широко, с насочени нагоре длани. Това е несъзнателен опит да изглеждате по-малки и уязвими, затова е по-вероятно да ви бъде простено.

Какво да следим: Тотално примирение. Когато свиването на раменете е максимално, то казва: „Предавам се“. То показва или че човекът няма определено мнение по въпроса, който се обсъжда, или че може би не е в състояние да завърши работа, която вече е започнал. Понякога този жест се използва несъзнателно, докато се правят утвърдителни вербални изказвания. Когато това се случи, несъвпадението би трябвало да ви подсказва, че този човек или ви лъже, или е много несигурен в отговора си. Ако казвате: „Не съм бил в онзи бар!“, като същевременно вдигате рамене и разтваряте длани, може би искате да ви повярвам, но аз по всяка вероятност няма да го направя.

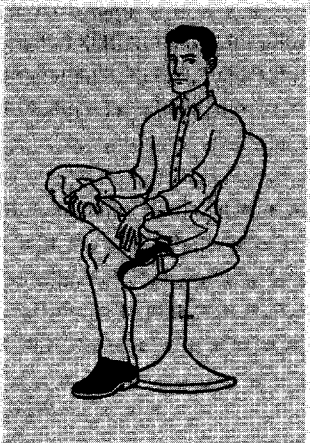
Над какво да работим: Използвайте тази поза само когато е необходимо. Освен ако наистина не сте сигурни в нещо и искате да предадете, че се съмнявате, избягвайте свиването на раменете. Ако го правите прекалено често, околните ще си помислят, че сте несигурни в себе си и не сте подготвени да направите добра преценка или да вземете решение.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Кръстосване на краката

„Усукан крак“.

Повечето мъже смятат, че това е най-възхитителната поза, в която една жена може да седне. Тази поза издава няколко сигнала относно женската сексуалност и дамите я използват като несъзнателна покана към мъжете да забележат мускулния тонус на краката им. Единият крак е прехвърлен върху другия. Понякога жените слагат ръка върху бедрото, давайки ясна покана за внимание. Въпреки че мъжете намират тази поза за очарователна, тя не бива да се използва на работното място. Единственият приемлив начин за седене в службата е с прибрани колена, и стъпала, опрени в пода. Ако трябва да кръстосвате нещо, кръстосайте глезените си – но нека да е при идеално симетрична седяща поза.

Цифрата четири

„Цифрата четири“.

Този начин на сядане (единият крак върху другия, напомня 4) е по-често разпространен сред мъжете и се възприема като „превземане на пространството“, защото не само показва долната половина на човешкото тяло, но и заема голямо пространство. Ако тази поза е съчетана с облягане назад, скръстени ръце и оценяващия жест „пръст към брадичката“, обикновено става дума за негативна поза, демонстрация на състезателно и антагонистично отношение. Но ако позата е комбинирана с открито изражение, „цифрата четири“ може да показва изключително уверено и непринудено отношение – с други думи, отваряйте си очите, дами.

Сигнал на тялото: ПРЕГЪРБЕНИ РАМЕНЕ

Тази поза е не само сигнал, но понякога и симптом за прекалено голям стрес и продължително стоене пред компютъра. Подобно на кучетата, чиято козина настръхва, когато са провокирани, хората прегърбват рамене в отговор на гняв или продължително безпокойство. Ако стоим в тази поза твърде дълго, органите ни се притискат и така се възпрепятства потокът кислород в организма, което на свой ред ни пречи да говорим високо и гладко.

Стандартната корпоративна работа на бюро вероятно е отговорна за този сигнал повече от всичко друго, но няма значение от какво сте ги получили – прегърбените рамене издават несигурност и тотална липса на авторитет. Ако вляза в стая с двайсет души, последният човек, за когото бих предположила, че е председателят на групата, ще е мъжът или жената с прегърбените рамене. Тази поза показва депресия, ниско самочувствие и липса на увереност.

Какво да следим: Когато виждате това у човек, който обикновено е с правилна стойка. Прегърбането на раменете е анатомично за много от нас по време на стрес. Трябва да сте осведомени за тази поза и какво показва тя, защото може да не осъзнавате, че я правите. Всеки път, когато съм изморена или неспокойна, съпругът ми се приближава до мен, слага длани върху раменете ми и ги натиска надолу. Ето как едно просто движение изпраща вълна на релаксация, която минава през цялото тяло.

Над какво да работим: Не го правете. Създайте си навик външните извивки на раменете ви да сочат право към земята. Опитайте това сега – усетихте ли как вратът ви се удължи автоматично? Понякога, когато сме под стрес, тялото се стяга, раменете ни се прегърбват и главата хлътва, което само окуражава тялото да издържа този стрес, вместо да се избави от него. Напомняйте си да държите гърба си изправен, представяйки си, че това са наредени един върху друг зарове. Постарайте се раменете ви да оформят права линия; ако можете да поддържате този ъгъл, стойката ви ще се подобри и е по-малко вероятно несъзнателно да се отпуснете в покорна стойка, когато не го желаете.

Сигнал на тялото: ОБЛЯГАНЕ НАЗАД

Когато се облягате назад в стола, раменете ви се отпускат надолу и брадичката ви леко се забива в гърдите. Приятно е, нали? Въпреки това използвайте тази поза само когато сте с близки приятели. Иначе рискувате да изпратите много силен сигнал на неуважение, който може да ви докара неприятности.

Облягането назад е страхотен начин да заявите на околните, че сте арогантен и самонадеян. Представете си шеф, седнал с екипа си, който

се обляга назад; може би дори слага ръцете си зад главата. Това „мързеливо облягане“ казва на околните: „Онова, за което говорим, не е чак толкова важно за мен, че да стоя изправен.“

Какво да следим: Ако го използват, за да ви отбягнат. Ако сте „голям дърдорко“ може да виждате този сигнал по-често от другите. Хората деликатно се опитват да ви кажат, че им отнемат думата. Единственият случай, когато не трябва да се притеснявате, че изразявате пълната си отпуснатост

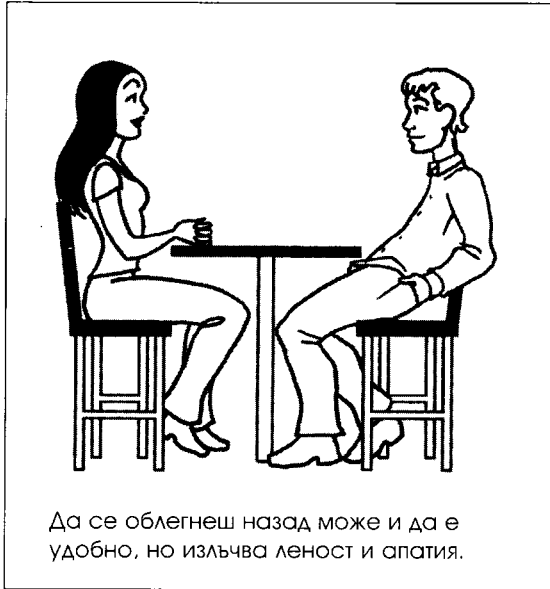
на обществено място, е когато отношенията ви са много близки и отдавна установени. Представете си, че вие и приятелите ви току що сте свършили да се храните и всички се отпускате назад в столовете си и просто храносмилате. Тази поза разкрива интимност и вяра, а не страх и отбягване. Но ако някой се облегне назад, преди отношенията ви да са достигнали такава степен на близост и доверие, той вероятно казва: а.) „Прекалено наблизо си“ и в този случай би трябвало да се преместите назад; или б.) „Не ме интересува какво мислиш за мен“, при което, надявам се, чувствата ви да са напълно взаимни.

Над какво да работим: Използвайте го в правилния момент. Ако се опитвате да кажете на някого, че ви отнема думата, облягането назад е един от начините да го направите. Но знайте, че ако го направите в друга ситуация, все едно казвате силно и ясно: „Хич не се и старая да те впечатля.“

СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: НАВЕЖДАНЕ НАПРЕД

Когато проявявате интерес към някого или той проявява интерес към вас, ще забележите, че единият от вас се навежда напред. Тази поза е израз не само за симпатия, тя също така внушава откровеност и увереност.

Като противоположност на съдържания мениджър, който използва облягането назад, за да покаже своята арогантност и превъзходство, мениджърът, който иска екипът му да се чувства подкрепян и ценен, се навежда напред по-често. Тази поза казва: „Това ме интересува – разкажи ми по-подробно“.



Да се облегнеш назад може и да е удобно, но излъчва леност и апатия.

Какво да следим: Кога някой непрекъснато сменя позата си. Ако някой се навежда напред за малко, след което внезапно се обляга назад, това е знак, че този човек не одобрява онова, което току що е било казано. И обратно – ако се изкажете положително за нещо, което е изключително важно за него, много вероятно е той да се наведе напред в несъзнателен опит да получи повече информация по въпроса.

Над какво да работите: Не използвайте тази стойка, когато продавате. Макар този жест да ви е помагал в

изграждането на добри отношения в предишни ситуации, внимавайте, когато тепърва установявате отношения. Никога не навлизайте в личното пространство, ако не сте поканени. (Обърнете внимание на илюстрацията – вижте как мъжът се навежда напред, силно заинтересован, но без да навлиза в личната зона на жената.)

Като свързващ жест, навеждането напред е прекалено фамилиарно за ситуация, в която нещо се продава, защото клиентът ще го възприеме като агресивен жест, или по-лошо – като атака. Освен това навеждането напред може да намали влиянието ви върху клиента, тъй като той може да си помисли, че отчаяно се стремите да продадете.

Някои хора приемат навеждането напред като естествен жест, използван избирателно в трудни ситуации. Наскоро на един бизнес банкет срещнах Харолд, един изключително дружелюбен, приказлив и приятен продавач от Юга. Харолд седеше от лявата ми страна по време на вечерята и през първите десет минути от разговора ни се наведе близко към мен и ме докосна приблизително седем пъти. Гледаше ме в очите, сякаш бях единственият човек в цялата зала.

Докато седяхме заедно ми зададе сигурно двайсет въпроса, свързани с езика на тялото, които засягат продажбите. После, след вечерята, жената, седяща от дясната ми страна, ме попита нещо, което изискваше дълъг отговор, така че Харолд започна да говори с дамата вляво от себе си. Любопитно ми беше дали Харолд е възприел нещо от информацията, която му бях предала за езика на тялото, затова наблюдавах размяната на реплики между него и жената.



Навеждането напред може да накара човека срещу вас да се чувства по-значим, стига да не нарушавате неговото пространство.

Когато го видях да се навежда плътно към нея, хващайки облегалката на стола ѝ, забелязах, че тя се отдръпна. Очевидно моите съвети за близостта и навеждането напред изобщо не му бяха направили впечатление. Отначало си помислих, че Харолд дори не е забелязал реакцията ѝ; но видях, че ръката му не остана за дълго върху облегалката на стола ѝ. Вместо това той полека я върна и се оттегли.

Малко по-късно Харолд и аз отново се заговорихме и той каза следното: „Ама че навик имам – да заставам прекалено близко до човека, с когото говоря; до сега не бях забелязвал реакцията. Обикновено съм прекалено зает с това да мисля какво ми е удобно“ – каза той. „Но видях ли как онази жена отскочи, когато докоснах облегалката на стола ѝ? Човек би си помислил, че се каня да я пробода!“

Той беше шокиран, почти ядосан при мисълта, че някой е бил толкова стъписан от действията му. Прекарахме още няколко минути, обсъждайки да се прави или да не се прави този жест и междувременно банкетът свърши и той каза, че е във възторг от онова, което е научил, и то само докато си бъбрим по време на вечерята. Няколко седмици по-късно Харолд ми написа имейл за това как започнал да контролира поведението си, докато говори с клиенти и как усещал по-голяма готовност у тях да правят бизнес с него.

Сигнал на тялото: ИЗПЪЧВАНЕ НА ГЪРДИТЕ

Жените често го правят случайно. Може би си мислят, че така изглеждат по-красиви, но прекаляват с естествената S-извивка на гърба, като гърдите и задникът им щръкват едновременно. Когато една жена изпъчи гърди, вместо да заеме по-привлекателната, естествена и удобна поза, в крайна сметка се получават „изпъкналости“ и от двете страни.

Мъжете изпъчват гърди, за да покажат най-доброто и най-впечатляващото от себе си. Жените също го правят, за да покажат качествата си по възможно най-очевидния начин. Една жена върви или с изпъчен напред бюст, сякаш казва: „Гледай колкото си искаш, но не пипай“, или: „О, ти наистина ме интересуваш“. И в двата случая налице е своеобразно кипрене – тя показва тялото си. В момента, в който двама души се видят, е добре и двамата дълбоко да поемат въздух, да изправят гърбове, да „гълтнат“ корем и да вирнат брадички – сигнал, който демонстрира подсъзнателното ни желание да изглеждаме привлекателни за противния пол.

Какво да следим: Дали някой се чувства конкурентен. Изпъчването на гърдите може да бъде форма на „демонстрация на самочувствие“, акт, в който едно животно се опитва да изглежда по-голямо и по-заплашително за враговете си. Странно, но мъжете по-малко се тревожат как ще изглеждат пред други мъже, освен ако не съществува потенциална сексуална или физическа заплаха. Но жените го правят редовно.

Например две жени редовно си партнират във фитнес залата, но на някоя от тренировките се разминават. Ако се случи да се видят в салона, и двете ще „гълтнат“ коремите си и ще започнат да тренират малко по-усилено и по-бързо. Отново се опитват да се покажат, но в този случай всяка иска да се увери, че другата няма за какво да я упрекне и че я вижда в най-добрата ѝ светлина.

Над какво да работим: Правете го внимателно. Добрата стойка винаги те кара да изглеждаш естествен, а не принуден. Изпъчените гърди прерязват гърба, което е лошо за стойката в дългосрочен план. Също така, на бизнес среща трябва да се внимава – това е прекалено сексуален и хищен сигнал. И ако една жена го направи на бара, би трябвало да знае, че със сигурност е привлякла вниманието, независимо дали го иска, или не.

Сигнали с ръцете

Много учени смятат, че това е жестът, превърнал хората в по-социални животни. Жестовете правят много повече от това да ни помагат в общуването с останалите; те не само помагат на слушателите да разберат по-ясно насочените към тях послания, но и на говорителя – да „опаква“ мислите и думите си по-последователно.

Сигнал на тялото: СКРЪСТЕНИ РЪЦЕ

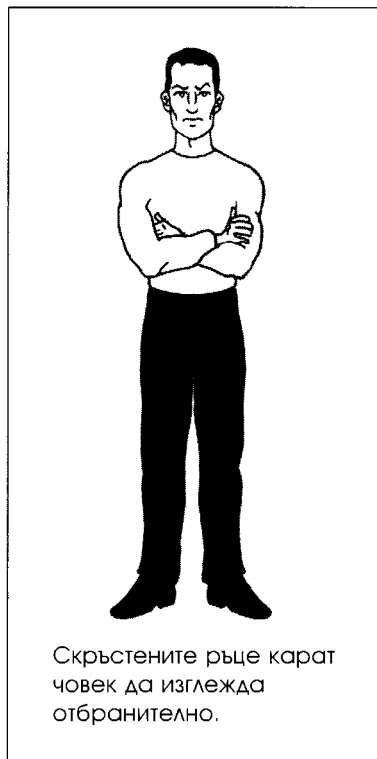
Скръстените ръце могат да са много удобен жест – сякаш се прегръщате. Проблемът е, че това е също така една изключително хладна, затворена и отбранителна поза.

Когато видите този сигнал в ситуация, в която се опитвате да убедите някого, значи ви чака работа. Сключените ръце направо крещат: „Аз се отбранявам и съм затворен за теб“. Скръстването на ръцете, дори когато се прави безобидно, се възприема като негативен жест и подсъзнателно събеседникът ви ще ви приеме като скептичен към онова, което казва, или дори като враг. Внимавайте да не правите този жест на работното си място, тъй като могат да ви нарочат за враждебен.

Какво да следим: Когато го използвате за връзка. При жените скръстените ръце могат да бъдат невероятно сърдечна и удобна поза, особено ако я правят, за да замаскират големи гърди – или пък прекалено малки. Това е естествен, инстинктивен начин за жените, които сами се грижат за себе си, и когато е направен в група, може дори да служи като свързващ механизъм. Ако наминете към блока, в който живея, ще видите пет майки, които стоят на тротоара, всяка от нас със скръстени пред гърдите ръце. Обективно бихте си помислили, че това са пет враждебно настроени жени, но тъй като ние се „оглеждаме“ една друга, всъщност

поддържа връзка с този привидно враждебен жест. Разбира се, това се прави и когато искаме да ни е топло, да запазим топлината на тялото, но внимавайте – никога не забравяйте контекста.

Над какво да работим: Отпуснете се. Ако видите човек със скръстени ръце по време на разговор или презентация, направете зрителен контакт с него още няколко допълнителни секунди, и се уверете, че той знае, че сте се фокусирали върху него. Аз бих помолила такъв човек да вземе участие в семинара. Например, кого, според вас, би трябвало да поканя, за да демонстрира правилно ръкостискане? Човекът със скръстените ръце. Това ми дава възможност да му позволя да се чувства специален, като го карам да използва езика на тялото си. Ако водите разговор на четири очи, подайте нещо – молив, лист хартия – на човека със скръстените ръце и кажете: „Хей, виждаш ли това? Би ли го погледнал вместо мен?“ Когато той се пресегне за листа, вместо да го подадете, задръжте го секунда по-дълго от обичайното, така че да създадете прекъсване в езика на тялото му. Всичко, с което можете да накарате един човек да отключи езика на тялото си, ще ви помогне да отключите и съзнанието му.



Скръстените ръце карат човек да изглежда отбранително.

Сигнал на тялото: РЪЦЕ ОТСТРАНИ

Тази неутрална поза създава чувство за солидност, каквато излъчва дънерът на дървото. Краката са леко разтворени; ръцете са спуснати от страни край тялото, леко сгънати в лактите, което придава отпуснат вид на стойката.

Тази поза може да бъде видяна често, когато човек се чувства много уверен. Когато ръцете висят от страни, вие излъчвате монолитност и симетрия, което кара хората да ви вярват.

Какво да следим: Как се чувствате, когато сте с някого. Красотата на тази поза е в силата, която можете да имате над другите хора единствено като използвате балансирана симетрична стойка. Когато някой е застанал по този солиден и едновременно с това отпуснат начин, това може да окаже успокояващ ефект върху цялата динамика на една група.

Над какво да работим: Развивайте я. Осъзнавам, че не всеки ще се чувства удобно в тази поза от първия път. Ние всички имаме нашите малки чудатости, които използваме, за да подпомогнем увереността си, независимо дали става дума за изнасяне на бедрото напред, или за скръстване на ръце. Но позата „ръце от страни“ е идеалната.

Преди да влезете на обществено място, разтърсете рамене, за да ги отпуснете. Не се страхувайте да държите нещо в ръка – химикалка, бутилка с вода, бележник, нещо – ако така ще ви е по-лесно да държите ръцете си от страни на тялото. Но основната цел е да стоите с някого, където и да е, в идеална симетрия с ръце, отпуснати грациозно.

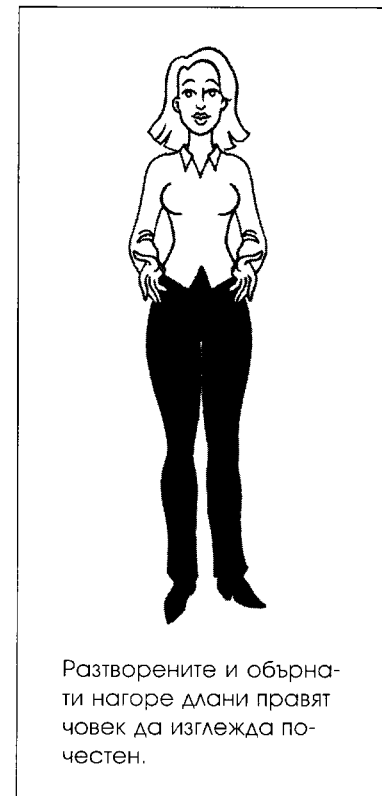
Сигнал на тялото: РАЗТВОРЕНИ ДЛАНИ

Всеки път, когато вдигнете разтворена длан, насочена нагоре, правите универсален знак за молитва и искреност. Приматолозите са установили че този знак съществува сред шимпанзетата, които го използват, за да помолят за храна или когато искат подкрепа от другите. Дарвин е смятал разтворените нагоре длани за част от жеста „свиване на раменете“.

Вдигнатите нагоре длани казват: „Аз съм честен, уязвим съм, моля те“. Това е идеалният начин да се даде на околните да разберат, че не сте враждебни, а напротив – отворени и имащи желание да изслушате другата страна. Това е начин да се предложите на другия човек.

Какво да следим: Когато някой го използва преднамерено, за да ви подведе. Мнозина от лъжците знаят, че този жест е много силен. Ще го видите, когато те отричат, че са излъгали – разтварят длани и казват: „Повярвай ми, не съм го направил“. Може дори да го комбинират със свиване на рамене в добавка и безразличен вид.

Над какво да работим: Използвайте го, когато защитавате каузата си. Разтворените длани говорят само хубави неща за вас. Вие не сте застрашени; отворени сте за сътрудничество; на вас може да се вярва и казвате истината. Разбира се, когато се опитвате да бъдете възприети като силна и доминираща личност, трябва да използвате този жест умерено и да разчитате повече на следващия жест – обърнати надолу длани.

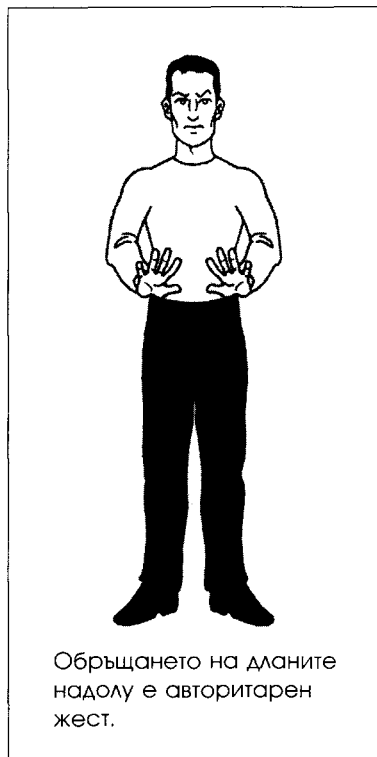


Разтворените и обърнати нагоре длани правят човек да изглежда по-честен.

Сигнал на тялото: ОБЪРНАТИ НАДОЛУ ДЛАНИ

Обърнатите надолу длани представляват доминантен жест, който предполага контрол. Родителите често го използват, за да овладеят каквато и да е отрицателна енергия сред помалките. Затова когато някой го направи срещу нас, дори като възрастни, ние го възприемаме като покровителствен.

Този жест наблюдаваме, когато някой иска да демонстрира авторитет или да покаже, че контролира ситуацията. Помислете за доминиращото ръкостискане – същият принцип е валиден и тук. Силните играчи използват обърнатите надолу длани в опит да повлияят върху другите, но понякога това може да се обърне срещу тях. Използвайте този жест пестеливо в разговорите с шефа си, освен ако не искате да му внушите: „Ти може да си шефът, но в тази област аз съм специалистът и аз доминирам ситуацията“. Дори подчинените усещат ненужна авторитарност, когато шефовете им използват жестове с обърнати надолу длани.



Обръщането на дланите надолу е авторитарен жест.

Какво да следим: Когато някой активно ви покровителства. Да кажем, че сте много разтревожени за нещо и искате да споделите безпокойствата с шефа си или с друга авторитетна фигура в работата. Ако шефът ви отговори, казвайки: „Успокой се“, или „Успокой топката“ и комбинира думите си с обърнати надолу длани, това може да ви се стори невероятно обидно. Всъщност, обърнатите надолу длани омаловажават всяко съдействие, което другият човек предлага в този момент.

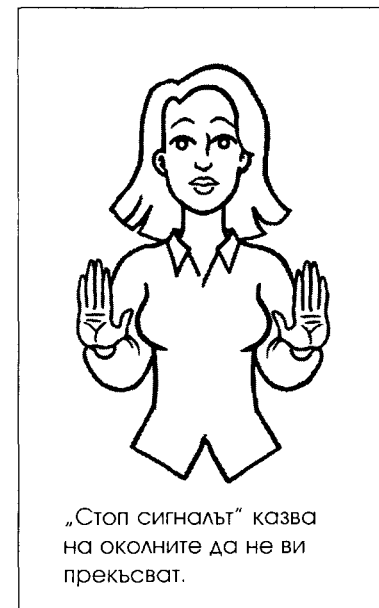
Над какво да работите: Използвайте го стратегически, за да наблегнете на своята способност. Жестът с обърнатите надолу длани реално се използва, когато искате да докажете авторитета си в дадена ситуация, както и когато говорите за продукт по време на телефонна продажба, когато правите презентация, или когато трябва да наблегнете на мнението си.

Сигнал на тялото: ДЛАНИ, ОБЪРНАТИ НАПРЕД (или „Стоп сигнал“)

Жестът „длани, обърнати напред“, буквално казва на хората: „Стоп“. Обикновено се използва, когато трябва да покажете на аудиторията, че искате пълното ѝ внимание.

Вдигането на длан пред гърба от говорещи хора е ясен знак, който изисква тишина и ред. Повечето хора си спомнят дните в училище и утихват много бързо. Този жест работи дори тогава, когато говорите на един човек, но в този случай то е за да предотвратите намеса. Като цяло вдигането на двете длани казва на околните: „Спрете и слушайте онова, което трябва да ви кажа.“

Друг вариант е жестът „чакай малко“. Ако държите дланта си изправена на равнището на гърдите, обърната към човека, с когото говорите, това обикновено значи: „Добре, не е нужно да говориш. Сега е мой ред. Можем да свършим, но след като аз кажа каквото имам да казвам“.



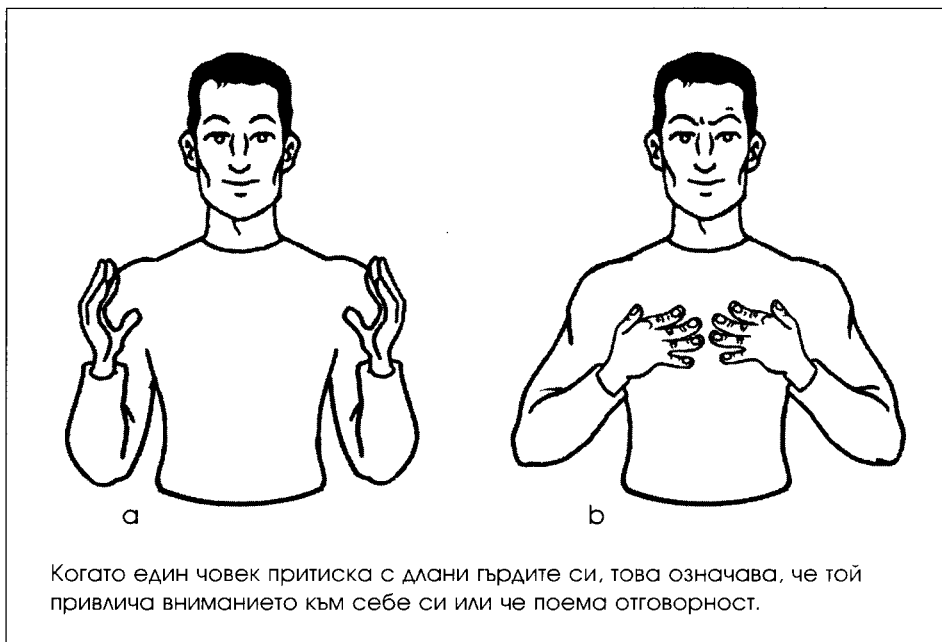
„Стоп сигналът“ казва на околните да не ви прекъсват.

Какво да следим: Кога този жест се използва като бариера. Ако идвате към мен и аз вдигна дланите си към вас, това е явен сигнал, че не искам да ме докосвате или да се приближавате повече. Ако просто си седя със затворени ръце, аз ви давам по-голяма свобода на действие за докосване. Но ако обърна дланите си навън срещу вас, определено вдигам бариера.

Над какво да работим: Усъвършенствайте използването на „двойния сигнал за стоп“. Жестът е много силен. Той е по-силно изразена версия на „чакай малко“, споменат по-горе. Докато говорите, може да усетите някаква съпротива от срещнатата страна. Ако вдигнете две ръце, посланието е: „Спри. Изслушай ме. Не говори, не ме прекъсвай. Сега е мой ред да говоря.“

Сигнал на тялото: ЗАМАХВАЩ ЖЕСТ

Жестовите ни помагат да въодушевяваме хората с идеите си, но ни помагат и да се учим. Скорошно изследване на Чикагския университет установява, че студенти, които гледат професора по математика да прави замахващи жестове по време на час, били четири пъти по-склонни да



използват същите жестове по време на теста и в резултат получавали значително повече верни резултати. Учените твърдят, че свързването на жестовите с изнесената лекция служи да „циментира“ познанията, предназначени за учениците. Ефектът може да бъде приложен почти към всяка ситуация на инструктаж, независимо дали учите детето си да чете, или обяснявате качествата на продукт пред група потенциални клиенти.

Тези жестове са най-ефикасни, когато се използват да подчертаят определен смисъл и най-вече съгласие с казаното. Например както в илюстрации *a* и *b* по-горе, може да видите някой да прави подобен жест и след това да приближи ръце към себе си. Този жест може да означава: „Това засяга мен“ или да е един по-категоричен начин да се каже: „Аз поемам отговорността за това“. Енергията и ясно изразеното движение на замахване в този жест подчертават степента на страст у говорещия, а така също и представата му за важност на събитието, което се обсъжда. Не е изключено да ви се случи да видите и обратното, както в илюстрации *c* и *d* на стр. 103, когато ръцете в началото са допрени до гърдите, а после рязко се разтварят встрани, сякаш той се опитва да отхвърли задължението от себе си.

Какво да следим: Кога жестовите не съвпадат с думите. Понякога жестовите ни помагат да определим дали някой не казва истината. Един политик, когото наскоро анализирах, говореше за разходите по войната в Ирак и дали вярва, че си е струвало. Той започна със следното: „Много важно е, че правим това“, при което ръцете му бяха доста близко една до друга, както в илюстрацията по-долу. След това продължи: „Не че е кой знае какво“ и ръцете му се разтвориха широко, като в илюстрация *f*.



Така че неговите жестове директно си противоречаха с онова, което произнасяше, като в същото време пространството между ръцете му ни говореше съвсем ясно колко голям или малък е за него резултатът.

Може да забележите това несъвпадение, когато някой преднамерено е решил да ви подведе: „О, да, получих голямо повишение тази година“,



(фиг. е). Очевидно е, че говорещият смята, че е бил измамен, но е прекалено горд, за да говори за това – той оставя ръцете си да говорят!

Над какво да работим: Фокусирайте се върху подходящите жестове. Когато изричаме лъжи, мислим си, че сме много убедителни, но постоянно правим грешки чрез езика на тялото, които ни издават. Когато се фокусираме върху прикриването на емоциите на лицето, предизвикани от определена ситуация, ние не изразходваме чак толкова много енергия да мислим за останалото – невербалните сигнали – и както можете да видите тук, те се изплъзват съвсем естествено и лесно.

За да предотвратите това, първият ми съвет е, разбира се, да бъдете честни! Въздържанието е единственият начин да избегнете последиците от лъжата.

Ако не можете да си помогнете, поне се опитайте да сдържате жестовете си, ограничете ги до областта под раменете и над линията на бедрата. По този начин ако изречете лъжа, един неподходящ жест ще бъде по-сдържан и по-малко очевиден. Този вид силно сдържане на жестикулациите съставлява голяма част от Метода за съгласие на Рейман, който ще научите в глава 9.

Сигнал на тялото: УДАР

Една отделна група специални нервни клетки в долния темпорален лоб на мозъка ни не се занимава с нищо друго, освен да реагира на жестовете на ръцете ни. Един жест, който със сигурност провокира силна мозъчна реакция, е ударът. При него активната ръка се вдига и спуска, сякаш сечете дърво. Тъй като това наподобява движението на оръжие, ние го възприемаме като изключително категоричен и в някаква степен като тактика на силната ръка.

Този жест е толкова агресивен, че е почти като последно средство, до което прибегва разговорът. Всеки такъв жест обикновено се стоварва върху ключова дума: „Аз [удар] не [удар] съм [удар] направил [удар] това [удар]! Вие изразявате мнението си енергично, като подчертавате, че определено знаете по въпроса повече от другия.

Какво да следим: Използването на доминиращата ръка. Нормално е при гореспоменатия жест доминиращата ръка да е отгоре. Ако доминиращата ръка не е отгоре, това повдига сериозен въпрос – наистина ли събеседникът ни се чувства силен, или само се преструва? Бил Клинтън е левичар, така че когато използваше дясната си ръка, за да изтъкне невинността си по националната телевизия, той издаваше своята несигурност. Когато наистина говорите истината, вие се вживявате много повече в темата, така че автоматично използвате доминиращата си ръка при жестикулиране.

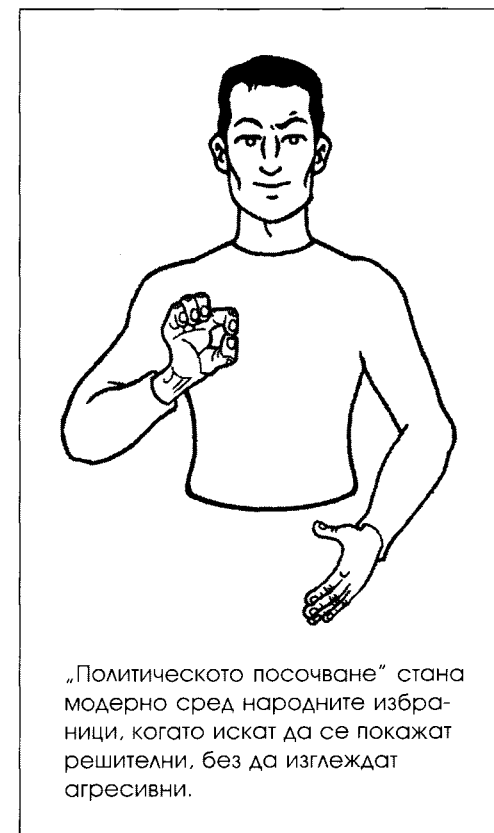
Над какво да работим: Видоизменете разсичащия удар, така че да не изглежда толкова заплашително. Алтернатива на традиционния разсичащ удар е ударът с обърнати нагоре длани. Опитайте следното: Обърнете двете си длани нагоре и преместете доминантната си ръка над другата. А сега ги пляскайте леко една в друга, но не толкова често както при разсичащия удар. Слагайте ударенията само върху глаголите, вместо върху всяка дума. Този жест ще бъде възприет като по-малко заплашителен – макар и точно толкова категоричен – от традиционното „разсичане“.

Сигнал на тялото: ПОЛИТИЧЕСКОТО ПОСОЧВАНЕ

Осъзнавайки силата на езика на тялото, някои политици бързо схващат какво казват жестовете и позите им на аудиторията. Един от последните термини в речниците на езика на тялото е „Политическото посочване“. Палецът и показалецът се докосват, свити в кръг, точно както при символа за „Окей“, а ръката е насочена напред към другите.

Виждате този жест всеки път, когато някой посочва нещо. Традиционното посочване с прав пръст отдавна е заклеено като символ на насочено оръжие срещу някого. Политиците не желаят да бъдат възприемани като заплашителни, но все пак искат да техните цели да бъдат разбрани. Посочването със свити пръсти кара посланието да изглежда много стегнато, така, сякаш казва: „Цялата истина е точно между палеца и показалеца ми и аз съм готов да я споделя с вас“.

Какво да следим: Кой избира да го използва. Това е интересен случай за изследване на езика на тялото – не се случва често човек да види представянето и възприемането на един символ толкова широко сред определена част от населението. Пазете се от политици, които го използват – явно им е било казано да смекчат агресивния език на тялото си. И докато за дейците на политическата арена този език е нов, той отдавна е любим на Тони Сопрано*.



„Политическото посочване“ стана модерно сред народните избраници, когато искат да се покажат решителни, без да изглеждат агресивни.

* Главният герой-мафиот в популярния филм „Семейство Сопрано“ – Бел. прев.

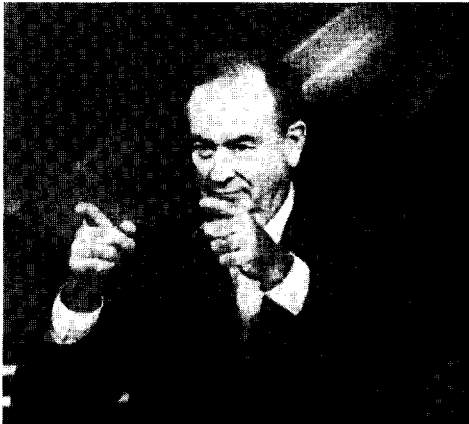
Но тъй като сме виждали доста от жестовете на Тони, дори и да не са директни, можем да се почувстваме доста застрашени.

Над какво да работим: Изпробвайте го за себе си. Този жест може да изглежда пресилен – малко от жестовете, които използваме, са така съзнателно изработени да изпращат послание, – но може да е много полезен. Ако обичате да сочите с пръст, опитайте – със сигурност няма да е по-неприятно, отколкото да размахате пръст срещу някого.

Сигнал на тялото: ЕДИНИЧНА ИЛИ ДВОЙНА ЦЕВ

Насоченият показалец е един от най-дълбоко вкоренените жестове, заобикалящи много от типичните неврологични посредници за свързване на мозъка директно с пръста. В зависимост от това как се прави, посочването може да е инструмент за изграждане на съгласие, или за разрушаване на съгласието.

Когато е отправен отдалеч към друг човек, жестът може да спечели интереса на другия и да насочи вниманието му към друг човек, място или предмет. Бебетата започват да се учат да посочват, преди да са се научили да говорят, а след като вече могат да говорят, често произнасят думата и в същото време посочват с пръстче. Родителите, сочейки, помагат на бебетата да разберат какво е името на предмета. Посочването е съществена част от развитието на езика и отлично средство за учене.



Бил О'Райли често посочва с два пръста.

Какво да следим: Кога някой иска да демонстрира сила или авторитет. Другият вид посочване е отправено директно *към* някого, един универсално разбира-

ем жест за проникване, който понякога изразява агресия. Тъй като насоченият показалец е символ на оръжие, когато го насочите към някого, макар и невинно, може да изглежда като обвиняване или заплаха. Най-внушителният жест на Бил О'Райли е посочването с един пръст, комбинирано с лек наклон на главата и ухилване или друго заплашително изражение на лицето. Имах възможността да анализирам провеждания чрез екрана разговор на Бил О'Райли с Джералдо Ривера и да направя коментар, докато двамата си разменяха вербални удари. По едно време Бил посочи с пръст към Джералдо толкова енергично, че аз си

помислих, че може наистина да скочи от стола си и да навлезе по-навътре в личното пространство на Джералдо.

Когато посочвате с два пръста, понякога удвоявате ефекта от жеста. Точно този жест е любимият на Бил. Виждала съм го да използва „двуцевката“ достатъчно често, за да знам, че това е един отличен знак, който показва колко силен се чувства той в дадената материя. Ако човек вече е използвал „единичното“ посочване, а след това употреби „двуцевката“, това означава, че сте засегнали въпрос, който много живо го интересува. Ако спорите с някого, следете тези моменти на промяна, тъй като те могат да ви кажат много неща за нечия най-строга пазена тайна.

Над какво да работим: Не сочете с пръст към никого. Ако покажете на някого с пръст нещо или насочите погледа му в определена посока, то всичко е наред. Но ако посочите с пръст *към* някого, имайте предвид, че това може да бъде интерпретирано като сплашване и – понякога – като грубост. Често това прави лошо впечатление на другите. И при всички положения оставете посочването с два пръста на професионалистите, освен ако не сте готови да си понесете последствията!

Сигнал на тялото: ПОСОЧВАНЕ С ПИСАЛКА

За посочване можете да използвате и друго, например писалка, лазерна показалка или линия. Всяко от тези неща се възприема като продължение на пръста и ви доближава повече до вашия събеседник. Тези помощни средства наистина изпълняват функцията на пръст за насочване на вниманието, но могат също така да бъдат използвани да имитират атака.

Посочването с писалка или друго помощно средство по време на разговор е подобно на отмятането на косата – използвате нещо допълнително, за да привлечете погледа на някого. Ако използвате писалка, за да насочите вниманието на някого, това създава също едно продуктивно чувство: „Ама вие какво си мислите, ние тук работим“.

Какво да следим: Кога някой го използва като разговорно оръжие. Използването на писалка намалява разстоянието между вас и другия човек; това може да се възприеме като нахлуване в пространството му. Човек може да използва писалката, за да изпрати послание за усърдие и сътрудничество, но когато я използва в обвинение, тя може да изглежда като меч. Размахвайки я, отстрани може да изглеждате така, сякаш пронизвате пространството между двама ви.

Над какво да работим: Използвайте жеста, за да повлияете на действията на опонентите си. Да кажем, че седите на масата за подписи с някого. Посочвате всяка клауза в договора с писалката, като насочвате погледа на човека срещу вас към сферите, които искате да подчертаете.

Той ще е до такава степен прикован от движението на писалката, че ще можете да го водите като кученце на каишка! И още нещо – заради намесването на писалката готовността му за сътрудничество ще е много по-голяма, отколкото ако използвате показалец, който по принцип изглежда по-авторитарно.

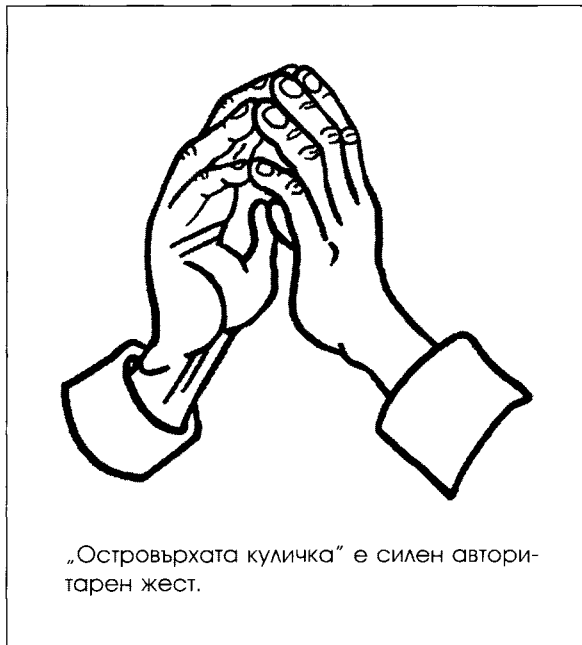
Сигнал на тялото: ОСТРОВЪРХА КУЛИЧКА

Островърхата куличка се получава, когато двете ръце се съберат в молитвен жест, но пръстите на едната ръка се срещат точно с върховете на пръстите на другата ръка – палец с палец, кутре с кутре и т.н.

Дейвид Гивънс нарича островърхата куличка „точен жест“, чието съществуване е възможно благодарение на същите мозъчни структури, позволили на човека да изработи първите сечива. В днешния свят този сигнал често се наблюдава по време на ситуации, свързани с разрешаването на проблем. Той е любим сред политиците и корпоративните лидери, защото излъчва толкова много от качествата, които те искат да възплъщават: авторитет, увереност, превъзходство и аргументирано мислене.

Какво да следим: Интересните варианти. Някои биха казали, че когато разперите пръсти по-широко в куличката, заемате повече място и следователно излъчвате по-голямо надмощие. Хората, които правят този жест, могат или да вдигнат нагоре ръце, за да покажат превъзходство, или да ги смъкнат, в опит да изразят откровеност и готовност да бъдат възприети като равни. Във всеки случай вие създавате бариера между вас и вашия събеседник и в зависимост от ситуацията, може би трябва да се погрижите да не слагате повече нищо помежду двама ви, без да се интересувате колко мощен е този жест. „Островърхата куличка“ е от жестовете, които е по-добре да се правят в по-големи групи.

Над какво да работим: Вмъкнете го в репертоара си. Когато използвате този жест, вие прокарвате тънка линия между високомерие и до-



„Островърхата куличка“ е силен авторитарен жест.

минараща сила, така че трябва да се научите да го използвате подходящо и умно. Експериментирайте варианти, докато намерите онзи, който работи за вас. Може би островърхата куличка, която ви е най-удобна, няма изобщо да включва докосване на пръстите; може би дланите ще се допрат плътно една до друга като в традиционна поза за молитва. Изобщо, всеки път, когато дланите ви се допрат директно, вие предавате по същество същите послания – компетентност, сила, авторитет и висок статус с малка доза снизхождение.

Сигнал на тялото: ВДИГНАТИ ПАЛЦИ

Като пръст, който отличава приматите от останалия животински свят, противопоставящият се палец е най-силният ни пръст и по тази причина – едно потенциално оръжие за изразяване.

Обикновено виждаме използването на палеца в жестове, когато хората се опитват да демонстрират увереност или авторитет. Типично палецът се възприема доста фалически, така че е по-уместно мъжете да използват този жест, отколкото жените.

Какво да следим: Характерния жест с палеца, който хората правят. Бил Клинтън използва това знаково вдигане на палци толкова често, че този жест стана известен като „палецът на Клинтън“. Той го използва, за да подчертае главното, да провокира хората към дискусия, да поздрави или да махне за довиждане, или най-общо да изрази оптимизъм – и сила.

Над какво да работим: Използвайте го повече, но не прекалено много. Този жест е бил използван толкова много в културата ни, че понякога може да бъде възприет саркастично. Но все пак събужда толкова много позитивни асоциации, че си струва да го направим част от репертоара ни.



Президентът Бил Клинтън вдига палец.

Сигнал на тялото: „КИПРЕНЕ“

Кипренето е съзнателен или несъзнателен акт в отговор на вниманието на някого. Човек, който се кипри, от една страна се опитва да привлече вниманието към себе си, и едновременно с това се старее да се представи в най-хубавата светлина.

Ще го видите всеки път, когато хората искат да обърнат вниманието към себе си. Понякога може да е съвсем просто – мъж маха влакънце от дрехата си, жена си оправя косата или прокарва пръсти по устните си. Кипренето преминава през спектъра от най-простите неща, които дори не осъзнавате, че правите, до напълно откровеното глезене пред друг човек.

Какво да следим: Как се променя то в различна обстановка. Може да го правите по по-изискан начин по време на заседание – оправяне на ръкавите, разкопчаване на сакото, пригладане предницата на блузата. Но при сексуалното „кипрене“ жестовите стават много по-предвзети. Една жена може да отмята глава, за да покаже на мъж колко лъскава е косата ѝ, а също така да разтърка врата си.

Понякога жената може да „се кипри“ дори когато не се интересува от даден мъж – може просто да иска той да прояви интерес към нея: „Виж какво не можеш да имаш!“

Над какво да работим: Правете го по привлекателен начин. Кипренето може да бъде невероятно съблазнителен инструмент, когато се прави по правилния начин. Развийте уверено, самобитно движение като например тръсване на косата или поглаждане на устните, което можете да приложите в подходяща обстановка. Направено както трябва, „кипренето“ ще изтъкне най-хубавите ви качества; направено зле, може да изиграе ролята на увеличително стъкло за най-малко привлекателните ви черти.

Десет жеста, които отблъскват

1. Прехвърлянето на ключовете за колата
2. Щракането на химикалката
3. Тактуването с крака
4. Дъвченето на друго, освен храна (нокти, устни, химикалка, сламка, клечка за зъби, колие, вътрешната страна на бузата и т.н.)
5. Краченето напред-назад
6. Полюляването
7. Завинтването и развинтването на капачката на бутилката с вода.
8. Човъркането на ноктите
9. Чопленето на устните
10. Барабаненето с пръсти или потропването

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Докосването на сърцето

Когато погледнете двама души, които са заедно, можете да прецените нивото на тяхната интимност и връзка един към друг по начина, по който позират за снимка. Ако жената стои или седи отстрани до съпруга си с ръка, допряна до сърцето му, налице е дълбока привързаност и обич. Имаме склонност да се хващаме за шията, за да демонстрираме нашата уязвимост, а слагаме ръка на гърдите на обичания от нас човек, когато изпитваме страст към него.

Сигнал на тялото: РЪЦЕ НА КРЪСТА

Тази поза е начин за увеличаване на физическото присъствие. Ако застанете с ръце на кръста, с изправени рамене и стъпала, здраво заби-ти в земята, заемате много повече място, отколкото обикновено ви се полага.

Ако е направена от позицията на авторитета, изправената стойка с ръце на кръста е опит да се поддържа надмощие или сплашване на околните. Много родители го правят, когато се карат на детето си за лошо поведение. Децата на свой ред пък често връщат жеста напук. Докато иначе сред възрастните в подчинена позиция се прави рядко, този жест може да се види в моменти на изключителен гняв и раздразнение.

Какво да следим: Вариантите с една ръка. Когато държите ръка на кръста си, особено ако единият крак е протегнат напред, това може да е леко саркастична или флиртуваща поза, която свидетелства за скептицизъм. Жените, които застават така – а те почти винаги застават по този начин, – се чувстват самонадеяни или уверени. Хората обикновено ги възприемат като реалистки.

Над какво да работим: Използвайте го да изразявате открито неподчинение. Този жест може да ви накара да изглеждате по-силни и повлиятелни, отколкото сте в действителност. Това може да стане в авто-

сервиза, когато имате чувството, че ви мамят. Да кажем, че сте оставили там колата си за обикновена проверка на двигателя, а механикът се опитва да ви убеди, че е нужен основен ремонт, какъвто вие не искате. Когато го питате каква е необходимостта, ако той започне да се държи неуважително и покровителствено, можете да сложите ръце на кръста си и да го накарате да извика началника си или да ви върне незабавно ключовете.

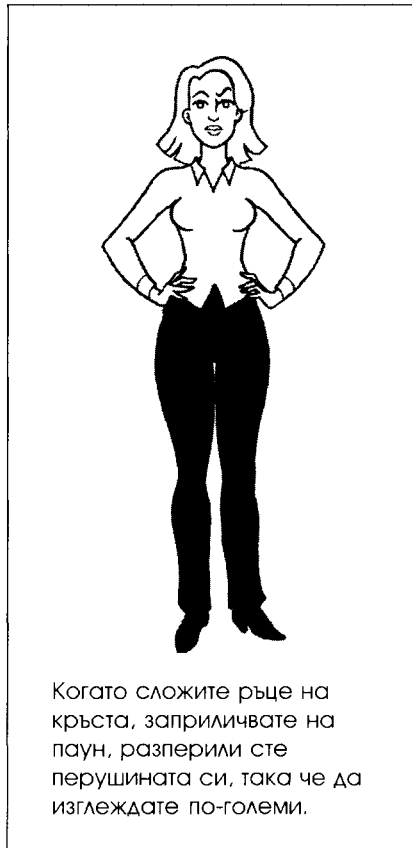
СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: РЪЦЕ НА ЧАТАЛА („Смокиново листо“)

Често използван в моменти на уязвимост, жестът „смокиново листо“ се наблюдава, когато някой слага едната си ръка върху другата и оставя събраните ръце отпуснати пред долната част на тялото. Мъжете може би си мислят, че държат монопола над този жест, но той често се забелязва и при жените.

„Смокиновото листо“ почти винаги се използва в опит да се предпазим от болка, независимо дали е физическа (мъжете го правят, за да предпазят гениталиите си) или емоционална (напр. когато се присъства на погребение, както е показано тук.) Понякога го използваме, и когато ни мъмрят.

Какво да следим: Ако някой го използва. Този жест е преди всичко директен знак, че човекът се чувства несигурен или уязвим по отношение на нещо. Уверете се първо каква е ситуацията, така че да можете по-добре да прецените защо някой би имал нужда от такъв вид бариера или защита. „Смокиновото листо“ не се прави само с ръце; то може да бъде направено и с куфарче или също така с дамска чанта – всичко, което предпазва долната част на тялото от излагане на показ и риск.

Над какво да работим: Опитайте се да останете открити. Очевидно не бихте искали да избегнете този жест, когато сте съпричастни към физическо страдание на член от семейството. Но когато болката е по-скоро емоционална, знайте, че жестът се възприема като израз на слабост. Напоследък се улових, че по време на погребения автоматично се поддавам



Когато сложите ръце на кръста, заприличвате на паун, разперили сте перушината си, така че да изглеждате по-големи.

на „смокиновото листо“, сякаш безмълвно и несъзнателно се предпазвах от страха за собствената си смъртност. Осъзнах се обаче и отпуснах свободно ръце, давайки си сметка, че като оставам отворена за скръбта на околните, мога да съм им по-полезна, отколкото като предпазвам сама себе си.

СИГНАЛ НА ТЯЛОТО: РЪЦЕ ЗАД ГЪРБА

Когато сме уплашени имаме склонност да се свиваме в ембрионална поза, вероятно за да предпазим сърцето и другите жизнени органи от нараняване. Напротив, когато държим ръцете си зад гърба, казваме на околните, че не ни е страх от тях.

Тази стойка не е само доверие – тя е свързана с увереност и превъзходство. Когато един човек хваща ръцете си зад гърба, казва на останалите: „Ти си толкова безобиден, че мога напълно да се разоръжа пред теб без всякакъв страх“. Той охотно оставя открити всичките си нервни окончания, така както и шията, сърцето и корема си, без следа от тревога.

Какво да следим: Кога се прави от гняв. Когато някой хваща китките си зад гърба, което изглежда много подобно на уверената стойка с ръце на гърба, той несъзнателно излъчва безсилие и нарастващ гняв и сякаш изпитва нужда сам да се удържа.

Над какво да работим: Използвайте го, за да покажете самоувереност пред света. Тази стойка, когато е направена добре, може да излъчва тотална непринуденост и превъзходство в дадена ситуация. Хванете ръце зад гърба, използвайте зрителен контакт и се усмихвайте, за да кажете на човека срещу вас: „Аз съм уверен, ти няма да ме нараниш, аз също не те заплашвам“.



Испанското кралско семейство използва „смокиновото листо“ на погребение на шестима войници от Европейския съюз, убити в Ливан.

Тялото е богат източник на сигнали за това какви сме и какво чувстваме. Четейки тялото, можем да видим както открит израз на истинска емоция, така и нишки към потайни мисли, които околните не биха искали да бъдат видяни. Но никой от тези сигнали не съществува във вакуум. Не можем да получим цялостна картина на езика на тялото, ако говорим само за начина, по който телата ни реагират едно спрямо друго в пространството. Всички тези изражения на лицето, както и сигналите на тялото са в състояние на постоянна промяна – прииждат и си отиват, приближават се и отминават, докосват се и се отдръпват. Нека погледнем сега как човешките същества разбират и определят своето собствено пространство и как това разбиране обуславя на кого позволяваме да ни докосва.

ЧЕТВЪРТА ГЛАВА

Езикът на пространството и докосването

*Човекът е единственото животно, което се изчервява.
Или би трябвало да се изчервява.*

Марк Твен

В паузата по време на мой семинар, един от участниците се приближи към мен с въпрос. Стивън се представи и каза, че е агент по недвижими имоти. След това си пое дълбоко въздух и произнесе: „Знаете ли, просто чувствам, че клиентите не ме харесват. Аз се опитвам и опитвам, но...“

Докато говореше, той се приближаваше все повече и повече към мен.

От онзи паметен ден в курса по психология, когато професор Мичъл ме накара да се отдръпна назад в стола си, аз научих някои неща относно езика на тялото. Сега, когато хората навлизат в личното ми пространство, аз не помръдвам. Докато въпросният агент се приближаваше, аз останах на мястото си и скоро стояхме почти опрели нос в нос.

Виждах, че той не се опитва да ме манипулира – просто не осъзнаваше какво прави. Най-накрая казах: „Окей. Спри за миг и просто виж къде стоиш.“

Той ме погледна и примига. „Какво имаш предвид?“

„Нека ти кажа нещо – продължих аз. – Когато разговаряш с клиентите си, забелязал ли си, че се отдръпват назад?“

Очите му се разшириха. „Винаги става така!“ – отвърна той очевидно изненадан.

„Добре, а ти какво правиш?“

Той присви очи, обърна глава и помисли малко.

„Ами, предполагам, че се приближавам напред или може би ги докосвам по рамото, за да се опитам да осъществя някак връзка с тях и да ги ангажирам повече“ – каза той. После ме погледна. „Погрешно ли е?“

Аз посочих приблизително петнайсетте сантиметра пространство между неговите и моите обувки.

„Ти се навираш в лицата им, приятелю – казах аз. – Не бива да нарушаваш личното им пространство“.

След семинара не чух доста време за Стивън. Но три месеца по-късно получих имейл.

„Не мога да повярвам колко по-добре са нещата сега, Тоня“ – пишеше той. „Единственото, което правя, е да давам пространство на клиентите си, а продажбите ми почти се утроиха. Не мога да повярвам как една толкова малка промяна може да има такъв силен ефект“.

Опитът на Стивън е хубав пример за това как използваме пространството и докосването. Ако направите стъпка напред и навлезете в личното ми пространство, аз вероятно ще отстъпя назад. Вие ще пристъпите още напред; аз ще отстъпя... и така нататък и така нататък, като в малък танц, докато накрая ме изтласкате вън от вратата.

Всеки от нас носи около себе си пространство, което експертите наричат „лична зона“. Вашата „лична зона“ може да е четири стъпки; моята може да е две. Тази зона зависи от страната, в която сме родени, от града или селото, където сме отраснали, дори от това как родителите ни са си играли с нас – или пък не са, – докато сме растели.

Много различни фактори участват в създаването на предпочитаните размери на нашите „зони“, включително това дали обичаме или не обичаме да бъдем докосвани. Проблемът е, че когато за пръв път срещнем някого, вероятно няма веднага да знаем какви са предпочитанията му. Може да нарушим зоната му и той да отстъпи – но тогава може да се окаже твърде късно да оправяме последиците.

С други думи: как да се научим да използваме пространството и докосването по начин, който подобрява общуването, а не го затруднява? Как да се научим да танцуваме този деликатен танц по начин, който привлича хората към нас, вместо да ги отблъсква?

След като години наред отблъсквал клиентите от себе си, от което бизнесът му страдал, Стивън се научи, че понякога си струва да останеш на мястото си, вместо да настъпваш напред. Той се научи как да използва езика на тялото, за да накара клиентите си да се чувстват по-сигурни и уважавани, така че да му повярват, че им помага да вземат най-голямото финансово решение в своя живот. В тази глава ще ви покажа многото различни фактори, които определят силно чувствителни лични предпочитания и как да се научите да използвате пространството и докосването така ефективно, както Стивън подобри общуването си с околните.

Дешифриране на пространството и докосване

Може би повече от всеки друг намек от езика на тялото, използването на пространството и докосването създават и определят нашите отношения с другите хора. Кой е във вътрешния кръг и кой не е? Кой може да дойде по-близо и колко точно близо?

Правилата на пространството и докосването имат пряко влияние върху живота ни, ден след ден, секунда след секунда. Те променят зависимостта

от мястото, статуса на участващите играчи, дори желания завършек на взаимоотношенията. Келнерка, която докосва редовен клиент, докато той си поръчва паста за 10 долара, ще бъде възприета като сърдечна и госто-приемна и ще получи по-голям бакшиш. В същото време един агент в сферата на недвижимите имоти, който застава на четири стъпки от клиента си, докато обсъжда покупка от 500 000 долара, ще бъде възприет като невероятно агресивен и може би отпратен. Един изпълнителен директор, който шеговито потупва ръката на служебния куриер, ще бъде възприет като доброжелателен веселяк, но ако служителят се опита да смушка директора, може да бъде изхвърлен без всякакви обяснения.

Тези правила на пръв поглед изглеждат сложни и произволни, докато започнете да виждате матрицата. Точно както при другите аспекти от езика на тялото, определени критерии – като например статус, пол, възраст и култура – диктуват неизречените правила на пространството и докосването. Например във всяка среда хората с по-висок статус си позволяват по-широко пространство, както и тези, които докосват другите, биват възприемани като хора с по-висок статус от докосваните. Когато някой наруши тези правила още при първото впечатление, той бързо бива сканиран като „ненадежден“, и белязан с едно бързо и категорично „не“. Но когато следвате правилата, много по-вероятно е да ви възприемат като надежден, почтителен и определено като личност, оценявана с „да“.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Не ме ограждай

Мъжкото и женското чувство за лично пространство е доста различно. Личното пространство между жени и жени е най-малкото, между мъже и мъже – най-голямото, а между мъже и жени е средно. Като цяло жените проявяват склонност да поддържат по-малко разстояние между себе си и останалите, но тъкмо те са склонни също така да се отдръпнат, когато тяхното пространство е нарушено.

Проблемът при правилата е, че на най-основно ниво ние, хората, сме отявлено териториални и същевременно отчаяно се нуждаем от докосване. Тези конфликтни нужди създават един континуум на пространство и допир, който непрестанно се разширява и свива, пулсира сред огромния кръг на общественото пространство, и който може да се простира от хиляда стъпки около нас, до няколко сантиметра, когато търсим интимност в прегръдката на любимия. Нека изучим правилата на всеки етап от пулсацията на този континуум, като започнем с най-общодостъпните отношения и се придвижваме напред към най-частните моменти в човешките връзки.

Дефиниране на четирите зони на пространство

Веднъж щом започнете да ги търсите, ще ги видите навсякъде: „запазените“ места на масата за членовете на семейството. Новата ограда, която съседът ви току що е вдигнал. Растенията, които колегата ви използва, за да блокира входа към офиса си.

С повишаването на статуса ни се повишават размерите и устойчивостта на собствените ни териториални граници: от кабинката в общия офис до началническите кабинети; от общественото жилище до частните апартаменти в луксозния пентхауз; от автобуса и влакчето на метрото, до пътуването със самолет първа класа в частните салони с обширните пространства за сядане. Както лъвовете в тяхното диво царство, хората с най-висок статус разполагат с най-голяма територия, която смятат за своя.

И все пак продължаваме да балансираме това желание за уединение с точно толкова силното желание за връзка. Личният ни „балон“ пространство се разширява и свива в хармония с настроението, отношенията ни и ситуацията, в които се намираме, но те също така отгласкват разширяващите се и свиващи се „балони“ на другите хора. Може да се чувстваме изключително комфортно рамо до рамо с някоя колежка в асансьора, но щом вратата се отвори, какво става, когато единият от нас продължи да се движи прекалено близко и другият едва ли не се втурва, бързайки да избяга в офиса си?

Слава богу, че за да избегнем подобни конфузни моменти, можем да се научим да владеем динамиката на пространството. Един от първите експерти, който го прави, е Едуард Хол. През 1966 г. Хол създава термина „проксемикс“, за да опише как човешките същества си взаимодействат с пространството. Той определя четири зони – публична, обществена, лична и интимна – и функционирането на всяка от тях в обществото. За първи път хората могат ясно да видят и да разберат различията в онова, което преди е било смесено в една аморфна маса, наречена „място“.

Тези зони зависят от културата – което ще рече, че личното пространство в Съединените щати може да бъде считано за обществено или дори за публично пространство в някои части на Латинска Америка. Освен това ние всички имаме индивидуални прагове – как иначе да си обясним привлекателността на дискотеките, където всички са натъпкани на педя място един от друг. Но зоните на Хол ни дават една добра рамка за разбиране на дузина знаци, които могат да ни покажат къде сме добре дошли и къде не сме.

Сфери на публично пространство

Хол нарича най-външната зона на взаимодействие „публична сфера“. Тази област се простира от дванайсет до двайсет и пет крачки или дори повече. Един познат пример за тази сфера може да е пространството между оратор и аудитория на събрание, или зрителят в концертна зала и музикалния подиум. Политиците и знаменитостите обикновено са отделени от масата на такава дистанция: те са достатъчно близко до тълпата, за да виждат и да бъдат виждани, но не достатъчно, за да докосват или да бъдат докосвани.

Какво да следим: Как това може да се промени. Публичното пространство е сферата, в която е най-вероятно да сте заобиколени от непознати. На тротоар в тих жилищен квартал вие сте в публично пространство; на градската улица в пиковия час по всяка вероятност вече сте в обществено пространство. Щом като се качите в метрото или трамвая, говорим за лично, ако не и индивидуално пространство. Такива промени в пространствените зони стават непрекъснато и специалистите са установили, че по начина, по който хората се отнасят към тези промени, може да се съди за техния статус.

Беше замислено интересно изследване, което трябваше да установи дали полът има някакво влияние върху това чие пространство е било нарушено в рамките на едно по-голямо публично пространство. В оживено публично пространство изследователите поставят множество серии от по двама души от двата пола (жена/жена, мъж/мъж и жена/мъж), седнали един срещу друг в столове на разстояние около 60 см. един от друг. Идеята е била да се види колко често всяка група ще бъде „пресичана“ от минаващи хора. Било оставено също така 50 см. място зад всеки стол, за да се позволи на хората да приближават и да заобикалят всяка двойка.

Резултатите били смайващи. От 1081 души, които минали покрай двойките, голямото мнозинство избрали да ги заобиколят. Но когато хората избрали да минат между тях, 53.3% от времето те минавали между две жени, 29% от времето – между мъж и жена и само 17% от времето – между двама мъже.

Това изследване показва как хората реагират един на друг в пространството и нахлуват в пространството на определени хора по-често, отколкото на други въз основа на възприет статус. Изследователите обясняват факта, че женското лично пространство е нарушавано много по-често от мъжкото лично пространство, с това, че на жените се гледа все още като на същества с по-нисък статус.

Как да го използваме: Бъдете наясно с обкръжението си. Докато публичното пространство е зоната, върху която имате най-малък контрол, определени техники на езика на тялото могат да повлияят върху начи-

Неговите сигнали/Нейните сигнали

*Мястото, на което сядаш,
може да промени късмета ти в любовта.*

Когато сте излезли в града, избирането на някакво специално място, където да седнете и да останете, оказва голямо влияние върху това как ще ви възприемат. Много често проявяваме склонност да се скупчваме близо до приятелите си и да хвърляме коси погледи по посока на хората, които ни интересуват – а след това да се питаме защо те не схващат посланието ни. Съществуват няколко сигнала, които сигурно бихте искали да изпратите, ако сте отворени за срещи с представители на противния пол.

- Стойте с гръб към бара (ако трябва да сте в бар).
- Стойте близо до приятел, но нека очите ви са обърнати към вътрешността на клуба (а още по-добре е да срещнете погледите си с някой друг).
- Насочете тялото си към средата на клуба или към дансинга.
- Обикаляйте залата (енергията на движението привлича вниманието).
- Застанете до прозорец (много хора обичат да гледат през прозорците или се въртят около тях).
- Когато говорите, обърнете се по посока на тълпата (и се смейте много).
- Установете зрителен контакт (само с онези, към които проявявате интерес).
- Гледайте право в неговите или нейните устни (показва, че имате желание за среща).

на, по който хората реагират на вас в това пространство. Ако влизате в конферентна зала и искате да направите добро впечатление, позволете енергията и ентузиазма ви да блеснат. Влезте в помещението с високо вдигната глава, изпънати назад рамене и с най-хубавата си усмивка за пред обществото. Фокусирайте се върху това да срещнете очите на другите и се огледайте наоколо, за да определите кои са най-силните личности в залата. Търсете хора, които са заобиколени от тълпа, и които въпреки това са с голямо лично пространство.

Сфера на социално пространство

Сферата на социално пространство се открива в онези области, които предполагат четири до дванайсет стъпки разстояние между нас и околните. Мислете за него като за „зона на плажната кърпа“ – дори

когато плажът е претъпкан, по принцип не бихте приближили на повече от четири стъпки кърпата, на която се е разположил съседът ви.

Може да използвате тази дистанция с бизнес сътрудници на събрания около конферентната маса. Или пък, ако сте преподавател, външният край на тази дистанция би трябвало да е там, където вие стоите по време на часа. Ако няколко души чакат автобус, те могат да поддържат тази дистанция до качването си в превозното средство, но след като влязат вътре, тази дистанция ще се намали и пътуващите ще навлязат в личните пространства един на друг. Ако сте търговец, можете да започнете да изтъквате преимуществото на стоката, като в началото застанете до потенциалния купувач на разстояние да кажем четири стъпки, за да създадете у него чувство на комфорт, преди да се доближите повече. (Ако продавате нещо, което клиентът иска, но няма кой знае каква нужда от него, е добре да започнете, като застанете на по-голяма дистанция).

Какво да следим: Как хората влизат и излизат от тази зона. Хората може да се движат напред и назад в рамките на тази четири на дванайсет стъпки зона в зависимост от това какво искат от някого. Жените, които мечтаят да получат нечие одобрение, влизат и застават на четири стъпки разстояние, докато онези, които не търсят одобрение, застават на почти осем стъпки.

В зависимост от това колко харесвате някого, може да се преместите от социалната зона в личната и обратно. Мъжете студенти, които не са харесвали преподавателя, но са помолени да проведат разговор с него на четири очи, са казали, че биха поддържали почти пет и половина стъпки дистанция; когато са харесвали преподавателя, казват че биха се доближили на две стъпки и тогава биха влезли в личното му пространство. Жените дори се приближават още, заставайки на почти пет стъпки от преподавателя, когато не харесват, като ги намаляват до приятните пет сантиметра при преподавателя, когато харесват.

Как да го използваме: Научете се как да манипулирате начина, по който ви възприемат, в различни седящи пози. В началото на кариерата ми в компанията „Форчън 500“, работех в средната офисна кабинка от общо трите в редицата. Когато при една промяна работното ми място бе преместено в края на редицата, видях на собствен гръб как позициите означават сила. Помолиха ме да направя съобщение за изпълнителните директори, които се бяха преместили в нови офиси месец преди това, просто защото бях в най-близката кабинка до старите им офиси. Дори когато провеждах международни разговори във връзка с мои собствени бизнес проекти, хората, отбили се в предишните офиси на началниците, се изправяха до бюрото ми и ме прекъсваха с въпроси: „Къде е еди кой си?“ „Можете ли да ми кажете това и това?“ Внезапно с преместването на бюрото ми в друга кабинка от професионалист, намиращ се в средата на служебната йерархия, се бях превърнала в административна секретарка.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

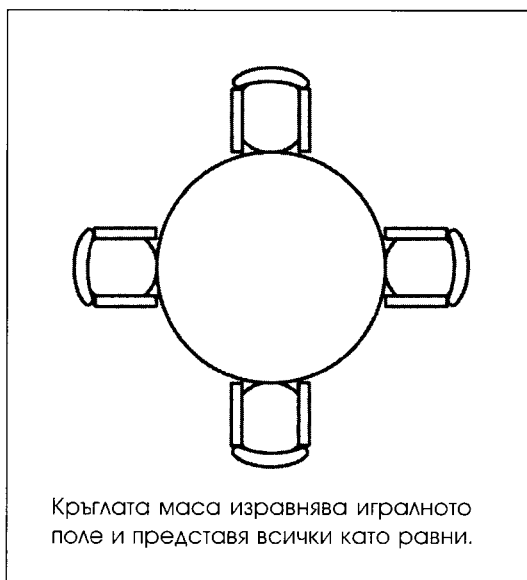
Неговото собствено пространство

Жените са по-малко склонни към определяне на собствено пространство в семейния дом, отколкото мъжете.

Същият принцип се прилага на събрания. Мястото, на което седиш, може да каже много за силата ти и за важността на мнението ти – както на самия теб, така и на околните.

Най-подходяща за сътрудничество и равнопоставеност: КРЪГЛАТА МАСА

Кръглата маса е традиционната мебел – „миротворец“. Тъй като всички се намират на еднакво разстояние един от друг, тя се използва при дипломатически срещи и разговори, но е изключително полезна при спонтанни колективни обсъждания и други високо енергийни съвместни мероприятия. Теоретично повечето конферентни зали в бизнес света биха използвали кръгли маси, но те са обикновено заети за конференции.



Най-добрата позиция за сътрудничество: ЕДИН ДО ДРУГ

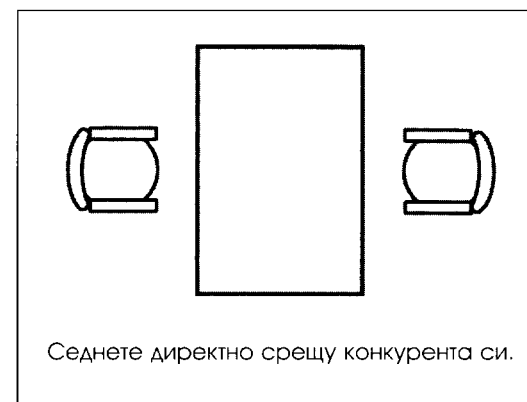
Когато наистина трябва да работите заедно и да стигнете до единодушие по някакъв въпрос, най-добре е да седнете един до друг, в позата „да запретнем ръкави“. Много изследвания доказват, че хората биха работили здраво, за да стигнат до единодушно съгласие, при такова разположение на местата. Опитайте се да седнете от дясната страна на

партньора си, което несъзнателно ще го накара да ви възприема като човек, на когото може да се вярва.



Най-добрата позиция за конфронтация или конкуренция: ЕДИН СРЕЩУ ДРУГ

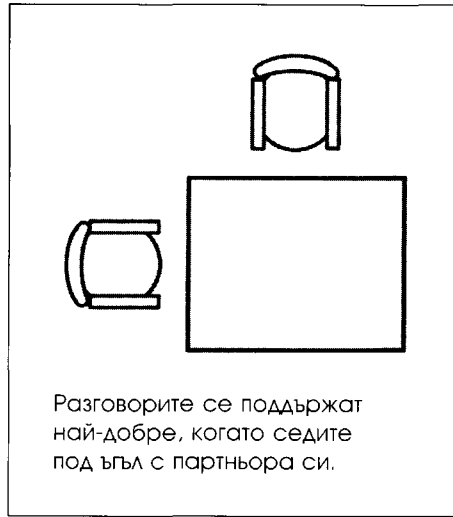
Понякога ситуацията предполага по-конкурентен, по-антагонистичен подход. Интересно е, че в изследване, сравняващо отношението към позата „един срещу друг“ в САЩ и Великобритания, повечето хора, накарани да се конкурират един с друг, избират тъкмо тази позиция, но тези в Съединените щати предпочитат по-малка дистанция, отколкото участниците от Великобритания. Както изглежда, щатският модел се опитва да използва по-малката дистанция, за да събира информация за конкурента си и вероятно също така да го изненадва по-лесно.



Най-добрата позиция за разговор, убеждаване или съблазняване: ПОД ЪГЪЛ

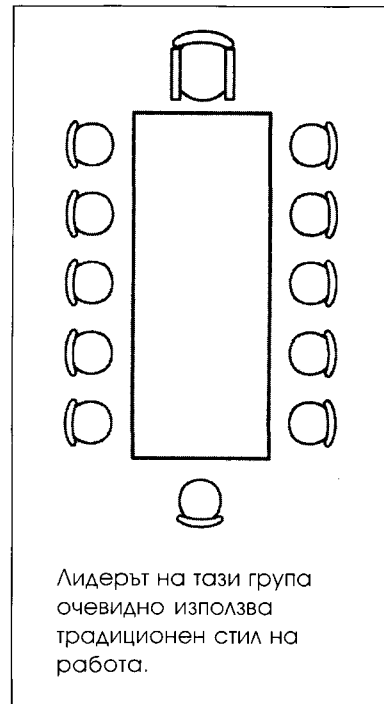
Позицията е доста предпазлива, но въпреки това – не рестриктивна. Тя дава на двете страни възможност да се гледат един друг в очите без

много мебели помежду тях, докато също така предоставя шанс лесно да отклоняват очи встрани. По много причини тази позиция осигурява най-доброто от всичко: чувството да сте рамо до рамо и да си сътрудничите, комбинирано с фронтална ориентация, която позволява всякакви необходими преговори.



Най-добрата позиция за традиционно авторитарно управление: НАЧЕЛО НА МАСАТА

Това е традиционната лидерска позиция. Когато искате да демонстрирате безспорния си лидерски авторитет пред дадена група, може би на някое от онези съвещания, в които се разглеждат съществени въпроси, засягащи непосредствената работа, това би било най-доброто място за вас. Имайте предвид обаче: тази позиция ви прави да изглеждате също така като тежкар, и в зависимост от характера на съвещанието, е възможно да накара присъстващите да негодуват от вас.



Най-добрата позиция за инструкторски стил на управление: В СРЕДАТА НА МАСАТА

Тази позиция е чудесно да бъде използвана, когато атмосферата на съвещанието става заядлива и чувствате, че в екипа не цари разбирателство. (Разбира се, кръглата маса може да е най-подходящата в случая, но не всички конферентни зали разполагат с

такава.) Особено ако сте сигурни, че продуктивността страда заради неразбирателството на хората, това би била една добра позиция, от която да искате да изслушате всички мнения на присъстващите.

Сядането по този начин може да ви спечели симпатиите на екипа, но пак повтарям: внимавайте. Ако сте прекалено деликатни, може да ви възприемат като слаб или снизходителен.

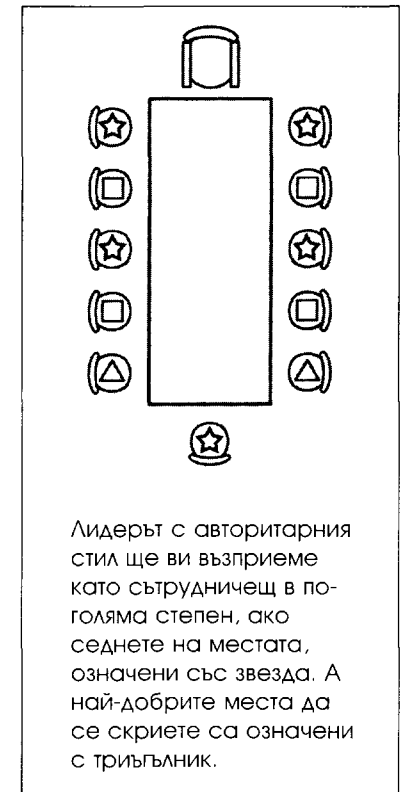
Интересно е, че когато хората биват настанявани на това място от изследователи (вместо да бъдат оставени сами да избират), те често говорят повече – колкото повече очи има върху вас, толкова по-задължени се чувствате „да се показвате достойни“ за това място.

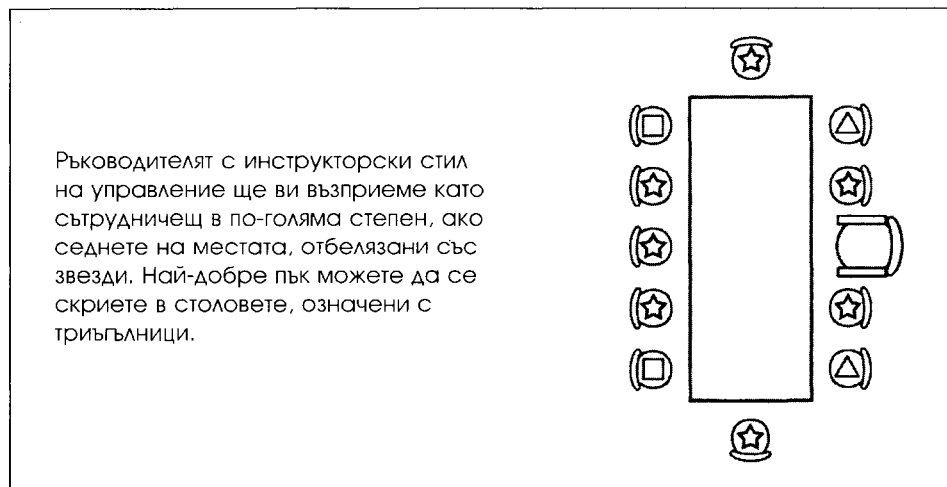


Най-добрата позиция да бъдете видяни (или скрити) на съвещание: Разлики

Ако сте служител и присъствате на съвещание, мястото, на което седите, може да окаже огромно влияние върху това как ще ви възприемат. Звездите означават местата, на които ви забелязват повече и откъдето може да изпъквате, вместо просто да заемате стола. Изберете тези позиции, когато имате какво да кажете и искате да ви видят и чуят.

А сега забележете означените с квадратчета места около масата – те са местата, които се избират от неутралните служители, които не искат да вземат участие в обсъждането. Колкото до триъгълниците, могат да бъдат разглеждани като „камуфлажни“, тъй като седнали на тях, вие напълно се изгубвате в мебелировката.





Сфера на лично пространство

Личното пространство се простира от две до четири стъпки. Тази „приятелска зона“ най-често използваме, когато сме със семейството си или с хора, с които се чувстваме свързани. Вие сте на една ръка разстояние, „зона на коктейлно парти“, когато музиката е толкова силна, че трябва да застанете така близко, че да чувате какво говорят хората. Това е зоната, в която провеждате най-хубавите си разговори, обикновено с близки приятели, седнали един до друг на дивана или на малка масичка в кафене. Влизате на съответното място, приближавате се и стисвате ръката на човека, с когото току що сте се срещнали, след което може да отстъпите малко и да излезете в социалната зона, в зависимост от това доколко сте близки със съответния човек и дали това е бизнес среща или не.

Докато обикновено не харесваме непознати да влизат в личното ни пространство, определени личности с висок статус могат да бъдат допускани в него, понякога дори едва ли не с чувство на благодарност, че сме удостоени с такова внимание. Известна личност или изключително привлекателен човек могат да се чувстват упълномощени да се приближат много без да питат, предчувствайки признателната ни реакция. Преди години съпругът ми и аз отидохме на концерт на Ю Ту и седнахме на първия ред. По средата на концерта Боно се приближи до нашите места, за да качи на сцената жена, с която да танцува. Представяте ли си? Непознат мъж търси жена, с която да танцува, и моят съпруг буквално ме хвърля на сцената.

Обикновено не се среща често мъж, който така настойчиво да иска собствената му съпруга да танцува с чужд мъж, но в ситуация със знаменитости нормално действащите правила не важат. (Между другото, Боно избра друга.)

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Не, наистина, това е достатъчно близко

При едно интересно проучване на семейни двойки, съпругът е помолен да отиде към съпругата си и да покаже възможно най-добрата дистанция за разговор, като спре на мястото, което му изглежда подходящо. Колкото по-доволен от семейните отношения бил съпругът, толкова по-близко идвал до съпругата си и оставял по-малко разстояние между тях.

Често дори началникът ви може да има чувството, че има правото да ви потуша по гърба, а от вас да се очаква едва ли не да се чувствате поласкана – но той сигурно би се ужасил, ако му върнете жеста.

Какво да следим: Знаци, че може да сте прескочили границите. Личната зона е мястото, където се осъществяват близките връзки, но то е също така място, където си навличате много неприятности. Хората гледат на личната си зона като на разширение на собственото си тяло; намаляването на дистанцията може да се възприеме като пряка заплаха.

Личната зона е най-голяма непосредствено пред самия човек. Когато хората се чувстват прекалено притиснати в личното си пространство, те реагират физически: сърдечната им честота се покачва, кръвното налягане се повишава, кожата става изтръпнала и чувствителна, енцефалограмата показва повишена мозъчна активност.

Тук съм изброила някои знаци, които ще видите, когато хората смятат, че личното им пространство е нарушено:

Заплашителен поглед, след това извърщане, за да избегнат погледа

Учестено мигане

Отдръпване на тялото

Намаляване на усмихването

Внезапно спиране на разговора

Вдървяване или дори сепване

Обръщане на стъпалата и торса встрани от човека, за когото смятат, че е нарушил границите

Увеличаване на нервните жестикулации като оправяне на дрехите и косата, прехапване на устните

Скръстване на ръцете пред себе си

Барабанене с пръсти или потропване с крак

Изчервяване

Натрупване на предмети между вас

Отказ за споделяне на повече лични подробности

Вербална враждебност

Хората, които се чувстват притиснати, не са в състояние да се концентрират и се представят по-зле на тестовете за мислене – дори хора, помолени да си купят нещо, не могат да го направят! Проучванията показват, че дори когато физически не сте заобиколени от прекалено много хора и личната ви зона не е нарушена, само *идеята*, че това може да се случи, ви кара активно да не харесвате хората около себе си. Виждате накъде бия, нали?

Наскоро анализирах записан на видеолента сблъсък между един репортер и вицепрезидента Ал Гор, в който репортерът многократно наруши личното пространство на Ал Гор, като понякога дори го хващаше за ръката. Неговият отговор беше мигновено да се отдръпне от докосването. Тази реакция може да се е изплъзнала от вниманието на много хора; аз обаче имах възможността да я видя на забавен кадър и да хвана лекото движение на Ал Гор назад. Разбира се, беше очевидно, че не е възнамерявал да се дърпа; но това обикновено е автоматичен отговор да се отдалечиш, когато някой навлезе в територията ти без позволение.

Какво се случва, когато някой неочаквано нахлуе в територията ни и се почувстваме неловко? В този момент ние също така вътрешно се отдръпваме в себе си и внезапно забравяме да бъдем *естествени*. Имаме склонност да забравяме какво обикновено правим с длани, с глава и ръце и движенията ни стават пресилени. Когато забележите този тип непохватни движения, значи сте накарали човека срещу вас да се почувства неловко и уязвим. Тъй като вие имате превъзходство, ако използвате тези няколко секунди подходящо, може да накарате човека да направи онова, което вие искате.

Как да използваме това: Не навлизайте в нечие лично пространство, освен ако не сте сигурни, че сте добре дошли. Най-важното нещо, което трябва да се напомни тук, е следното: много малко хора някога ще ви кажат, че сте прекарили и сте навлезли в личното им пространство. Те просто постепенно ще отклонят вниманието си и най-накрая ще се махнат. А извинението няма да ги върне обратно. За тях вие чисто и просто сте агресор.

Ето защо е много важно когато се съмнявате или виждате някои от знаците, споменати по-горе, *да забавите темпото и да се дръпнете назад*. Нищо няма да ви помогне толкова, колкото ако просто се отдръпнете и позволите на другия да ви доближи. По този начин той ще ви покаже къде точно предпочита да минава границата между него и вас. Съобразете се с това в самото начало и ще напреднете много по-бързо.

Езикът на миризмата

*Действайте внимателно,
иначе рискувате неволно да подразните някого*

Нашето усещане за миризма е друг интересен аспект на езика на тялото. Още от най-древни времена нашите предци са използвали миризмата, за да определят дали другият е приятел или враг.

Някои миризми ни връщат към ранните детски спомени, тъй като двете неща се обработват от базалния ганглий, в онази част на мозъка, останала ни в наследство от влечугите. Когато синът ми беше двегодишен, намери една стара бутилка, пълна с прокиснало мляко. Отпи само няколко глътки, но онази миризма направо го потресе и дори осем години по-късно не можеше да понася миризмата на мляко. Паметта за миризми също така се свързва и с приятни неща – ябълковият пай ни напомня за мама, полъхът на парфюм – за приятелка, която не сме виждали двацет години. И това е така, защото миризмите са в състояние да предизвикат такива силни емоционални асоциации, поради което е необходимо да подходяме към тях внимателно, иначе рискуваме да подразним някого неволно.

Да кажем, че сте жена, която кандидатства за работа и ще бъде интервюирана от мъж. Минавате интервюто безупречно и препоръките ви са безпогрешни. Но сте си сложили любимия си парфюм „Принцес“ на Вера Уонг, а по случайност съпругата на интервюиращия, който е пред развод, също използва „Принцес“. Какво, според вас, ще се случи в минутата, когато той усети аромата на парфюма ви? Може дори да не осъзнае защо внезапно е започнал да не ви харесва; единственото, което знае, обаче, е че не сте подходяща за обявеното място.

Би ли могло да стане по друг начин? Абсолютно. Интервюиращият може да долови полъх на „Принцес“ и внезапно да си спомни въшебна вечер или чудесно преживяване в детството. Но не разчитайте на това; въздържайте се от каквито и да е миризми. Ако категорично държите на тях, жените могат да използват неназрачлив аромат на ванилия или жасмин, а мъжете би трябвало да изберат сандалово дърво или кедр. Може и да вярваме, че напръскани с парфюми и одеколони ще миришем приятно, но изследванията сочат, че всъщност тези изкуствени аромати нерядко се възприемат като отблъскващи.

Единственото изключение от това правило е, когато искате да използвате навлизането в нечие чуждо пространство като манипулативна тактика за въздействие. Можете целенасочено да навлезете в територията на другия индивид, когато възприемате като несигурен, за да го победите и да му създадете достатъчно безпокойство, така че да се подчи-

ни на изискването ви. Разбира се, внимавайте, защото това може да доведе до нежелан резултат, когато някой вместо да се почувства по-несигурен, ще се ядоса още повече и ще се опълчи срещу вас.

Някои хора трябва да са по-внимателни по отношение на приказливите си събеседници, които нарушават пространството им, тъй като такива хора проявяват склонност да намаляват дистанцията. Интересното е, че по-дребните хора предпочитат да застават по-близо до събеседника си, същото е характерно и за по-общителните, които са много доверчиви и наистина искат да осъществят връзка с околните. Личностите с висок статус могат да заемат и наистина заемат по-голямо пространство с телата и жестовете си. Когато общувате с хора, които обикновено са затворени и неспокойни, е добре те да бъдат оставени сами да определят своята територия и да се нагодят към собствените си специфични пространствени нужди. Всъщност, шом като хората проявяват склонност и предпочитания към по-големи лични зони, вероятно биха ви харесали дори още повече, предполагайки и други общи неща между вас, защото ще отразявате предпочитаната от тях дистанция.

Ако допуснем, че вие сте човекът, чието пространство е било нарушено, как да кажете на другия да се отдръпне? За да сме честни, ако този човек притежава нещо, от което се нуждаете, вие не бива да правите нищо. Просто търпете, пазете територията си – изобщо не отстъпвайте – и продължавате да се усмихвате. Това е начин да повишите своя контрол над ситуацията. Но ако не ви е грижа какво мисли другият за вас и искате да поддържате личното си пространство без страх от разваляне на отношенията, ето някои мерки, които можете да предприемете:

1. Когато другият се приближи, отстъпете бързо крачка назад. По всяка вероятност ще го направите несъзнателно така или иначе, но понякога този малък сигнал е достатъчен, за да накара събеседника ви да разбере, че е преминал допустимата граница и той ще отстъпи без да изпитва неудобство.
2. Ако човекът не схване, скръстете ръце пред гърдите, поставяйки по този начин бариера между вас.
3. Ако и това не помогне, приближете се повече към него. Мислете за това като за действие от бойно изкуство: връщате енергията обратно към противника.

Изключително важно е, особено за жени в бизнеса: не позволявайте на хората да влизат във вашето лично пространство, без да отговорите съответно, докато те остъпят. Веднъж доловили у вас знак за слабост, ще с много трудно да промените впечатлението.

Сфера на интимно пространство

Интимното пространство е пространство на докосването. На разстояние две стъпки от тялото ви, това е зоната, в която сте в пряк физически контакт с другите, или където можете лесно да се докосвате един друг. Тази зона е запазена за най-близките ви приятели, за децата и съпрузите ви или за важен за вас човек. Това пространство се използва, когато се чувствате достатъчно близки на някого, че да не се притеснявате за границите; място, запазено за хората от най-вътрешния ви кръг.

Неговите знаци/Нейните знаци

Избирайте позициите си така, че да създадете най-добро впечатление

Замисляте ли се къде стоите, когато за пръв път се срещате с някого? Би трябвало. Мъжете и жените като цяло предпочитат когато за пръв път се срещат с някого, този човек да седи или да стои леко вдясно, на една линия с дясното им око. Според някои това позволява на човека да преценява новия познат на церебрално ниво, тъй като дясното око е свързано с лявото полукълбо, центърът на рационалното мислене. Дясното полукълбо се свързва с по-неспокойни инстинктивни емоции, така че сядането от лявата страна на някого може да възбуди повече опасения и неловкост. От друга страна, след като вече познавате човека, може да извлечете полза като седнете от лявата му страна, да успокоите тези емоции и да подсилите всякакви позитивни емоционални асоциации.

Важно е също така да се помни, че мъжете намират фронталния подход за прекалено конфронтационен; в резултат това незабавно ги отблъсква посланието ви. Жените, от друга страна, предпочитат този вид подход, вероятно защото се чувстват по-открити и комуникативни. Изучете споменатите правила, за да извлечете полза от тези предпочитания:

Жена или мъж се приближава до мъж: Мъжете не обичат да бъдат доближавани фронтално; те предпочитат да стоят под ъгъл от деветдесет градуса спрямо събеседника си. Опитайте се да оставите осемдесет сантиметра разстояние между вас. Освен това е добре да вървите един до друг, докато разговаряте, това е отличен начин да накарате разговора да „тръгне“.

Жена или мъж се приближава до жена: Жените обичат да бъдат доближавани фронтално, защото търсят повече зрителен контакт от мъжете. Оптималното разстояние е 80 см.

Какво да следим: Кога необичани хора го използват. Ако някога сте били в онези модерни малки ресторантчета в Ню Йорк сити или Париж, знаете сценария: човек се приближава до определената му маса в ресторанта и помощник-келнерът всъщност трябва да премести масата отстрани, така че жената да седне на стола си. Може да се храните в някой от най-скъпите ресторанти в света, но ако седите на съседната маса, ще трябва да гледате гърба на непознат. Какво се прави в такива случаи?

Ами когато наистина не можете да избегнете докосването на напълно непознат – както когато пътувате в претъпкан асансьор или се намирате в тълпа, наблюдаваща парад, – възприемате т. нар. „неперсонална ориентация“: вие и останалите безмълвно се съгласявате да отхвърляте взаимно съществуването си и да се третирате един друг като предмети, вместо като хора. („Знам, че навън е 40 градуса и че и двамата миришем като порове в тази жега – но няма как да не се докосваме, докато влакчето не спре на спирката“.)

Освен това обаче има хора, които с охота влизат в интимната ви зона, очевидно без да ги е грижа как ви се отразява това. Познавам една жена, която е наистина сладурана. Но въпреки истинското ѝ желание да контактува с другите, тоталната ѝ липса на граници ѝ пречи да установи връзка с някого. Тя не може да чете езика на тялото и това ѝ пречи в социално отношение.

Спомням си, че преди години бях на парти, на което присъстваше и тя. С крайчето на окото си наблюдавах как методично заговаря осем или девет различни жени. Въвличаше ги в разговор и след като те отговореха, тя рязко нахлуваше в интимното им пространство, което видимо отблъскваше тези жени. Те се отдръпваха назад, завъртаха лица в противоположната посока, почти гърчейки се под погледа ѝ, докато една след друга се извиняваха и бързо се отдалечаваха.

Това ме кара да спомена, че ако сте склонни да използвате този начин на поведение като техника за сплашване, тя може да се окаже доста ефективна. Но не вярвам, че това е, което една любезна жена има намерение да направи. Като нарушава техните граници, тя губи възможността за създаване на приятелства. И вероятно няма представа какво става.

Как да го използваме: Наслаждавайте се умно на интимното пространство. За да сте сигурни, че не отблъсквате хората несъзнателно, продължавайте да обръщате внимание на сигналите им (погледнете списъка със сигнали, които хората показват, когато смятат, че личното им пространство е било нарушено.) Няма значение какви са отношенията ви с човека, с когото разговаряте, трябва да уважавате тези сигнали. Понякога дори най-близките ни приятели имат нужда от пространство за дишане. Дори ако съм на парти, музиката е прекалено силна и другият човек крещи: „Какво?“, аз му позволявам да се наведе към мен, защото отказвам да влизам в личното пространство на другия, камо ли

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Нашите миризми ни събират

Нашите миризми са толкова характерни, колкото отпечатьците от пръстите ни или гените, и те всъщност помагат на телата ни да общуват едно с друго. Шестдневно бебе показва, че предпочита миризмата на гърдите на кърмещата го майка пред миризмата на друга кърмеща майка. Телата на мъжете и жените излъчват миризми, наречени феромони, които са толкова неуловими, че ние не можем да ги регистрираме съзнателно, макар да оказват върху нас мощно въздействие. Важно проучване през 1998 г. в Чикагския университет открива, че феромоните са отговорни за отдавна наблюдаваната синхронизация на менструалните цикли сред жени, които живеят близко една до друга. Друго изследване показва, че колкото по-близо до овулация са жените, толкова по-привлечени са от миризмата на мъжете с по-високо ниво на тестостерон. Изследователите смятат, че това може би се дължи на еволюционно предпочитание, с цел да се повиши успеха на човешката репродуктивност.

пък в интимното му пространство, без да бъде поканена. (Освен ако нямам специални мотиви, разбира се.)

В най-добрите си моменти, обаче, интимното пространство предлага някои от най-страхотните удоволствия, които може да изпита човек. Най-сърдечните и интимни мигове с децата или любимите ни протичат именно в това пространство. Аз силно вярвам в огромната сила и ефект, които имат честите прегръдки и честото докосване и мисля, че сме едно жадно за докосване общество.

След като веднъж сте установили отношения, които ви гарантират достъп до тази зона, искам да извлечете полза от това. Докосването е изумителен инструмент за установяване на връзки, които траят много по-дълго, отколкото обикновени разговори. Увеличаването на броя докосвания може да ви помогне да възпламените нови отношения, да изградите по-трайни приятелства, да се наслаждавате на по-добър секс и да създадете динамични, уверени и любещи деца. Нека поговорим за многото начини, по които можем да използваме докосването, за да по-добрим нашия свят, като винаги държим сметка за изграждането на хармония и по-здрави връзки с другите хора.

Четиринадесетте социални докосвания и как те ни сближават

Осезанието е едно от най-съществените ни сетива. Всеки ден във всеки дом по света хората изпитват необходимост да се докосват един друг – те жадуват за това. Но повечето от нас не обръщат внимание на този инстинкт да получаваме необходимия ни физически контакт с другите – и този дефицит на допир може да има драстични последици върху целия ни живот.

Докосването е форма на езика на тялото, физиологичната полза от която е много по-голяма от всяка друга. Докосването започва в утробата, когато контракциите на матката, нежното полюляване на майката, докато изпълнява ежедневните си задължения, успокоява ембриона и му помага да се запознае с ритъма на човешкия живот. След като детето се роди, това докосване става дори много по-важно за неговото оцеляване. Огромният скок в развитието на бебешката нервна система се осъществява в голямата си част благодарение на тактилната комуникация, която бебето получава при допира на човека, който се грижи за него. Всъщност изследванията показват, че докато нормалната доза прегръдки и милване е чудесна за едно бебе, то по-големият брой прегръдки имат направо невероятен позитивен ефект.

Помислете само за преживяването на недоносените бебета, които се третират с т. нар. „кенгурска грижа“, стусени плътно в гърдите на майката в продължение на няколко часа дневно. Изследванията са доказали, че когато на бебето му е студено, гърдите на майката автоматично се затоплят (до два градуса по Целзий в рамките на пет минути), за да бъде приятно на бебето – след което цикълът непрекъснато се повтаря, когато тялото му започне да изстива. Всичко това се случва без каквито и да са уреди или каквато и да е помощ – и без да бъде изречена и една дума.

Ами, ето това наричам аз език на тялото!

Многобройни проучвания сочат, че в сравнение с недоносените, третирани в нормални болнични кувьози, недоносените, третирани с „кенгурска торба“ показват 75% по-голямо намаляване на апнея, по-добра кислородна сатурация, по-дълбок и по-дълъг сън, по-бързо наддаване на теглото, намаляване на плача и по-дълги периоди на будност, по-успешно хранене чрез кърмене и по-бързо изписване от болницата. Може би най-изумителното е, че мозъците на новородените мигновено влизат в установения ритъм, който износените бебета достигат едва четири седмици след раждането.

Както ни доказва примерът с недоносените, докосването е не само нещо, което ни кара да се чувстваме добре – то е един от най-могъщите начини да събудим собствените си механизми за лечение на тялото. Масажът е бил открит да помогне за облекчаване симптомите на дузина неразположения и болести, както и на тревогата, високото кръвно

налягане, мултипленната склероза, болестта на Паркинсон и много други. Едно изследване показва, че трийсетминутен масаж понижава основната честота и звуковото налягане на човешките гласове. С други думи, тези хора звучат много по-спокойно и имат много по-привлекателен език на тялото, защото са били докосвани!

Тази нужда от допир е толкова здраво заложена в телата ни, колкото нуждата от кислород или вода и ние никога няма да я надраснем. Децата в училищна възраст, които са по-често прегръщани, са по-малко агресивни по време на игри. Юношите, върху които е провеждана масажна терапия, са по-малко депресирани и по-състрадателни. Терапията на докосването намалява тревожността и нивата на хормона на стреса – кортизола – в депресирани майки, така че те да се справят по-добре със собствените си деца.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Споделяне на любовта

Момченцата на възраст под шест месеца са докосвани, люляни, целувани и държани по-често от момиченцата на същата възраст; след шест месеца момиченцата получават повече позитивно тактилно внимание, отколкото момченцата.

Така че щом докосването има толкова много полезни ефекти, защо съществува такова табу върху него в културата ни? Защо не се търсим и докосваме през целия ден? Ами, може би се дължи на корените ни, които идват от една пуританска страна. Може би заради разпокъсания ни, пропит от медии живот? А може би еволюцията на предпочитанията се е предавала от прадедите на прадедите ни. На каквото и да се дължи, аз мисля, че е крайно време да прегледаме наново този баланс между нуждата ни от усамотение и нуждата от връзка, и да направим докосването по-голям приоритет в живота си.

Вече сте разбрали много неща за езика на тялото, за да знаете, че не съм привърженик на идеята да излезете на улицата и да започнете да опипвате всеки непознат, който ви се изпреди на пътя, но ви окуражам да се възползвате от възможността редовно да слагате ръце върху някого, който принадлежи към зоната на интимното ви пространство. Винаги се радвам, когато видя младите хора от моя квартал да се прегръщат и да се докосват един друг; съществува тенденция към увеличаване нивото на докосването в обществото. В книгата си „*Наблюдение над човека: Ръководство за човешко поведение*“ Дезмънд Морис е направил списък на четиринадесет начина, по които хората се докосват един друг на обществени места. Като започнем с най-разпространеното от

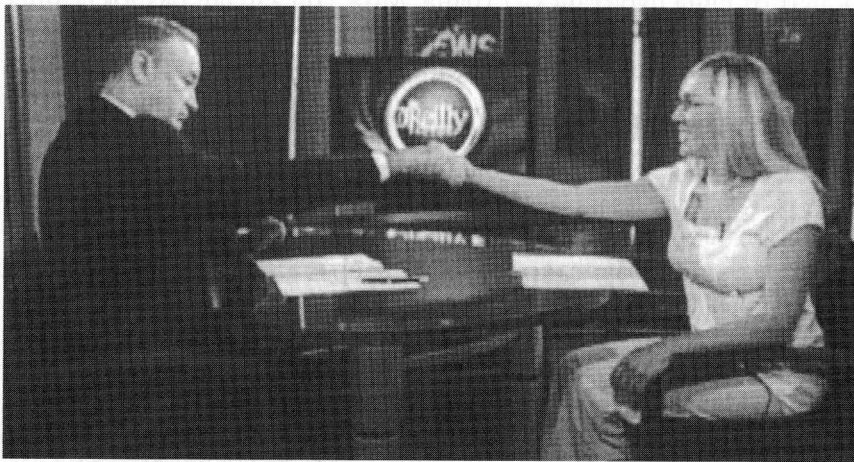
всички докосвания – ръкостискането – ще поговорим за всяко едно от тях и как би могло то да влезе в репертоара на вашия език на тялото.

Сигнал с докосване: РЪКОСТИСКАНЕТО

Най-вероятно ръкостискането е започнало да се използва през средновековието; войниците сигурно са се хващали един друг за ръцете, за да покажат, че не носят оръжие в ръкавите си. Днес го използваме по същия начин, за да изравним силите в игралното поле, преди започването на нови взаимоотношения. В света на бизнеса сделки се сключват с едно „ръкостискане“ и това се смята за много обвързващ физически контакт между двама души.

Какво да следим: Дванайсетте погрешни начина за стискане на ръце. Като пръв физически контакт, който установявате с някого, ръкостискането е изключителна възможност да се постигне съгласие. Ръкостискането казва на другия, че се чувствате добре такива каквито сте, и че „сте удостоенни с честта“ да се срещнете с него. Не се скъпете на ръкостискане! На бизнес събития важи правилото: „Колкото повече – толкова по-добре!“, стига да го правите както трябва. Ще откриете, че има много начини да се прави погрешно, но че само един е правилният.

Отпуснатото ръкостискане. Едно от най-дразнещите ръкостискания е отпуснатото! – сякаш държите размразено до стайна температура пиле. Цялата отговорност за ръкостискането е предоставена на другия човек, който е възможно да се почувства отхвърлен и леко обиден.



Бил О'Райли и аз демонстрираме доминантно ръкостискане.

Ако няма други данни, това ръкостискане казва: „Аз съм слаб и имам ниско самоуважение“. Освен вяло, хлабавото ръкостискане може да изглежда и безцеремонно, като: „Изобщо не ме интересува и дори не искам да те докосвам“. Единственият случай, в който това е донякъде допустимо, е когато ръцете ви са неделима част от работата ви – ако напр. сте хирург или пианист – и трябва да сте много внимателни към тях.

Доминантно ръкостискане. Всеки път, когато подавате ръка с обърната надолу длан, това се възприема като доминантно, надменно ръкостискане. Ако ви се случи на вас, просто бързо завъртете дланта си, така че палецът на човека, с когото се ръкувате, да сочи отново нагоре. Ако другият не се поддаде – не обръщайте внимание, очевидно чувства огромна липса на лична сила, щом изпитва необходимост да доминира над вас по подобен начин.

Покорно ръкостискане. Обърнатата нагоре длан при ръкуване може да е знак за подчинение и покорство. Така че също не е препоръчително, тъй като веднага ви поставя в позицията на неуверен, слабохарактерен човек, който лесно може да бъде манипулиран. Затова бързо извъртете дланта си странично, при което ще сте в по-неутрална позиция.

Ръкостискане само с пръсти. Някои мъже при ръкуване подават само пръстите си. Същото правят и някои жени, с погрешното впечатление, че е по-женствено. Предлагането само на върховете на пръстите действа дезориентиращо на другия; сякаш не искате да се протегнете достатъчно напред.

Прекалено сърдечното ръкостискане. Това ръкуване, при което се използват двете ръце, е „запазено“ за поздравяването на хора, които познавате. Наричано понякога „политическо ръкостискане“, то се възприема като изкуствен опит за дружелюбност и сърдечност. Запазете го за онези случаи, когато сте наистина развълнувани и ентузиазирани, че срещате някого. Можете да го използвате и когато вече познавате някого, като допълнителен знак за нежност или уважение.

Ръкостискане тип „мини прегръдка“. Когато се ръкувате с една ръка и докосвате с другата предмишницата на човека пред вас, той ще го възприеме като видоизменена прегръдка. По тази именно причина то е напълно недопустимо в бизнеса. Мини прегръдката е подходяща само за интимна обстановка, ако наистина познавате човека и вече знаете, че допълнителното докосване няма да му е неприятно. Ръката е единствената част от тялото на един непознат, която ви е позволено да докосвате, без да е била разменена по-нататъшна информация. Ако започнете да го докосвате на други места и не го познавате, той може да се засегне или да му стане неприятно. А вие губите.

Потно ръкостискане. Очевидно е, че на никого не му е приятно. Потните длани говорят за нервност. Старайте се да си носите носна кърпичка и да попивате периодично ръцете си. Ако някой ви подаде ръка и тя е силно потна, можете просто да се престорите, че не сте забелязали, или да му се усмихнете дружелюбно.

Ръкостискане със студени ръце. Студените ръце понякога се дължат на нервност. Опитайте се дискретно да ги разтъркате една в друга, преди да подадете ръка на някого. Един мой приятел, който се оплакваше от студени ръце в резултат на лошо кръвооросяване, винаги, когато се ръкува, се усмихва и казва: „Студени ръце – горещо сърце“, за да разсее инстинктивното негативно впечатление.

Ръкостискане през масата. Веднъж бях на съвещание, по време на което един мъж се протегна толкова много през широката правоъгълна маса, за да се ръкува с някого отсреща, че ръката му се хлъзна по повърхността на масата и той буквално легна върху нея. Избягвайте да го правите над големи мебели или каквито и да е бариери между вас, когато се ръкувате за първи път. Ако седите зад бюро, изправете се и излезте иззад него.

Ръкостискане с навеждане напред. Не е нужно да навеждате тяло, за да стиснете ръката на някого – това показва само, че сте застанали прекалено далече. Застанете на разстояние, което ви позволява да останете прави, когато протягате ръката си.

Ръкостискане в седнало положение. Хората не обичат да се ръкуват с тях от седнало положение. Тази поза ги кара да се чувстват неловки и неучтиви. Ако някой се приближи към вас, а вие седите, изправете се, за да се ръкувате, после се върнете на стола си. Ако и двамата седите, не подавайте ръка, докато ставате, изчакайте да се изправете.

Как да го използваме: Научете единствено правилното ръкуване. Това работи с всеки човек и във всяка ситуация.

Тръгнете към човека, леко се наведете напред, погледнете го в очите, протегнете дясната си ръка, така че да е успоредна на пода, и едновременно с това се представете. (Пристъпвайте, протягате се напред и ръцете ви се срещат; „Здравейте, аз съм Тоня Рейман, приятно ми е да се запознаем“, а през това време разтърсвате ръка няколко пъти.) Уверете се, че сте подали цялата си длан и сте поели дланта на другия човек. Стискането на ръката трябва да е непринудено и удобно. Това ръкостискане предполага самочувствие и ентузиазъм. Всички части на тялото ви трябва да сочат към другия. Ако държите палеца си, насочен нагоре, значи сте постигнали неутрално ръкуване.

Лакътят ви трябва да е леко сгънат. Ако е напълно изправен, това означава, че сте прекалено далеко от човека, с когото ще се запознавате. Не разтърсвайте само китката или пръстите, а цялата ръка. За завършек разтворете ръката си широко и я измъкнете. Цялото ръкостискане не трябва да трае повече от две-три секунди.

Ще ви покажа как да използвате това ръкостискане, за да постигнете съгласие с другите, когато ви обяснявам Метода на Рейман в глава 9.

Сигнал с докосване: ВОДЕНЕ НА ТЯЛОТО

Воденето на тялото е любезен и ефикасен начин да контролирате посоката, в която другият човек се движи. Тъй като винаги запазвате интимните докосвания за хора, които са се съгласили, това е типът докосване, което можете да използвате с бизнес колеги, за да изградите хармония и разбирателство. Просто хванете леко лакътя на човека (не горната част, което би било по-авторитарно) и го изведете през вратата или го отведете до масата в ресторанта. Стойте малко зад него, така че

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Кой кого може да докосва, кога и къде?

Мъжете и жените се различават значително по нивото на предпочитаното докосване от страна на други хора. До голяма степен това се дължи на пола – във всеки случай тези опити за сближаване са идеални да определят кое е правилно и кое не е. Да погледнем какво е прието и какво не е, когато става дума за докосване на човек, с когото току що сме се запознали.

- 1. Когато мъж докосва жена.** Дръжте се прилично – докосвайте я само по китката или ръката от лакътя надолу. Всичко друго е прекалено лично. Едно изследване сочи, че жените приемат докосване от непознат мъж като крайно нежелателно. (Мъжете се чувстват по този начин, когато ги докосват непознати мъже.)
- 2. Когато жена докосва жена.** Жените имат малко повече толерантност. Когато една жена докосва друга жена, може да го направи по китките, по ръцете и коляното, без да предизвика у нея голямо недоволство.
- 3. Когато жена докосва мъж.** Една жена може да докосне мъж навсякъде по тялото, но ще има последици. Изследванията са показали, че мъжете предпочитат да бъдат докосвани от жена, която познават, но са почти толкова доволни, когато ги докосва и напълно непозната жена. Жените проявяват склонност да докосват на ранен етап във взаимоотношенията и някои мъже погрешно го интерпретират в сексуална светлина. Като цяло обаче мъжете не се засягат от докосването на жена.
- 4. Когато мъж докосва мъж.** Мъжете могат да се докосват един друг по ръцете, раменете и китките. Всяко друго докосване не се възприема добре. От едно проучване става ясно, че един мъж най-малко желае да бъде докоснат от друг мъж.

да е по-скоро леко побутване, отколкото издърпване. Този тип поведение е по-подходящо за жена към жена, жена към мъж или мъж към жена. Трябва да се използва предпазливо в отношения мъж-мъж, тъй като причинява дискомфорт в „побутваната“ страна.

Какво да следим: Когато някой го прави против желанието ви. Този вид докосване може да стане и без съгласието ви. Може би е келнер или разпоредител в театъра, някой, чиято работа е да води. Например, повечето жени не обичат непознати от противния пол да ги докосват. Ако ви докосне непознат, а вие не го искате, можете да извърнете горната част на тялото си, макар и леко – това определено ще прекъсне контакта.

Как да го използваме: Като начин за сътрудничество. За да накарате заповедите ви да се възприемат повече като съвместно решение, опитайте това движение. Вместо да хващате лакът или да побутвате някого отзад, позиционирайте се така, че да сте под ъгъл от деветдесет градуса спрямо дясната страна на другия човек. Вдигнете лявата си ръка и я сложете на десния му лакът. Като използвате дясната си ръка, посочете напред, сякаш казвате: „Да се движим нататък заедно“. Вие сте го приели радушно в пространството си и в същото време го държите за лакътя и се движите заедно с него. Този жест се възприема като по-малко авторитарна версия на водене на тялото.

Сигнал с докосване: ПОТУПВАНЕ

Потупването може да бъде много успокояващ жест. Използваме го при децата, особено малките, когато наистина са наранени. Някои специалисти смятат, че потупването е особено успокояващо, защото така вие отразявате биенето на сърцето на другия човек – много бързо, когато е наранен и много бавно, когато е на път да заспи. Но докато този жест е много ефикасен при децата, той може да бъде също така презрителен или откровено унизителен при възрастните.

Какво да следим: Когато отразява предполагаема липса на близост. Подобен жест може да е много ефикасен начин за завършване на прегръдка. Наскоро анализирах един запис, в който Хилари Клинтън обявява, че се включва в президентските избори за 2008 г. Двамата с Бил Клинтън бяха на сцената, тя току що бе обявила намерението си, когато последва потупването. Бил я прегърна с онзи вид прегръдка, която сякаш казва: „Брей, ставаме нещо като колеги!“ и я потупа три пъти по гърба. Това бе един много приятелски жест, но не и такъв, който може да се очаква от семейна двойка с продължителни нежни взаимоотношения.

Как да го използваме: Използвайте го при приятели мъже. Ако сте мъж, можете да използвате потупването като начин за поздравление –

„Браво на теб, приятел!“. Потупването е по-мъжко докосване и независимо дали го правят или получават, мъжете помнят подобни жестове от ученически години, когато са били на спортната площадка. Мъжете и жените го използват също така, за да успокояват някого. Но внимавайте: потупването понякога може да изглежда покровителствено и снизходително, сякаш казвате: „Спокойно, малкия, не се ядосвай!“

Бях на конференция в югозападните щати точно в началото на политическата кампания. Докато седях с мой колега по време на официалния обяд, един местен политик се приближи, за да се срещне и запознае с присъстващите. Той направи обиколките си през залата, като спираше до всяка маса, за да поздрави хората. Беше невероятно красив мъж.

„Ау, страшно е привлекателен!“, каза една жена, която седеше на моята маса.

Той се приближи до нас и аз се изумих, като го видях да се навежда над лицата на хората, да се ръкува с тях, и после – напълно безпричинно – да ги потупва. Да, знам, много политици го правят, защото се опитват да изглеждат любезни и сърдечни. Проблемът беше, че той докосваше жените по горната част на ръцете и раменете, близко до зоната, която никой непознат мъж не би докоснал. Когато дойде до мен, аз му подадох визитната си картичка и казах: „Трябва да поговорим“.

След като той се отдалечи, друга жена на масата се обади: „Бих гласувала за него заради това как изглежда, но защо ме докосна? Не е ли отвратителен начинът, по който те потупва по рамото?“

Бях толкова сигурна, че мъжът излага на риск политическата си кариера, че реших да му изпратя писмо, в което да напиша: „Може и да не спечелите, и ще ви кажа защо“. Но преди да се стигне до това, той ми се обади и ме покани в офиса си, преди конференцията да завърши.

Първото, за което говорихме беше, че той никога не би трябвало да надвисва над хората, докато те седят. По дефиниция стоящите притежават цялата власт, а седящите се чувстват невероятно уязвими. А той се ръкуваше, завираше се право в лицата им и после ги докосваше. Много политици го правят, защото се опитват да изглеждат приятелски настроени и радушни, но това ги излага на голям риск. После заедно с въпросния политик започнахме да развиваме правилното, почтително отношение – как би трябвало да се наведе, за да стисне ръката на някого, как да му се усмихне, колко различни са усмивките и, разбира се, къде, по коя част на тялото би трябвало да докосва хората. Когато си политик има много причини за докосване – така се създава мигновена връзка с хората, която ще е трудно да забравят, – но трябва да знаеш как и кога да го направиш.

Сигнал с докосване: ХВАЩАНЕ ПОД РЪКА

По-разпространен в Европа, този сигнал се наблюдава, когато двойка мъж и жена или две момичета, които са достатъчно близки, се хващат под ръка и вървят заедно по улицата. В хетеросексуална двойка е прието мъжът да свие ръката си, а жената да промуши своята и да се облегне на неговата.

Какво да следим: Когато го виждате в американски градове и градски зони. Поради европейския си произход този сигнал се възприема като много изискан в Съединените щати. Мнозина го използват също така и с възрастни хора, тъй като сгънатата ръка дава по-голяма опора за онзи, който не стъпва много сигурно.

Как да го използваме: С хора, които обичате. Този жест наистина е един приятен начин да внесете повече докосване в живота си, защото се използва за много цели. Например когато сте с родителите си, със съпругата си, с децата или с приятели (освен ако сте силен мъж, който би го възприел като заплаха за своята мъжественост, разбира се). Това е сърдечен сигнал за взаимна обич, който показва как сте свързани един с друг. Не е нужно непременно да се държите за ръце с най-добрия си приятел и да се разхождате по този начин из града, но можете да го хванете под ръка съвсем непринудено – и с това да демонстрирате, че сте обединени, свързани.

Докосването на продавача

*Как да използвате докосването,
за да подобрите продажбите*

Като продавач, ваше първо задължение е да създадете доверие у клиента. Докосването може да е полезен инструмент в изграждането и укрепването на това доверие. Ето някои полезни предложения за това кога да използвате този жест с потенциален купувач и кога това е абсолютно забранено.

Докосвайте го „случайно“. Едно изследване върху библиотекари показва, че когато връщат читателската карта, тези посетители, чиито длани докосват, е по-вероятно да кажат, че са харесали книгите и са посклонни да се върнат втори път. Въпреки, че библиотекарите не са финансово ориентирани, те в известен смисъл „продават“ библиотеката и видовете случайно докосване – подаване химикалка на някого, показване на диглянка със заглавия, списък на автори – може да създаде мигновена връзка там, където тя не е съществувала преди.

Докосвайте ги, когато изтъквате преимущества. „Тази кола изминава шестдесет и пет километра с галон гориво“ (туп, туп, туп по китката или ръката). Това докосване ще ви накара да се чувствате като заговорници, които се възхищават на предимствата на колата, сякаш казват: „И двамата много добре знаем колко нискокачествено е горивото обикновено, но щом тази харчи само толкова – значи е наистина супер“.

Докосвайте ги, когато видите, че интересът им се е повишил. Да кажем, че сте брокер по недвижими имоти и вече сте завели евентуалния си клиент до две различни къщи – едната е красива, но е извън финансовите му възможности, втората е ужасна, но изцяло по възможностите му. Сега го водите до къща, която искате да купи – тя е по джоба му, в много добро състояние. Той влиза вътре и можете да видите промяната на настроението му – разширени очи, усмивка, изражение на възхищение върху лицето. *Това е вашият момент.* Внимателно го докоснете по ръката и кажете: „Погледнете това място. Изглежда има всичко, каквото искахте“. Не го докосвайте прекалено дълго – само за около две секунди. Докоснете го бързо и се отдръпнете, времето е достатъчно да създадете връзка, докато той се влюбва в къщата.

Докосвайте ги, когато видите, че се измъкват. Можете да използвате докосването, ако седите с клиента си на маса и усещате, че леко се изплъзва. Протегнете ръка и го докоснете с някакъв коментар от рода на: „Подписвате само на още няколко места и сте собственикът на...“ Докосването ще го накара да разбере, че сте на негова страна и че може да ви се вярва.

Докосвайте ги, за да подсилите доброто впечатление. Това докосване е особено подходящо за обслужващия персонал. Проучванията показват, че ако една келнерка докосне клиентите си, докато връща рестото, има по-голям шанс да получи голям бакшиш. Когато слагате папката с цените и менюто на масата, докоснете клиента по рамото и кажете: „Благодаря ви, че дойдохте. Наслаждавайте се на вечерта“. След което напуснете с широка усмивка. Няма значение колко заети сте с останалите маси, не претупвайте момента, когато си казвате „довиждане“, тъй като това впечатление на раздяла ще повлияе върху размера на бакшиша, който оставят.

Не го докосвайте, ако започне да се съмнява във вас. Ако очите му се присвият на нещо, което току що сте казали, или внезапно прекъснат зрительния контакт, не избирайте този момент да го докосвате. Вместо това се опитайте да създадете хармонична връзка и насочете разговора в друга посока. Ако докоснете клиента в този момент, той може да го схване като манипулиране и опит да го накарате насила да купи нещо и в замяна на това да се увеличат притесненията му.

Сигнал докосване: Прегръщане през раменете

При тази прегръдка обикновено по-високият от двамата (често мъжът в двойката мъж/жена) е този, който обгръща раменете на другия. Двойките обикновено се движат по този начин, особено ако са с различен ръст – толкова удобно е за едно високо момче да отпусне ръка през раменете на момичето, а за нея – да обвие ръка около кръста му. (Виж „Прегръщане през кръста“ по-нататък).

Какво да следим: Когато това е еднопосочно. В моменти на празнуване и поздравления може да видите хетеросексуален мъж да прехвърля ръка през раменете на друг мъж и да казва: „Добра работа!“ или „Браво на теб!“ Тази еднопосочна прегръдка няма нищо общо с мъжката сексуалност и може да се види много по-често, отколкото фронталната прегръдка, тъй като се възприема като несексуална. Но понякога тя може да бъде нежелана – и тогава се нуждаете от стратегия, за да я отхвърлите.

Как да я използваме: Само когато я искате. Когато видите, че някой се приближава и се кани да прехвърли ръка през раменете ви, а вие не го искате, най-добре е да се обърнете с гръб към него и невинно да се измъкнете от прегръдката. Направено умело, дори не е нужно да показвате, че сте разбрали намеренията му.

Сигнал докосване: ПЪЛНА ПРЕГРЪДКА

Прегръдките са любимият ми вид докосване. Какво по-хубаво от това да получиш силна прегръдка от любим човек или от малко дете? Скорошни изследвания показват, че хората в Съединените щати стават по-близки, когато налице е докосване. Според едно проучване 60% от бащите прегръщат децата си в училищна възраст най-малко веднъж на ден, а 93% поне веднъж седмично, което е 90% от преди десет години.

Какво да следим: Увеличаване броя на социалните прегръдки. Тъй като все повече и повече млади хора започват да се прегръщат, когато се срещнат някъде, или когато си тръгват, пълната прегръдка започва да става по-скоро правило, отколкото изключение. Но тъй като тази тенденция е все още в началото, засега нямаме приет етикет върху прегръдката.

Например, какво правите, когато отидете на парти и всички се прегръщат, но вие не се чувствате удобно да го направите? Или пък ако там има човек, когото наистина не искате да прегърнете, но той е в редицата, горящи от нетърпение да се прегръщат?

Установяването на собствена политика е добро начало – освен това се опитайте да я прилагате еднакво спрямо всички, ако можете. Не бихте искали непрегърнатите да се почувстват пренебрегнати, нали? Или

вместо да прегърнете някого, можете да го хванете в горната част на ръката – просто един бърз поздрав. Бихте могли също така да осъществите нещо като мини-прегръдка – ръкуване, комбинирано със стискане на горната част на дясната ръка. Това кара човека да се чувства свързан и признат, без да се налага да изпитва неловкост. Ако сте сигурни, че нямате желание да прегръщате никого, можете винаги да носите със себе си книга, или някакъв предмет, който да държите до гърдите си.

Какво да направите, ако някой от приятелите/приятелките ви е от онези субекти, които винаги ви задържат в прегръдка малко повече от приличното? Потупването тук може да се окаже на място. Просто едно кратко потупване – едно, две, три – по гърба, по начина, по който Бил Клинтън потупа Хилъри. Това е универсален сигнал за „Окей, прегръдката в момента е нещо прекалено интимно“. Ако приятелката ви не го схване, можете да я потупате, след това да се отдръпнете и да заковете поглед в лицето ѝ: „Господи, колко се радвам да те видя!“ Щом веднъж се отдалечите, тя ще схване посланието.

Как да го използваме: Научете предпочитанията на хората, които прегръщате. Ако сте човек, който прегръща, можете да изберете да прегръщате онези хора, които са сърдечни, и онези, които вече са навлезли в интимната ви зона за прегръдка. Със сигурност нямате желание да прегръщате човек, който никога не се е приближавал до вас. Ако докоснете някого в обикновен разговор и той отдръпне ръката си като опарен, определено може да се каже, че не е от умиращите да прегръщат и да бъдат прегръщани. Преди да се опитате да прегърнете някого, обърнете внимание на сигналите, които той ви дава. Не искате отношенията ви да започват с лош старт или раздразнение само заради погрешно изтълкувани знаци.

Преди няколко години отидох в къщата на една моя приятелка, която имаше гости, които не познавах. Трима мъже и две жени. Установих мигновена връзка с четиримата от тях и когато настъпи време да се сбогуваме, ние се прегърнахме в стаята. За съжаление това не стана с петия човек и когато трябваше да си кажем довиждане, се получи неловко – трябваше ли да я прегърна, или да ѝ стисна ръката, или пък да хвана двете ѝ ръце? Изобщо не знаех какво да направя, затова докато вървях към вратата, произнесох едно бързо „Радвам се, че се запознахме“. Това определено не беше от най-изтънчените ми начини за създаване на връзка.

Следващата седмица, когато разговарях с един от новите ми приятели, той каза: „Леле, ама ти наистина разби Нина миналата седмица. След като си тръгна, тя спомена колко хладно си ѝ казала „довиждане“. В този момент си отбелязах наум, че трябва да се държа еднакво с всички, доколкото мога, за да избегна създаването на такова чувство на дискомфорт у другите.

Сигнал докосване: РЪКА В РЪКА

„Бийгълс“ наистина уловиха жизнерадостното чувство, което този сигнал създава, в песента си „Искам да държа ръката ти“. За пръв път използваме този сигнал с родителите си, когато се учим да вървим, и той запазва същото закрилящо, всеобхватно чувство на любов през целия ни живот.

Мъжката прегръдка

Кога мъжете прегръщат мъже

Напоследък „мъжката прегръдка“ се забелязва често. До неотдавна това се случваше главно на спортната площадка. В наши дни обаче мъжката прегръдка показва самоувереността на прегръщания, тъй като той се чувства достатъчно добре в кожата си, за да не се притеснява за това какво ще си помислят другите. Мъжете, които го правят, са предимно общителни хора.

Мъжете обикновено прегръщат или с една ръка, една ръка при ръкостискане, една ръка при потупване по гърба, една ръка при блъскане по рамото, две ръце (мечешка прегръдка), или две ръце при потупване по гърба. Отявлените мъже го правят така, че жестът изобщо да не изглежда женствен. В прегръдката участва предимно горната част на тялото; долните части на тялото не бива да се допират.

Когато двама мъже се прегръщат като едновременно се ръкуват, се подразбира близост с малка бариера между двамата, позволяваща всеки от тях да демонстрира своята привързаност към другия, като същевременно запазва чувството за традиция. Това се различава по някакъв начин от случаите, когато мъжете се прегръщат и пляскат или се потупват по гърба, което дава възможност на всеки да покаже внимание, докато в същото време потвърждава своята мъжественост с удрянето по гърба.

Мечешката прегръдка (прегръщането с две ръце) е единствената, при която долната част на тялото дава възможност да бъде докосната; повечето мъже, обаче, биха отдръпнали бедрата си, за да се гарантира, че няма да има контакт. Така се прегръщат обикновено или мъже, които са достатъчно близки, или такива, които са преживели наскоро важно за живота събитие като например голям празник или смърт.

Общо взето мъжката прегръдка е нещо, което зависи от самия човек. В наши дни е прието мъжете да се докосват повече. За някои това може да е тревожно, но за други няма проблем.

Малките деца се държат за ръце, за да изразят по този начин приятелството си, а любовниците – за да демонстрират връзка.

Какво да следим: Как това може да ви успокои. Може да изразим чувството си на загриженост, като държим ръцете на човек, когото обичаме и на когото вярваме. Едно изследване се занимава с наблюдението на мозъците на съпругите, когато са под стрес, и установява, че дори простото подаване на ръка от страна на съпрузите им, понижава тяхната мозъчна активност и намалява отделянето на хормоните на стреса.

Как да го използваме: Търсете по-тесния контакт. Когато държите ръката на дете, обикновено единственият начин да се направи това е като се обхванат длан с длан, защото детската ръчичка е мъничка. Но ако сте особено близки с някого, пръстите ви и пръстите на вашия партньор се сплитат много по-често. Така че когато вървите по улицата с приятелката/приятеля или съпругата/съпруга си, окуражайте по-голямата интимност и сплитайте пръстите на ръцете си. Това е израз на чувството за близост.

Понякога, след като им се родят деца, семейните двойки спират да се държат за ръце – не защото не искат да го правят, а защото или държат детето, или бутат количката. Когато децата са вече достатъчно пораснали, за да вървят без да е нужно да ги водите за ръка, навикът да се държите за ръце със съпруга/съпругата е изчезнал. Ако се откривате в тази картинка, време е да се постараете да върнете този жест на интимност. В началото може да се чувствате неловко, но държането на ръцете е чудесен свързващ механизъм, създаващ завладяваща енергия, която свързва хората.

Сигнал докосване: ПРЕГРЪДКА ПРЕЗ КРЪСТА

Подобно на прегръщането през раменете, прегръдката през кръста понякога е част от сигнал на походката. Вървите заедно с някого, той е обвил едната си ръка около кръста ви, а вие – неговия кръст. Или пък сте застанали един срещу друг, но вместо да го прегърнете през раменете, слгате ръце на кръста му. Този сигнал ще видите при много близки взаимоотношения, особено между деца, тийнейджъри и нови гаджета.

Какво да следим: Интересните варианти. Всяко поколение създава нов вариант на прегръдката около кръста. През 1970 г., когато хората носели онези огромни гребени в задните си джобове, влюбените използвали гребена на другия едва ли не като дръжка, върху която да отпуснат ръка. През 1980 г. жените започват да пхат цялата си длан в задния джоб на дънките или панталоните на гаджетата си, сякаш едва ли не ги галят нежно по задните части.

Как да го използваме: Само с хора, с които сме близки. При прегръдката около кръста лице в лице гениталиите на двамата се доближават, което прави този вид прегръдка много по-интимна от тази през рамене-

те. Ако някой ви прегърне по този начин на работното място, макар и за кратко, това може да се възприеме като сексуален тормоз.

Прегръдката през кръста, докато вървим, е приятен жест, който можем да използваме, докато се разхождаме със съпруга/съпругата си, за да внесем повече интимност в отношенията. Това на практика е ходеща прегръдка – необходимо е наистина добре да се координирате един с друг, за да го направите.

Сигнал докосване: ЦЕЛУВКАТА

Една от теориите за произхода на целувката гласи, че е възникнала от първичния импулс да вдъхнем миризмата на другия, за да определим съвместимостта си за размножение. Много антрополози също така вярват, че целувките са се появили, когато майките са хранели малките си като сдъвквали храната и я пъхали в устата на бебетата. Слава богу, отдавна сме надмогнали този начин на хранене, но целувките по устата са запазени за нашите най-близки, за хората от вътрешния ни кръг. Ако са ви целунали по устата, когато не сте го очаквали, знаете, че е едно много объркващо докосване.

Какво да следим: Различни правила за социални ситуации. Някои микрокултури имат собствени много специфични правила по отношение на целуването. Например, в някои индустрии като модата, фотографията или други творчески полета на изява, една целувка по бузата се възприема като част от поздрава в службата. В други области целувката може да се използва след бизнес обяд. Но в повечето браншове и професии дори целуването по бузата не е прието на работното място.

В социални ситуации някои групи се прегръщат и целуват. Социалните целувки могат да са въпрос на мода. Преди десет години в Ню Йорк можеше често да се видят хора, които се поздравяват с целувка по двете бузи; сега тази практика в Ню Йорк отмря, но все още е норма в Лондон и Париж. В някои области на Холандия стандартният поздрав при запознанство е три целувки по бузите: лява, дясна, лява.

Повечето жени целуват леко по дясната буза, когато се срещат или се разделят с приятел/приятелка. Жените обикновено поздравяват мъжете при първа среща с кимане на главата или ръкуване. При следващи срещи жените понякога целуват мъжете по бузата. Някои хора всъщност не целуват, вместо това докосват бузите или целуват въздуха. Когато не сте наясно с намеренията на човека срещу вас, по-добре използвайте целувка във въздуха – много по-добре е, отколкото да залепите голяма влажна целувка върху бузата на жената срещу вас, докато тя ви остави да висите от другата страна.

Въпреки правилата на вашата група, не е задължително да целувате при среща, ако това ви кара да се чувствате неловко. Няма нищо по-лошо от това да ви мляснат по лицето твърдите устни на човек, който не го иска.

Как да я използваме: Различните целувки се използват при различни случаи. Мястото, на което целувате, променя значението и смисъла на целувката. Целувките по устата са обикновено недвусмислено сексуални. Целувките по главата са по-скоро любящи, покровителствени и интимни. Ако ви целуват ръка, това може да се дължи на уважение или пък да е много романтична проява. Може би по-важното при тълкуването на намерението на целувката е продължителността ѝ – ако трае повече от секунда, тя се превръща от обикновен поздрав в нещо по-голямо.

Когато искате да целунете някого, опитайте да докоснете първо ръката над китката му. Ако се отдръпне, значи не желае да бъде докосван. Ако не го направи, продължете движението към горната част на ръката; ако цялата горна част на тялото му се отдръпва, значи не желае да бъде докосван. Но ако го докоснете по изброените начини и той не се отмести, целунете го по бузата.

Една дълга, бавна целувка може да ви помогне да повишите интимността на разстроена връзка. Елън Крайдман, доктор на науките, в книгата си „Запали огъня му“ препоръчва двойките да се целуват пълни десет секунди, за да задълбочат връзката помежду си. Може да не ви изглежда толкова много като времетраене, но за някои двойки целувката по устата може да е като цяла вечност, ако не го правят редовно.

Сигнал докосване: РЪКА ВЪРХУ ГЛАВАТА

Това докосване е много грижовно, нежно докосване. Ние докосваме децата си по главите и галим челата им, за да ги успокоим. Докосването по главата е много сърдечно и утешително; може би затова избираме внимателно фризьорите и козметиците си и им плащаме сериозни суми да извършват магьосничествата си върху главите ни. Дезмънд Морис нарича тези хора „лицензирани специалисти по докосване“ и казва, че тъй като винаги искаме повече докосвания, отколкото получаваме, ние плащаме на тези хора да го правят.

Какво да следим: Когато това изглежда жест на снизхождение. Тъй като родителите докосват децата си по главите през цялото време – среват косите им, превеждат ги през многолюдна тълпа, хващат бузите им и ги целуват – когато възрастните правят същото по отношение на други възрастни, това може да изглежда снизходително. Според мен това докосване никога не бива да се прави несериозно или да се приема несериозно. Специалистите казват, че хората с по-висок статус са с чувството, че имат по-голямо право да докосват хората с по-нисък статус, дори по такива по-лични части от тялото като например главата. Никога няма да видите фен да си позволи да се приближи и да разроши косата на Бритни Спийърс, но тя със сигурност няма да изпита притеснение да го направи на някой фен, защото вярва, че не само има правото, но и че фенът ѝ би се почувствал поласкан от докосването. Бъдете внима-

телни по отношение на дързостта, която си позволявате спрямо другите и се опитвайте да не пристъпвате границите им.

Как да го използваме: За създаване на връзка между вас и любимия ви човек. Аз например знам, че когато съпругът ми ме целуне по челото, това изпраща тръпки по цялото ми тяло, защото за мен това е любящо, сърдечно докосване. Използвайте го, за да задълбочите чувствата си; обхванете главата на любимия си с ръце и го погледнете дълбоко в очите.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Традиционни докосвания

Преди женитбата мъжете докосват повече, отколкото жените. След като двойката вече е семейство, мъжете докосват много по-малко от жените. Но като цяло семейните двойки са по-склонни да си разменят докосвания от двойките, които се срещат.

Сигнал докосване: ГЛАВАТА КЪМ ГЛАВА

Това докосване може да има различни варианти – от двама влюбени, които притискат бузи една в друга при прегръдка, до две приятелки, които приближават глави една към друга, докато гледат страшен филм. Родителите, докато четат приказки на децата си в леглото, понякога лягат до тях и притискат глави към бузките им. Докосването глава-до-глава дава възможност за продължителен изключително личен контакт.

Какво да следим: Кога някой се навежда силно напред в опит за създаване на интимност. Този сигнал обикновено се наблюдава само когато хората са достигнали до голяма интимност. При „имитирането“ му или създаването на удобен момент за това докосване – страшен филм, например, или когато отпускате глава върху рамото на другия в края на весел ден на открито – вие създавате много важна връзка. Ако искате да тласнете напред определена връзка, можете да използвате този сигнал във ваша полза.

Как да го използваме: За създаване на по-близка връзка, без създаването на неприятен дискомфорт. Това движение понякога може да се възприеме като игрив жест – когато двама души се навеждат близко един към друг, гледат се в очите и накрая блъснат глави. Или, сигурно си спомняте моменти, когато седите с любимия човек, той ви е прегърнал и започвате да чувствате ръката му наистина да тежи върху рамото ви?

Или пък държите ръцете си, но единият от вас заспива? Физическият дискомфорт разваля в известна степен магията, нали?

Ето защо аз обичам това докосване. Когато аз и съпругът ми гледаме телевизия, понякога сядаме с допрени колени и подпрени една в друга глави. Това е друг начин за получаване на такава тактилна връзка. Продължаваме да се докосваме, но не е нужно да си държим ръцете. Трите ми деца са ни виждали да седим така с баща им и сега забелязвам, че са започнали често да го правят с мен или с баща им, или пък да се сгушват едно в друго, приближили глави.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Пътна карта към секса

Иконата в областта на езика на тялото, Дезмънд Морис, смята, че хетеросексуалните двойки не се различават от другите животни, които имат много характерна промяна на поведението от първата среща до съвкуплението. Ако някога сте се питали как сте се озовали в нечие легло на следващата сутрин, ето картата на визуалния и телесен контакт на Дезмънд Морис, която ще ви го обясни. Може и да прескочите някоя и друга стъпка, но дестинацията е винаги същата.

1. Очи към тялото
2. Очи към очи
3. Глас към глас
4. Ръка в ръка
5. Ръка към рамо
6. Ръка към кръста
7. Уста към уста
8. Ръка към глава
9. Ръка към тялото
10. Уста към гърди
11. Ръце към гениталии
12. Гениталии към гениталии и/или уста към гениталии

Сигнал докосване: МИЛУВКАТА

Това докосване може да е много сексуално по природа, но то спира преди да се е стигнало до секс. Може да галите с пръсти лицето на любимия. Често ще го видите, когато двама души в първоначалния вихър на сексуалните си отношения „не могат да отлепят ръце един от друг“. Но то може да е също така знак за привързаност, както когато галите лицето на детето си.

Какво да следим: Когато се прави на обществено място. Някои двойки не се притесняват да изразяват взаимното си привличане съвсем открито, но поради интимната природа на това докосване, то не може да се види никога на работното място. Ако се случи, някой се стреми или към любовна афера, или към среща с ръководството!

Как да я използваме: Да изразяваме връзката си съдържано, когато сме на обществено място. Това може да е много сексуална прелюдия към планирана по-късно среща. Докато в службата не бихте искали да опитвате това, то когато сте излезли с любимия си човек – да кажем отишли сте на бар или на парти – може да го погалите по бедрото или да го прегърнете през врата, сигнали, които ще ви помогнат да останете свързани един с друг, докато сте сред приятели. Континентална Америка проявява прекалена скромност по отношение на подобно поведение, но в много други страни, като Пуерто Рико или Франция, младите влюбени, се милват един друг в демонстрация на обич и привързаност – нещо, за което в Съединените щати биват удостоявани с неодобрителни погледи от околните.

Сигнал докосване: ШЕГОВИТИ ЖЕСТОВЕ

Обикновено това е начинът, по който бащата показва свързаност със сина си; или пък, когато двама приятели изразяват близостта си, без да се засягат. Понякога бизнес партньор забива юмрук в бицепса на другия, за да покаже колко са близки. Хватката на главата, разрошването на косата, пошляпването и други шеговити жестове спадат точно към тази категория.

Какво да следим: Как децата понякога използват подобни жестове като заместители на друго докосване. Една серия интересни пилотни изследвания сравнява разликите в докосванията между тийнейджърите в „Макдоналдс“ в Маями и тези в Париж. Изследователите установяват, че парижките хлапета проявяват по-голяма склонност да се приближават едно до друго, да гаят, да целуват и прегръщат приятелите си от децата в Маями. Когато американските деца докосвали връстниците си, което било по-рядко от френските им връстници, то било по един по-агресивен, по-подигравателен начин. Изследователите смятат, че в резултат на културните различия американчетата са получавали по-малко докосвания в ранна възраст отколкото френските деца и този дефицит на докосване ги прави по-агресивни и неспокойни по-късно.

Как да го използваме: Като начин за изграждане на хармония и разбирателство с приятелите. След като познавате някого много добре, можете да използвате селективно такива шеговити жестове като начин да прецените чувствителността им към докосване. Такова закачливо движение може понякога да повиши интимността в едно приятелство.

Вече видяхме как изпращаме един на друг сигнали с лицата и телата си и дори с разстоянието, на което отстоят телата ни едно от друго. Нека сега да поговорим за сигналите, които изпращаме чрез нашите гласове, освен с думите, които изричаме.

Типове ситуации на докосване и възможности да докосваме или да бъдем докосвани

Другите са по-склонни да ви докосват, когато...	Другите не проявяват склонност да ви докосват, когато...
Дават ви информация	Молят за информация
Дават ви съвет	Молят за съвет
Заповядват ви	Вие им заповядвате
Молят за услуга	Съгласяват се да направят услуга
Опитват се да ви убедят	Вие се опитвате да ги убедите
Вие сте разтревожени	Те са разтревожени
Те са развълнувани	Вие сте развълнувани
В задълбочен разговор по време на парти	В обикновен разговор на работното място

ПЕТА ГЛАВА

Сигналите на гласа

*Три неща имат значение, когато се казва нещо:
кой го казва, как го казва и какво казва –
и от трите третото е най-маловажно.*

Джон Морли

Вокален тик, който по чудат и мил начин се вписва в непринуден разговор между приятели или приятелки, може да бъде абсолютно дразнещ на конферентната маса. Всички познаваме поне един човек, който има навика да превръща всяко твърдение във въпрос като повишава интонацията на гласа си. Разговорите с такъв човек могат да бъдат трудни, защото никога не можете да сте сигурни дали от вас се очаква повече информация, или трябва да си отговорите сами на въпроса.

Дори без използването на думи гласът ни е мощен канал за невербална комуникация. Височината на гласа, тонът, темпото на речта и дужина други знаци издават много скрити и не чак толкова скрити знаци за нашата личност, среда и намерения. Един може да е гръмогласен бърборко, да излъчва сила и надмощие. Друг може да говори високо, с писукащ глас, което го прави да изглежда постоянно разтревожен. Човекът, говорещ с фалцетен въпросителен тон, например, се възприема като по-малко авторитетен, колеблив и по всяка вероятност доста пасивен.

Една моя клиентка, Саманта, го беше разбрала от първа ръка. Саманта дойде при мен за помощ, за да отстрани тази напевност от гласа си, защото бе започнала да вижда колко ѝ пречи този навик както професионално, така и в социалните отношения.

Когато започнахме да работим заедно, я помолих да избере един параграф от някакъв текст – какъвто тя иска – и да го прочете силно пред записващо устройство. Тя си избра параграф от един ежедневник и го прочете в микрофона. Докато слушаше записа, Саманта се чуваше така, както я чуваше светът – и това ѝ даде още по-голяма мотивация да се промени.

Слушахме записа отново и отново и прекъсвахме – колко често интонацията ѝ се повишава по този начин? При какъв вид изречения? До каква степен се вдига? Саманта си тръгна от офиса ми с инструкции да записва този параграф всеки ден, отново и отново, и при всеки опит да

се опитва да понижава високите тонове в края на разказните изречения и да кара гласа си да звучи по-авторитетно.

Тази техника е прогресивна – като слушаше записа си от предишния ден, Саманта постоянно изграждаше новия си успех ден след ден, вместо само да сравнява първоначално направения запис. В резултат тя напредна много бързо.

Резултатите бяха впечатляващи. След три седмици тя се върна в офиса ми и сравнихме последния запис с първия, направен при мен. Фалцетните ѝ тонове значително се бяха подобрили. Веднъж успяла да се освободи от този тик, тя се въодушеви да направи повече за подобряването на гласа си. Използвахме същата техника, дори същия параграф, за да ѝ помогне да увеличи скоростта, с която говори. Тя отново се записваше всеки ден и продължи да напредва. Когато се върна в офиса ми след две седмици, изпробвахме я върху нов текст, който никога не беше виждала. Тя се зарадва да чуе, че говорът ѝ е станал по-шлифован – уверен, авторитетен, гладък и бърз – и то за малко повече от месец! С няколко обикновени промени в гласовите ѝ сигнали, тя радикално промени начина, по който хората щяха да гледат на нея през останалата част от живота ѝ. Разбира се, Саманта трябваше да продължи да се упражнява, докато това се превърне в нейна втора природа, но трудната част беше свършена.

Седемте емоции и как звучат те

Значението на гумите

Всички сме виждали как седемте универсални емоции се проявяват различно върху лицата ни, но знаете ли, че те имат и звуково изражение? Погледнете.

Тъга: Гласовите интонации са като цяло ниски и речта е забавена.

Изненада: Гласовите интонации, звучността и скоростта на речта се покачват.

Страх: Звучността е намалена, но интонацията, както и скоростта на речта, е висока.

Гняв: Интонацията е висока и човек говори по-силно и по-бързо. Скоростта на говорене, обаче, както и интонацията, спадат в моменти на изключително силен гняв.

Отвращение: Интонацията е по-ниска, с по-малка звучност и понижена скорост на речта.

Щастие: Интонацията е висока, звучна и скоростта на говорене се увеличава.

Презрение: Интонацията, звучността и скоростта на речта се понижават.

Настройване към пара-езика

Гласовете ни съдържат огромно количество знаци за това кои сме и в какво вярваме. Пара-езикът – височините и спадовете в интонацията, силата, с която говорим, скоростта, лекотата и всички други вокални сигнали освен речта – представляват почти 40% от предаваните от нас послания. Когато слушаме хората да говорят, можем незабавно да определим много неща за тях – дали са агресивни или пасивни, добре образовани или необразовани, с висок или нисък статус. Можем дори да кажем дали един човек е слаб или дебел само като го слушаме да говори.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Той слуша

Жените са много по-добри в разчитането на лицевите сигнали от мъжете, по-добри са и в четенето на езика на тялото и съвсем малко по-добри от мъжете в четенето на гласови сигнали.

Вокалните знаци ни помагат да определим колко силен е ораторът и ако речта му трае по-дълго – доколко убедително е посланието му. Ние може да слушаме думите му, за да определим какво се опитва да ни каже, но внимаваме в гласа му, за да решим дали ще му повярваме или не. Всъщност, изследователите са стигнали до извода, че самият глас е отличен индикатор за измама. Чрез експерименти е установено, че хора, които слушат на аудиозапис признания на престъпник, са в състояние по-добре да установят измама, отколкото хора, които гледат аудиовидео запис. Докато можем да се объркаме или да бъдем подведени от дрехите, жестовете и други аспекти на езика на тялото, тъй като определени особености на гласа е трудно да бъдат контролирани, то гласът си остава един от най-надеждните източници за „изтичане“ на истината в общуването с другите.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Тя трябва да вярва на вътрешното си чувство

Някои доказателства сочат, че жените са по-добри в декодирането на невербални знаци за лъжа, но са по-склонни да ги пропуснат или да повярват на думите на лъжеца, отколкото на невербалните знаци.

Един от начините, по които използваме тези знаци, е да натоварим речта си с онова, което изследователите наричат „мета-послания“ – неформулираните послания под думите ни. Само с натъртването на определени думи ние можем да изпращаме напълно различни значения. Произнесете тези изречения гласно и помислете над различните мета-послания, скрити във всяко от тях.

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (За разлика от теб.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (Днес обаче не съм особено ентусиазиран.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (Днес наистина съм изтощен.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (Не и цяла седмица.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (Но не и да отида с кола до плажа.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (За разлика от онова, което ти искаш да правиш.)

Обикновено ми е приятно да прекарам един ден на плажа. (Обикновено наистина ми е приятно да прекарам един ден на плажа!)

Отвъд речта ние използваме също така смях, въздишки, мърморене и други неречевеви звуци, така че да изразим чувствата си по отношение на нещо – и огледалната система ни помага да отразим веднага тези звуци обратно. В едно проучване изследователите установяват, че когато един човек чуе друг да се смее, определени зони в мозъка, свързани с лицевите изражения, се възбуждат. Огледалната система отразява звука на смеещия се, като подготвя слушащия да се засмее – начин, усмивката да има време да достигне до лицето му.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Гледай ме, когато те слушам

По-силните жени обикновено са по-малко умели в четенето на лица и по-умели в разчитането на вокални знаци – може би защото са свикнали повече със статуса на говорещ.

Дешифриране на вокални знаци

Вокалните знаци може би са малко необичайни за изучаването на езика на тялото, защото дефинициите на вокалните характеристики – високи или ниски, гръмогласни или тихи, бързи или бавни – са толкова на брой, колкото и слушателите. Изследователи са открили, че някои от предположенията, които правим за личността на други хора въз основа на гласовете им, се оказват заблуда; други са невероятно точни попадения. Но ние знаем, че хората с гласове, оценени като „по-привлекателни“, са били възприемани също така като по-заслужаващи доверие, по-приятни, открити, силни, добросъвестни и уверени.

Надайте ухо към някои от следващите характеристики, които могат да ви помогнат да прецените другите въз основа на гласовете им. Ще обсъдим двата края на спектъра на всеки знак и ще говорим за някои от схващанията за всяка крайност.

Вокален знак: ВИСОЧИНАТА НА ТОНА

Височината на тона е мярката за това доколко „висок“ или „нисък“ е един глас, качеството, което най-лесно ни помага да определим дали говорещият е мъж или жена. Гласовете на момчетата са по-високи в горния регистър, отколкото тези на момчетата във всяка възраст, с изключение на възрастта между пет и шест години. Докато момчешките гласове са неизменно по-ниски в горния регистър от осемгодишна възраст до пълнолетие, момчешките гласове спадат внезапно на четиринайсетгодишна възраст. Изследванията сочат, че като атрактивни се възприемат по-богатите, по-ниските в горния регистър и вариращите по някакъв начин гласове.

Сигнали, изпратени от ниския край: Надмощие; понякога депресия или гняв. За говорещия мъж ниските в горния регистър гласове се възприемат като по-атрактивни, приятни и убедителни. Леките вариации по време на разговор са нормални, но една монотонна интонация, докато трае целият разговор, може да бъде силен индикатор за отегчение или безразличие и може да забави разбирането до 10%.

Сигнали, изпратени от високия край: Несигурност; удоволствие. Нашата интонация се повишава, когато сме стресирани и се чувстваме тревожни, но и когато преживяваме голяма радост. Екстровеертите по принцип говорят в по-високия регистър, но само до определена степен – те не трошат чаши с ултразвук, те просто поддържат разговора жив. По-високият регистър се свързва с възбуда, но може също да се възприеме и като по-малко правдив, по-неубедителен и по-нервен.

Към какво да се стремим: Променяйте височината. Енергичен, променящ височините си глас може би е първото нещо, върху което трябва да поразработите, за да подобрите гласа си. Тъкмо променливостта в регистъра е тази, която поддържа интереса на околните към онова, което казвате. Стремете се да накарате гласа си да звучи мелодично, като променяте височината на тона, докато говорите. Отпуснете гласа си, когато си поемате дълбоко въздух и си тананикайте в целия си тонален диапазон. След това всеки път по време на разговор просто възбудете интереса на събеседника си като отвреме навреме сменяте височината. Ако гласът ви е слаб във височините, произнесете думите, върху които искате да наблегнете, в по-висок регистър; ако гласът ви е висок, направете обратното. Помислете как да придадете на гласа си онзи диапазон, който трябва да използвате, когато пеете тоновата стълбица. Или пък променете изражението на лицето си, докато говорите; тези промени ще имат пряк ефект и върху гласа ви.

Ако трябва да препоръчам една област от вокални знаци, върху която да обърнете внимание, това би била вариацията във височината на тоновете. Ще поговорим още за това в глава 9. Тази вариация е именно това, което държи интереса на околните, докато говорите. Изследванията показват, че екстровеертните типове внасят повече тонални контрасти по време на разговор. Интровертите говорят по-монотонно. Един от клиентите ми, Рон, откри, че маниерът му на говорене приспива хората.

Рон имаше проблем с презентациите си. Той ме извика да гледам месечната му презентация пред неговия екип. Гледах го как стои зад подиума с голям PowerPoint екран зад него. Залата беше с лошо осветление и той бе почти невидим. Докато говореше за различни статистики и колко добре се е справила компанията този месец, той стоеше неподвижен, с изключение на пръстите му, които се занимаваха с мишката. Очевидно Рон мразеше да говори на публично място.

Направихме видеозапис на презентацията, така че той да може да я види почти момент след момент. Беше направил няколко фатални грешки.

1. Беше намалил прекалено много осветлението в залата. Помнете, че като оратор вие сте във фокуса. Екранът с изображенията и таблиците е само помощник за по-доброто възприемане на информацията.
2. Рон стоеше зад подиум. Всеки път, когато стоите зад нещо (каквото и да е то), по същество издигате барикади. Никой в публиката не може да почувства връзка с човек, който се е скрил зад катедра, подиум или маса.
3. Стоеше неподвижно. Движенията имат значение. Когато се движите наоколо, вие раздвижвате енергията във въздуха. В замяна на това екипът му беше почти заспал в края на презентацията. Ако искате да активизирате слушателите си, вие самият трябва да сте активен.

4. Той си играеше с мишката. Няма нищо по-лошо от това да наблюдавате професионалист, който се притеснява – вероятно ще се запитате как този човек се е озовал на тази позиция, след като очевидно е толкова неуверен и неспокоен.
5. Може би най-вредна беше липсата на всякакви вариации във височината на гласа му. Той проведе презентацията с монотонен глас. Забързането на речта например би било подходящо, щеше да разобрази безчувствената напевност. За да държите една група заинтригувана, трябва да промените тона и да издигате глас от време навреме; това ще накара слушателите ви да слушат с интерес.

За да се справи с този обезсърчаващ списък от предизвикателства, ние разделихме презентацията му на пет мини-презентации с времетраене по десет минути всяка. Работихме върху това как да създава добри емоции в речта си като използва лявата си ръка, когато обсъжда негативите, и дясната – когато говори за позитивите. Всеки мини-сегмент щеше да завършва с движение на дясната му ръка, за да подсили позитивните моменти.

След това се спряхме на повишаването на неговото енергийно ниво и броя на естествените му движения, без да гледаме изкуствените. Разказах му за собствените ми лични техники: да отивам в залата за презентации най-малко един час преди самата презентация и да викам с най-силния си глас, за да подчиня залата, като при това получавам като бонус отпускане на вокалните мускули.

По време на съвместната ни работа Рон разбра ползата от това да се движи из залата и да стои далеч от подиума, за да осъществява връзка с аудиторията. Освен това започнахме да разполагаме четирима близки негови колеги на стратегически места из залата, така че той да може да установява зрителен контакт с аудиторията си, хвърляйки бегъл поглед върху някои от присъстващите и спирайки се по-дълго върху други. Това беше първата стъпка, която да го накара да се чувства естествено, когато срещне очи с някой от подчинените си; след това той можеше да отиде и да погледне друг свой колега. В добавка нагласихме осветлението и решихме да сложим асистент, който да сменя изображенията по негово нареждане.

В заключение, като най-важен момент, забавихме скоростта на речта му съвсем малко, така че да има възможност да издига гласа си в определени моменти и да променя тона. Като резултат промяната беше поразителна. Подчинените му бяха много по-заинтригувани от презентациите и Рон се чувстваше достатъчно уверен да импровизира и да се държи с лекота. Разбиването на презентацията му на отделни компоненти направи по-лесно за Рон да си представи, че той също може да стане Майстор Комуникатор.

Пет стратегии за...

Прекъснете неуместното нервнo хихикане

Всички обичат да се посмеят, но понякога – по време на сватбена церемония, на погребение – да хихикаш не е най-подходящото нещо, което можеш да направиш. Проблемът е, че когато започнеш, имаш чувството, че не можеш да спреш. Опитайте следните трикове.

1. **Продължете да дишате.** Някои от смеещите се нервнo трябва да се опрат или хванат за нещо, тъй като дишането им е плитко. Поемете си дълбоко въздух десет пъти, дори ако трябва да притиснете устни и да потушите смеха си в същото време. В края на десетото вдишване би трябвало да сте нормализирали състоянието си.
2. **Погледнете надолу или затворете очи.** Това ще ви помогне да се концентрирате и да съберете мислите си. Освен това ще отстрани външния подтик – похъркващия чичо, който пада от стола, – което ви е накарало да се разсмеете.
3. **Направете строга физиономия.** Правенете на определени физиономии ще ускори този процес. Опитайте се да успокоите смеха като направите тъжна или строга физиономия, спомняйки си някой тъжен филм или случка.
4. **Пъхнете парче дъвка в устата си.** Когато поискате да се засмеете, започнете да дъвчете енергично. Или пък, ако сте на погребална служба или друго подобно събитие, поднесете напитка към устата си. Това ще ви даде секунда време да се успокоите.
5. **Самоинструктирайте се.** Припомнете си наум списъка с неща, които трябва да правите: „Да отида да купя зеленчуци, да се отбия в банката...“ Промяната на темата ще ви даде възможност да мислите за нещо друго, което на свой ред ще ви помогне да се успокоите.

Вокален знак: ШУМНОСТ

Познавате шумни семейства, нали? Всички говорят един през друг, надвикват се и се прекъсват постоянно. Понякога се чувствате направо разбити, когато си тръгвате от такава къща, нервните ви са опънати от покушението над ушите ви. Гръмовният глас е доста дразнещ, наистина, но е несъмнено един от най-големите признаци за надмощие и власт.

Сигнали от ниския край: срамежливост; спокойна сила. Хората, които говорят много тихо, понякога биват възприемани като несигурни и

колебливи. Ще разберете, че хората ви възприемат по този начин, ако наклонят глава и се навеждат напред към вас, сякаш се протягат, за да ви чуят. По този начин ги принуждавате да влязат в личното ви пространство, а вие не го желаете, защото ви кара да изглеждате слаби. Така че ако виждате тези погледи достатъчно често, а това не влиза в намеренията ви, време е да повишите силата на гласа си.

Понякога, когато един човек говори тихо, посланието може да е: „Аз съм важен, затова ти трябва да се нагодиш, за да ме слушаш“. Но друг път тишината може да е „най-кресливият“ индикатор за настроението; доброволната тишина, особено когато изразява неодобрение, изпраща много силно послание за сила и контрол.

Сигнали от високия край: силен; екстроверт; доминиращ. Изследванията са установили, че доминиращите личности говорят по-високо от другите. Те са със силни гласове. До определена степен силният ви глас прави така, че да бъдете забелязани и да кажете каквото искате да кажете. Но съществува много тънка линия между силен глас и груб глас и понякога е трудно да се определи как биха го възприели околните. Можете да познаете, че говорите прекалено силно, когато например сте в ресторант и думите ви карат околните да се обръщат към вашата маса; с това те се опитват да ви кажат да се успокоите. Говоренето на висок глас се възприема като разрушително и понякога грубо. Ако се познаете в тази картинка, помолете приятел – или няколко приятели – да ви дадат знак, когато станете прекалено гръмогласен.

Да доминираш обикновено е хубаво нещо, затова не искам да обезкуражавам говорещите на висок глас. Но това понякога може да е индикатор за гняв, а вие не искате хората да си мислят, че сте безочлива и агресивна личност, нали?

Към какво да се стремим: Карайте гласа си да звучи авторитетно. Ако трябва да избирате от двете възможности, може би е по-добре да говорите по-силно, отколкото по-тихо. Така че как да се научите да изразявате повече? Единият начин е да се упражнявате като си представяте гласа си като топка. Започнете, като гледате предмети, отдалечени на две, пет и петнайсет крачки от вас. Вие буквално трябва да „хвърлите“ гласа си към всеки от тях последователно. Чувате ли как гласът ви се променя? Продължете да се упражнявате по този начин и скоро ще развиете усет за това колко тихо или силно трябва да говорите във всяка ситуация. Следващия път, когато трябва да произнесете реч в огромна зала и да достигнете до хората на „евтините места“, концентрирайте се върху изпращането на гласа си чак до отсрещната стена. Попитайте хората най-отзад дали ви чуват – още преди да започнете презентацията си се уверете, че гласът ви стига до всички.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Момичетата просто искат да се забавляват

Като цяло жените се смеят повече от мъжете – противоположно на стереотипа на мрачните тийнейджърки, тази разлика е най-ясно изразена във възрастта между дванайсет и седемнайсет години.

Вокален знак: ТЕМПО

Потребителите се радваха на рекламите на Джон Мошита Джуниър, бързоговорещият уличен продавач, който рекламираше „Федерал Експрес“ и колите-играчки на „Микро Машиин“ през 1980 г. Въпреки че думите му едва се долавяха, повечето слушатели предпочитаха високата скорост, с която говореше Мошита. Нормалното темпо на речта ни е 125-195 думи в минута, но изследванията сочат, че предпочитаме да слушаме по-бързата реч.

Сигнали от ниския край: интровертност; несигурност; депресия. Въпреки нормите за скоростта на речта – различна за различните региони, – бавното говорене принципно се възприема като знак, че човек се чувства напрегнат, или че мисловният му процес е забавен, както и че може да е в депресия.

Сигнали от високия край: екстровертност; доминиране; убедителност. Бързата реч обикновено повишава очакваната правдоподобност и е по-убедителна. Според една теория, когато говорите бързо, другите нямат време да обработят информацията, така че мозъкът просто абсорбира информацията каквато е и не се опитва да я опровергава.

Към какво да се стремим: По-бързо темпо на речта. Ние произнасяме около пет срички на секунда в нормалната реч, но смятаме, че хората, които говорят по-бързо, са по-интересни. Също както и при вариациите с височината на тоновете, и тук е добре да сменяте темпото, защото това ще увеличи разбираемостта сред слушателите ви. Стремте се към скорост на речта от 175 до 250 думи в минута. Упражнявайте се като четете пасаж от текст все по-бързо и по-бързо, всеки ден, точно както го направи Саманта, когато се опитваше да подобри речта си. На професионално събитие най-добрият начин да увеличите скоростта си на говорене е да имате подръка материалите си, така че да не е нужно да мислите за това през цялото време. Съобщавайки информацията бързо, вие създавате впечатлението, че сте експерт във вашата област.

Вокален знак: ГЛАДКА РЕЧ

Паузите между последователните фрази е обикновено 0.5 секунди в нормален разговор. Някои от нас запълват тези паузи със заекване, хъмкане или паразитни думи като *ами-и-и*, *ъ-ъ-ъ* или пък *така-а-а*, *значи* и други подобни. Но това пречи на гладкостта на речта, а гладката реч е един от най-силните белези за компетентност и убедителност.

Сигнали от ниския край: безсилие; несигурност; по-малка убедителност. Всички ние се запъваме в думите понякога. Но ако установите, че разговорът ви е осеян с множество малки спирки, трябва да знаете, че това е сериозен удар по начина, по който приемат вашата компетентност. Към родителите: след като човек веднъж свикне да изпълва речта си с *ъ-ъ-ъ* и *хъм*, после може да се окаже много трудно да се откаже от този навик, така че опитайте да научите децата си още докато са малки да избягват тези паразити.

Запознах се с Джоел на една сватба. Той беше страхотен мъж и бе готов непрекъснато да вдига тостове за булката и младоженеца. Джоел беше самият Господин Спокоен, Хладнокръвен и Съсредоточен, докато си говорехме във файето. Няколко минути по-късно Джоел се изправи и отиде до микрофона, вдигайки най-дългия и най-необмислен тост, който някога съм чувала. Той изпълваше всяка пауза с „Ами, както знаете, *ъ-ъ-ъ*...“ и демонстрира смайваща способност да удължава гласните, като *ъ-ъ-ъ*, *ами-и-и*... Беше направо болезнено да го слуша човек.

Когато ме видя след това, той тръгна право към мен и, зачервен, ми каза: „Боже мили, направо си помислих, че ще умра там.“

„Защо?“ – попитах го аз, макар че напълно ми беше ясно.

„Мразя изказванията на публично място“ – промърмори той.

Аз му казах, че е в добра компания – не мисля, че някой обича да говори на публично място, освен може би онези, на които им се плаща да го правят.

Той ме попита какво да направи, за да не се налага да преживява подобна агония отново. Отговорих му, че най-важното нещо, което би трябвало да направи, е да отстрани допълнителните звукови ефекти – дори когато е нервен, и да мълчи през времето, когато трябва да събере мислите си.

Радвах се, че бях говорила с Джоел преди да произнесе речта си, защото тогава разбрах, че е интелигентен човек. Но съм сигурна, че първото ми впечатление не би било толкова благосклонно, ако не го бях срещнала преди вдигането на тостовете.

Сигнали от високия край: общителен; компетентен; убедителен. Общителните хора имат склонност да използват кратки паузи и колебания в начина си на говорене. Освен това те реагират по-бързо, когато разговорът ги засяга. Ако се уловите, че губите мисълта си често, докато гово-

рите, можете да повишите гладкостта на речта си като се фокусирате изключително върху разговора и се изключите от разговорите на околните, които ви разсейват, или от собствените си хаотични мисли.

Към какво да се стремим: Разнообразие, гладкост и увереност. Вместо да пълните паузите с паразитни думи, просто замълчете, докато съберете мислите си. Тези думи възпрепятстват собствения ви мисловен процес, което ви прави да изглеждате не чак толкова компетентни. Напротив, паузите ви правят да изглеждате уверени, интелигентни и по-силни; те предполагат, че сте се замислили и че сте достатъчно самоуверени, за да мълчите, докато сте спрели, за да помислите.

Вокален знак: ГОВОРЕНЕ ПРЕЗ ЦЯЛОТО ВРЕМЕ

Някои хора са такива, че не обичат да говорят много. Други пък не спират. За разлика от останалите характеристики на речта, тези две крайности на спектъра имат различни предимства и недостатъци.

Сигнали от ниския край: замислен; стеснителен; несигурен. Когато не говориш толкова, колкото останалите, понякога изглеждаш резервиран, срамежлив или несигурен. Хората може да те отбягват и да мислят, че нямаш какво да кажеш. От друга страна, в съвременния свят толкова много хора напират да говорят, че един такъв съдържан стил може да е всъщност от по-голяма полза. Хората може да обърнат повече внимание на думите ти, така че всяко твое отделно послание да има по-голяма тежест. Също така, когато оставиш другите да дърдорят, можеш по-лесно да получиш информация, която човекът отсреща не е възнамерявал да сподели, само защото си търпелив слушател.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Обратно на онова, което той може да ти казва

В групи от мъже и жени, мъжете говорят повече от жените, а жените гледат повече как хората говорят.

Сигнали от високия край: Забавен; самовглъбен; самовлюбен. Общителните говорят повече по два начина – те произнасят повече думи и говорят по-дълго от събеседниците си. Хората са склонни да ги възприемат като по-приятни от съдържаните. Но съществува тънка линия между забавността и доминирането. Човек, който не знае кога да спре да говори, може да накара другите да избягат. Във възбудата си ние понякога пропускаме факта, че очите на събеседника ни излъчват досада,

равнодушие или претовареност. Може да интерпретираме погрешно празния поглед като объркване и да влошим нещата като продължим да обясняваме.

Между другото, повечето хора, които говорят прекалено много, не мислят, че биват възприемани от околните като бърбивици. Това е нещо, което трябва да се опита да изкореним от поведението си. Не забравяйте, че един от ключовите компоненти в разговора, е участието и на двамата събеседници.

Към какво да се стремим: Ако не целите нещо определено с разговора, то просто участвайте. За да разберете колко време минимум ви е нужно в един разговор, определете какво точно искате да получите от всеки разговор. Когато говорите с приятел, с колега, чийто статус е подобен на вашия, или при установяване на контакт, стремете се времето,

Пет стратегии за...

Прекъснете самохвалкото

Нищо не е в състояние да го спре. Взел е засилка и няма време дори да си поеме дъх. Ето няколко начина да прекъснете човека, който изпитва непреодолимо желание да добавя все нови и нови хвалби за себе си при всяка среща.

- 1. Въздишка на раздразнение.** Но не по стандартния начин. Издишайте достатъчно продължително, за да привлечете вниманието на останалите и после откажете всеки по-нататъшен мотив. „Съжалявам – кажете, – просто трябваше да се прозеея“. Останалите ще бъдат доволни от прекъсването – и от прикритата шега.
- 2. Избягвайте зрителния контакт.** Когато гледате някого в очите, това означава, че се интересувате. Но вие не се интересувате. Така че не го правете.
- 3. Извийте настрани тялото си, особено краката.** Посоката, в която сочат краката и останалата част на тялото ви, показва вашия интерес. Обърнете всяка възможна част от тялото си към вратата.
- 4. Дръжте главата си неподвижна.** Понякога, когато говорещият не вижда никакво движение у човека, на когото говори, той започва да се пита защо и инстинктивно спира да приказва.
- 5. Много, много бавно поклатете глава.** Дори и да не е видял цялата поредица от поклания на главата, той подсъзнателно ще улови движението. И, да се надяваме, ще спре да говори. Просто. Спри. Да говориш.

в което говорите вие и събеседникът ви, да е приблизително 50:50. Така чувството, което се създава, е че ви чуват и ви приемат. Когато се срещнете с някого за първи път, опитайте да сте малко по-мълчаливи от обикновено, за да можете наистина да чуete всичко, което другият иска да ви каже. Хората се чувстват значими, когато ги слушат с подчертано внимание. (Ще забележите, че повечето хора не обичат мълчанието, започват да се паникьосват и бързат да го запълнят. Понякога можете да научите много повече за хората, отколкото обикновено бихте научили, ако се държите като търпелив слушател.)

Вокален знак: ВЗЕМАНЕ НА ДУМАТА

Вземането на думата представлява част от цялостния разговор. Колко дълго трае паузата, преди да отговорите? Може би си мислите, че вземането на думата е нещо, което правим съвсем естествено. Но някои хора наистина не го схващат – те или ще говорят едновременно с вас, или ще довършват изреченията ви, или пък няма да отговорят в предвидената пауза, докато вие говорите.

Вземането на думата използва също така „обратната връзка“, онези знаци като увеличаване на зрителния контакт, кимането и малките думички като „аха“, с които показваме на говорещия, че разбираме онова, което казва. „Обратната връзка“, хъмкането, поглеждането или намаляването на зрителния контакт се използват по същия начин, за да разбере говорещият, че е наш ред и бихме искали ние да вземем думата. Ако той не вижда реакциите ни, може да не се чувства сигурен дали го разбираме и не е изключено да започне да пита: „Разбираш ли какво имам предвид?“

Сигнали от бавния край: депресия; несигурност; несръчност. „Латентност на отговорите“ в един разговор е паузата мълчание между редуването на събеседниците. Обикновено отговаряме на паузата в един разговор за по-малко от две секунди; ако изчакате по-дълго от три секунди, събеседникът ви ще се почувства неловко. Много хора, включително онези, които са депресирани, са склонни да оставят дълги паузи мълчание преди да отговорят на коментара на другия.

Ако ви е трудно да прецените кога е ваш ред да говорите, потърсете следните знаци: паузата тишина е по-дълга от три секунди; събеседникът ви е спрял да жестикулира и гледа право във вас, подновява зрителния контакт; някои хора съобщават даден факт с наклоняване на глава, сякаш казват: „Ти какво мислиш за това?“

Сигнали от бързия край: общителен; агресивен; нетърпелив. Да реагираш бързо обикновено е добре – не трябва да обмисляш прекалено дълго отговорите си, така че те възприемат като по-знаещ и интелигентен. Но

когато имаш склонност да не оставяш достатъчно време за пауза, рискуваш сериозно да те прекъснат. Общителните личности правят по-къси паузи, което е добре, но пък властите са склонни да ги прекъсват повече.

Търсете знаци, че човекът срещу вас не е свършил с говоренето. Когато някой говори, той обикновено ни гледа през това време, а след това отмества поглед по време на паузата, давайки ни да разберем, че е наш ред. Ако събеседникът ви помисли, че се опитвате да му вземете думата, той ще започне да запълва паузите с *ах*, *хъм* и *ъ-ъ-ъ*, ще заговори по-силно и по-бързо или дори ще хване горната част на ръката ви, сякаш да каже „чакай, не ме прекъсвай“.

Едно предупреждение към тези, които бързат да вземат думата: По-бавно. Понякога в нетърпението си да отговорим бързо казваме неща, за които съжаляваме. Наскоро анализирах запис на Карл Бърнстейн, авторът на „Жена с отговорности“, книга за Хилари Клинтън, когато той говори с Бил О'Райли за сенатор Клинтън. Погледнете тези реплики:

О'Райли: Тя нарушила ли е закона?

Бърнстейн: Да. (*Челото му веднага се набръчква.*)

О'Райли: Окей. Това страшно ми харесва. И как е нарушила закона?

Бърнстейн: (*Мазна усмивчица, смях.*) Нарушила е закона – ако наистина е лъжесвидетелствала. (*Затваря очи.*) Знаете ли какво? Нека си го кажа направо. Аз не мисля, че е нарушила закона. Мисля, че е имало случай, в който не е казала истината.

О'Райли: Под клетва?

Бърнстейн: (*Видимо неловко.*) Виждате ли, не съм бил в залата, все пак. (*Мазна усмивка.*)

Ако Бърнстейн не беше побързал да отговори на първия въпрос на О'Райли, нямаше да се налага да бие отбой.

Към какво да се стремим: Активно слушане, еднакво времево участие в разговора и кратки паузи. В идеалния случай не ви отнема много време да отговорите, когато събеседникът ви е завършил фразата си и също така не го прекъсвате по средата на думата. Но какво става, когато той не спира да дрънка, а вие наистина се опитвате да го прекъснете? Направете пряк зрителен контакт с говорещия, за да му покажете, че искате възможност или вдигнете пръст, слагайки въображаема дупка в разговора. Освен това можете също така да се наклоните напред, докато си поемате дълбоко дъх, и да увеличите неизречените послания – наклонете глава по-бързо от обикновено, произнасяйте *ах*, *хъм* и *да* често – сякаш да кажете: „Побързвай, свършвай, искам да си ходя“.

Вокален знак: АРТИКУЛАЦИЯ И ПРОИЗНОШЕНИЕ

Може би никой вокален знак не казва на слушащия повече за произхода, интелигентността и социалната класа, към която принадлежите, от това как артикулирате и произнасяте думите. Отличната граматика и дикция могат да повишат статуса ви пред вашия събеседник дори и да сте със скромно обществено положение. Ако имате акцент или говорите на диалект, това позволява на околните да преценят географски мястото, от което произхождате. За някои хора акцентът може да е въпрос на гордост. За други, техният диалект може да се асоциира с по-ниска интелигентност и да е нещо, което се опитват да поправят, за да разширят възможностите си за кариера.

В края на една конференция в чужбина Нико се приближи към мен и ми се представи като бизнесмен, който пътува доста често до Съединените щати. Той усещаше, че не го приемат сериозно, защото имаше акцент. Акцентът му беше толкова тежък, че хората непрекъснато го молеха да повтаря казаното, и несигурността в гласа му оказваше неблагоприятен ефект върху крайния резултат на преговорите. Той до такава степен се притесняваше от акцента си, че се боеше да пътува до Щатите.

След като поговорих няколко минути с него, разбрах защо бизнес партньорите трудно можеха да се абстрахират от акцента му. Когато говориш с него се налагаше да концентрираш цялото си внимание върху онова, което казва, което определено е в състояние да прекъсне развитието на връзката!

Акцентът беше едната беда – но като говорех с него, аз открих, че когато говори на английски, той има други вербални тикове, които го карат да изглежда по-малко сигурен, отколкото в действителност е: говореше в по-високия регистър и същевременно по-бавно, изреченията му бяха насечени и нешлифовани. Освен това завършваше изреченията с въпросителна интонация. В добавка, заради несигурността си, езикът на тялото му се възприемаше като пресилен и неестествен.

Първото нещо, което инструктирах Нико да направи, беше да говори в по-ниския регистър. Дватама заедно разработихме стандарт за презентациите на бизнеса му и ги упражнявахме отново и отново, фокусирайки се върху увеличаването на скоростта на речта му и завършването на изреченията с точка вместо с въпросителен знак.

След няколко седмици Нико ми изпрати няколко МР-тройки на презентациите си и резултатите бяха впечатляващи. Възприемаха го като по-доминантен и сигурен. Тъй като бе започнал да се чувства по-добре в английския, езикът на тялото му бе станал спонтанен и съответстващ на думите. Той възвърна природната си увереност и американските му бизнес партньори започнаха да го приемат.

Сигнали от ниския край: Невежество; липса на правдоподобност. Един от най-добрите примери за това как дикцията ви дефинира като човек, се

вижда в представленията на Джеймс Гандолфини като Тони Сопрано във филма „Семейство Сопрано“. Начинът, по който Тони изяжда буквите и съчетава думите – като произнася например „Яели?“ вместо „Яде ли?“ – го карат да изглежда некултурен. А сега си представете как би звучал, ако произнасяше всеки отделен звук. Много различно, нали?

Сигнали от високия край: Интелигентност; социален статус; красноречие. Определени акценти и речеви матрици се свързват по-често с интелигентност и висок статус. Американците са склонни да асоциират британския акцент с по-висока интелигентност например, докато нюйоркският акцент понякога може да се възприема като по-малко интелигентен. (Аз мога да го кажа – аз съм от Ню Йорк.) В бизнес среда един местен акцент е пречка. В резултат, нарастващ брой хора са започнали да търсят помощ от специалисти по правоговор, за да се освободят от диалекта си на работното място. Те могат да „превключат кода“ или да използват местния си диалект – който в края на краищата представлява голяма част от тяхната идентичност – със семействата и приятелите.

Към какво да се стремим: Отлична артикулация и акцент, който не дразни. Четенето може да ви помогне и в двата случая. Ако артикулацията ви не е така отчетлива, каквато би трябвало да бъде, уверете се, че сте чели достатъчно много – каквито думи са в съзнанието ви, такива излизат и през устата ви. Също така продължавайте да се упражнявате с любими пасажии от текстове. Произнасяйте всяка дума, изричайте всяка сричка ясно и не замазвайте съгласните. Мислете ясно, чисто и точно.

Пет стратегии за... Общуване с чужденци

Независимо дали пътувате по работа или за удоволствие, в някакъв момент може да се окажете на място, където не говорите езика на местните. Разбира се, предполага се, че вече сте проучили пътеводителя, за да разбирате културните особености в сигналите на езика на тялото, така че да не обидите или раздразните някого. От изброеното опитайте някои от тези предположения, за да бъдат разбирани посланията ви без думи.

1. Подчертайте интонацията и височината на гласа си. Вокалните знаци казват много за съдържанието на посланието ви. Дори и да нямате общ език, задайте въпроса на родния си език, като подчертаете интонацията (но не и силата на гласа си!) И най-важното: повишете интонацията в края на въпроса си.

- 2. Говорете с ръце.** Събудете дремещия у вас шампион по шарада* и изиграйте всяка идея като подсилвате жестовете и повтаряте, ако е необходимо.
- 3. Накланяйте глава на една страна.** Този универсален знак за уязвимост и доверие показва на хората, че проявявате интерес към онова, което казват.
- 4. Използвайте усмивките за позитивно подсилване.** Усмивката е универсален знак, че не заплашвате никого. Усмийте се и покажете признателно съгласие всеки път, когато някой разбере правилно макар и част от посланието ви.
- 5. Показвайте благодарност.** Ще разберете силата на езика на тялото наистина, когато другият човек схване посланието ви и е готов да ви помогне, без да е разбрал и една дума. Съберете длани в молитвен жест и леко наведете глава. Това е универсален сигнал за поздрав и за благодарност в цяла Азия, но се приема като знак за признателност в много части на света.

Единствената ситуация, в която езикът на тялото е може би по-важен, отколкото всеки друг, е когато срещнете някого за първи път. Някоя друга представена от вас информация няма да е толкова значима за бъдещите ви взаимоотношения, колкото онова, което им показвате в онези първи няколко секунди. Не се шегувам, когато казвам, че първата среща може да създаде или да разбие цялата ви връзка. Не поемайте никакви рискове. Нека разгледаме всички начини, по които можете да максимизирате езика на тялото си така, че да създадете възможно най-добро първо впечатление.

* Игра на отгатване на думи чрез драматургичното им разыгране. – Бел. прев.

ШЕСТА ГЛАВА

Овлабяване на първото впечатление

Вярвате ли в любовта от пръв поглед или пак да намина?

Американска шега

Наскоро от едно телевизионно новинарско шоу ми се обадиха и ме поканиха да анализирам видеолента със заснетия Джордан ван дер Слоот – заподозрян в мистериозното отвлечане на Натали Холоуей, американка, която изчезна по време на ваканция в Аруба. Продуцентът ме помоли да наблюдавам езика на тялото на Джордан ван дер Слоот, да слушам гласа му и да се опитам да установя значението на жестовете му.

Докато гледах клипа как въпросният човек дискутира с репортера, аз говорех за шарещите му очи, за краткото повдигане на веждите, за намека на самодоволна усмивка, прекосила устните му, когато говореше за Натали по време на интервюто. Говорех за това как той свива навътре устните си, лицев сигнал, обикновено показващ безпокойство и тревожност.

Бях помолена да следя най-вече бързите проявления на езика на тялото му и да направя заключение въз основа на тях. Да си създам впечатление.

Изглежда малко неразумно, нали? Да съдиш за човек единствено от няколко кратки момента в живота му?

А ние всички го правим всеки божи ден.

Всеки път, когато срещнем някого за първи път, ние вземаме мъничка проба от целия му живот и приемаме, че този нищожен отрязък описва 100% неговата личност. Поглъщаме подробности за очертанията на лицето му, начина, по който са разположени очите му, дребните гласови белези, кройката на костюма, дължината на косата, татуировките му, пръстените и другите украшения по тялото, дори начина, по който е извита устата му. Сканираме нашата база данни, свързваме тези детайли с предполагаеми характеристики и правим заключение: надежден или ненадежен. Да или не.

Дори едно-едничко първо впечатление включва същия вид сканиране и може да реши дали съответният човек да бъде оценен с повече точки в

съзнанието ни – или да бъде тотално отхвърлен. Ние сглобяваме всички елементи от това първо впечатление – и повечето хора, които срещаме, правят автоматично като нас – дори и без да имаме представа защо.

Подобреете първото впечатление, което създавате

Помогнала съм на много хора да изследват и анализират собствени-те си първи впечатления, за да разберат какви послания изпращат. През това време открих няколко изненадващи неща:

- Повечето хора нямат представа как ги възприемат околните. Може и да си мислят, че знаят, но се оказва, че не е така, а незнанието на това ги наранява.
- Огромен процент хора неумишлено излъчват тъкмо противоположните послания на тези, които се опитват да предадат – и отново без да съзнават въобще, че го правят.
- По-малко, но все пак изненадващ брой хора вярват, че е нечестно преднамерено да променяш езика на тялото си, за да създадеш добро първо впечатление. Те смятат, че човек трябва да представя „истинското“ си аз, без значение на обстановката и аудиторията.

Първите два пункта ще бъдат разгледани и, надявам се, обяснени до края на тази глава. Но нека поговорим сега за последния.

Аз съм изцяло за честността. Когато представяте себе си искрено, автентично, околните ви харесват много повече, отколкото ако се преструвате и сте фалшиви. Но „истинският аз“ понякога може да бъде подобрен. Вие може да не искате да се промените просто „за да направите другите щастливи“. Но когато избирате да не се промените, вие сте този, който страда от загубата на потенциални доходи, повишен статус, уважение или партньори за танци.

Околните не упражняват съзнателен контрол върху това как реагират на вас. Те може да мислят за себе си като за непредубедени, като за хора, чието мнение не се базира на нещо толкова повърхностно като теллото или дрехите, – но го правят. Правила са го винаги и сигурно ще продължават да го правят.

Стремещът за създаване на добро първо впечатление е признак на уважение. С това все едно казвате на другия: „За мен е важно какво мислиш за мен; искам да ти дам най-доброто от себе си“. Това е страхотен комплимент и със сигурност ще ви е от по-голяма полза, отколкото „Това съм аз – или ме приеми какъвто съм, или си тръгвай“. Помнете, действията ви дават на мозъка на другия образ, който неговите огледални неврони отразяват мигновено – а кой желае да имитира непривлекателен човек?

Първото впечатление е факт от живота. Вместо да карате хората да се мъчат да разберат кое е най-хубавото у вас, позволете им да го видят още първия път, когато се запознаете. Вие не лъжете какви сте – просто изчитавате всички наноси, които могат да замъглят начина, по който ви възприемат. Без разсейването на лошото първо впечатление хората ще видят и ще приемат посланията, които действително *искате* да изпратите, а вие няма да се налага да плащате за тази погрешна стъпка, която може лесно да бъде избегната. Колкото по-скоро овладеете създаването на добро първо впечатление и го накарате да работи за вас, толкова по-осезаемо ще усетите полезния му ефект във всички сфери на живота си.

Удължете всеки етап от създаването на първото впечатление

Първото впечатление е нещо, което се случва непрекъснато – факт, за който изобщо не си даваме сметка. Повечето от нас контактуват всеки ден с някой нов познат, било то с чиновник, нов колега, родител на родителска среща или келнер в бара. Вие можете да използвате езика на тялото си, за да си осигурите възможно най-добър резултат при всяка първа среща. След като разберете със сигурност как някои моменти в поведението ви създават определени предположения у другите, бихте могли да започнете да промените тези предположения в посоката, в която искате.

Всяко първо впечатление се изгражда на три етапа. Нека разгледаме всеки от тях, какъв вид решения са направени въз основа на какви сигнали и как можете да използвате езика на тялото си във ваша полза. Ще разгледаме сигналите, които идват от формата на вашето тяло и начина, по който се обличате, до това как да използвате специфичните моменти за проникване в огледалната система на другия и да се свържете с него на подсъзнателно ниво.

(Забележка: Фокусът ни ще бъде върху това как да създадете най-доброто първо впечатление. Ние сме програмирани да *приемаме* първите впечатления, така че не е нужно да се учите как да ги интерпретирате – вътрешното ви чувство ще го направи вместо вас.)

Първи етап. Мигновената преценка: първите няколко секунди

Във въведението споделих шокиращия факт, че в рамките на $1/10$ от секундата след като види чертите на лицето ви, човекът, с когото току що сте се запознали, вече е направил преценка за това дали е привлечен от вас или не, дали може да ви вярва, до каква степен сте компетентни,

или дори дали ще ви хареса като човек. Ако му дадете половин или дори цяла секунда, тази преценка ще си остане същата, само че ще се втвърди още повече.

Положението ви в службата, сметката ви, човека, с когото се срещате – всичко това за $1/10$ от секундата. Повечето хора не могат дори да мигнат с очи през това време. Всичко се случва преди да сте си отворили устата, за да изречете и дума.

Психологът от Принстънския университет, Алекс Тодоров, съавтор на изследването, което откри онзи удивителен прозорец от една десета секунда, смята, че определени преценки като например дали някой човек е надежден или не, са направени от нашата амигидала – онази част от мозъка на бозайниците, която се развива преди хората да станат способни за рационално мислене. „Топ нивото“ на нашия мозък, фронталният кортекс, може дори изобщо да няма „думата“ по въпроса.

Ползата от красотата

Красивите лица са приятни за очите

При положение, че привлекателните хора в повечето случаи имат по-добра кариера, печелят повече пари и имат по-висок социален статус от по-непривлекателните, не е чудно, че всички ние искаме да сме привлекателни. Но какво всъщност означава това? Изследванията показват, че за жените привлекателен означава чиста кожа, високи скули, блестяща коса, високо чело, пълни устни, малка челюст, малка брадичка, големи очи и малък нос. За мъжете като привлекателен се възприема мъж с големи изразителни очи, гладка кожа, прав нос и твърдо очертана линия на челюстта. Но коя е най-важната характеристика за привлекателност за двата пола? Симетрията. В цялата природа симетрията е кодът за стабилно здраве и силни гени, именно тя прави хората със симетрични лица да изглеждат като особено подходящи за репродуктивност. Пластичните хирурзи са превърнали тази симетрия в наука. Разделяйки лицето хоризонтално на три области и вертикално – на пет, те точно изчисляват „идеалните“ пропорции за всяка черта по отношение на останалите. Например, при кавказкия тип, разстоянието от външния край на едната ноздра до външния край на другата трябва да е равно на ширината на едното око; при азиатците и афроамериканците това разстояние може да е малко по-широко. Долната устна трябва да е малко по-пъна от горната, а когато лицето е спокойно, устните трябва да са естествено раздалечени не повече от 3 мм. „Красива“ усмивка пък е онази, която не разкрива венците и показва не повече от две трети от кучешките зъби. Мили боже, излиза че в това да си красив е намесена много математика.

Може би козметичните хирурзи работят здраво върху красотата, защото мозъкът ни не иска да го прави. Едно изследване в Калифорнийския университет, Сан Диего, показва, че ние предпочитаме да гледаме неща, които са симетрични, тъй като мозъците ни са мързеливи. Симетрията ни привлича, защото позволява на очите да поемат информация по-бързо и мозъците ни да я преработват с по-голяма скорост при по-малко усилие. Визуално ние предпочитаме неща, които е „лесно да бъдат харесани“, които не ни карат да се мъчим да ги разбираме.

Човешките същества показват това предпочитание от раждането си: бебетата под шест месеца гледат по-продължително време лица, за които се смята, че са по-привлекателни. Едногодишните предпочитат да си играят с привлекателни, отколкото с непривлекателни непознати. По-късно, в училищна възраст, учениците преценяват като по-добри учителите, които са привлекателни. За привлекателните обвиняеми има по-малка вероятност да бъдат изпратени в затвора, отколкото непривлекателните. Но почакайте. Преди да започнете да вдигате пара срещу красивите хора, имайте предвид, че можете да направите така, че тази склонност на „мързеливия мозък“ да работи за вас. Само се нуждаете от повече време за лицето. След многократно подлагане на определени стимули мозъкът свиква с онова, което вижда. След като един човек е видял лицето ви няколко пъти, вие ще му изглеждате по-привлекателен, независимо от това дали лицето ви е идеално симетрично. Мисля, че е време да спрете дотук и да направите няколко внезапни срещи с новия началник!

Мигновената преценка съставлява най-голяма част от първото впечатление, но тя е направена толкова бързо, че никога не бихте успели да улучите момента, когато това се случва в действителност. Ето защо е нужно да се пригответе предварително и всичко да е на място за този първи кратък миг.

Седемнайсет неща, от които незабавно трябва да се откажете

1. Да си чешете главата.
2. Да хапете нервно устни.
3. Да вдигате веждите си недоверчиво.
4. Непрекъснато да се местите в стола си.
5. Да скръствате ръце или по някакъв друг начин да показвате превъзходство и самонадеяност.
6. Да гледате разсеяно и да губите концентрация или внимание.
7. Да гледате надолу и да избягвате зрителен контакт.

8. Да стоите неподвижно на място.
9. Да държите ръцете си в джобовете.
10. Да не използвате никакви жестове с ръце.
11. Да се клатите.
12. Да се прегърбвате.
13. Да се пипате, като например да отстранявате невидима прашина или да изчетквате ръкава си.
14. Да мърдате крак напред назад.
15. Да усуквате косата си.
16. Да щракате с химикалка.
17. Да гризете нокти.

Как да се подготвим за мигновената преценка

Далече назад в еволюционната ни ДНК у нас е заложено да мислим за увековечаването на рода. Били сме програмирани да търсим хора, които са здрави, енергични и плодовити – характеристики, които са осигурили продължението на вида и донасянето на мамутския бут в родната пещера. Единственият начин да минем покрай чувствителния сензор е да се подготвим да покажем тези позитивни черти толкова бързо и самоуверено, колкото е възможно в този кратък отрязък от време. Ето някои начини, с които да започнем.

Съберете информация. Да си предупреден означава да си предварително въоръжен. Преди да сте осъществили контакт с друг човек, дори по телефона, опитайте се да съберете колкото е възможно повече информация за него и всичко, което касае срещата. Жена ли е или мъж? Каква е неговата или нейната титла или позиция в компанията? Какво точно искате от тази среща? Всякаква информация, която успеете да съберете, ще ви помогне да се подготвите и в друго отношение – как да се облечете, как да поздравите, какви неизречени послания ще размените в тази първа секунда.

Отслабнете. Със сигурност не е нужно да ви изнасям лекция за това, че трябва да сте във форма. Но знаете ли, че колкото по-закръглени сте, толкова по-малко пари ще печелите?

Предубеждението към дебелиите е най-широко разпространеното и трайно предубеждение в културата ни – и най-навреждащо на финансовото ви положение. През 1993 г. едно забележително изследване в Харвард показва, че пълните жени печелят средно 6710 долара по-малко от жените, които нямат излишни килограми – а това е било преди повече от петнайсет години! Нови проучвания сочат, че по-едрите жени печелят най-малко 12% по-малко от по-слабите със същата квалификация.

Но да кажем, че сте получили работата – все още ви предстои да минете през интервю. Някои дебели хора изкарват лесно по телефона, но биват „отрязани“ на първата среща очи в очи. Проучванията показват, че 16% от работодателите казват, че не биха назначили дебела жена при никакви обстоятелства.

Този предразсъдък не само не ви позволява да печелите колкото заслужавате, но и ще ви попречи да намерите любовта на живота си. Харвардското изследване също така установява, че за дебели жени е 20% по-малко вероятно, а за дебели мъже – 11% по-малко вероятно да създадат семейство, отколкото слабите хора.

Вие работите здраво; заслужавате да печелите толкова, колкото всеки друг. Не позволявайте теглото ви да ви пречи. Последствията от пълнотата са толкова широко разпространени, че е направо невероятно колко хора прекарват живота си в незаслужени обиди, позорно заклеймени, лишени от онова, което други получават само защото са в по-добра физическа форма.

За жените идеалът е в пропорция 0,7 талия към ханш – изследователите са установили, че талия, чиято ширина е 70% от обиколката на ханша, излъчва привлекателност и плодовитост. Тази пропорция гарантира, че жената ще има заоблена като пясъчен часовник фигура, синоним на способност за раждане на деца. За мъжете споменатата пропорция талия към ханш е 0,9. Тази пропорция изпраща послания за мъжественост, сила и добро здраве. Не забравяйте: бъдещите ви работодатели и евентуални брачни партньори искат да са сигурни, че сте добра дългосрочна инвестиция. Оказва се, че тези естетически предпочитани пропорции са пряко свързани с много по-малък риск от много хронични болести, като напр. сърдечни заболявания и диабет.

Жени, обърнете внимание на дупето. Хората винаги реагират на привлекателните представители на противоположния пол. Дори ако мъжът е щастливо женен, има пет деца и никога дори не е помислял за авантюра, ако види красива жена, ще глътне корем и ще оправи косата си. И то не защото си мисли: „Искам да отведа въкъщи тази жена“, а защото ние инстинктивно се опитваме да покажем най-доброто, когато видим някой, който е привлекателен. Не го правим нарочно; то просто е заложено в еволюционното ни развитие, което кара целия човешки опит да се върти около секса.

Ето защо дори на професионални събития мъжете обичат да виждат жени с малко повече плът. Шокирани ли сте? Не бива. Един закръглен задник е силно подсъзнателно напомняне за сексуално проникване отзад, предпочитано от повечето примати. Вашите отношения с началника ви, уважаеми дами, може да са изцяло служебни, но дори без да се опитвате, вие въздействате по неуловим начин на неговия нагон за възпроизвеждане.

Дори и да сте с тегло над нормата, уверете се, че кройката на костюма ви подчертава разликата между талията и ханша ви. Повечето дам-

ски костюми в наше време са с подчертано женствена кройка. Ако талията ви е тънка, дайте на околните възможност да го видят. Ако пък не е, облечете дреха, която създава илюзията за споменатата по-горе пропорция между талията и ханша. Когато акцентирате върху тялото и чрез това върху здравето си, изглеждате по-уверена, позитивна личност, която не се страхува да показва най-големите си предимства. Работите здраво върху себе си; значи ще работите здраво и за компанията.

Каквото и да правите, не допускайте да изглеждате като торба с картофи – не скривате нищо, само влошавате още повече нещата. От друга страна, не обличайте костюм, който е толкова впит, че се вижда как презрамките на сутиена са се впили в тялото ви – това показва тотална липса на усет как ви възприемат. Веднага щом видим заобленостите на дупето, започваме да мислим за още по-сексуалните извивки и докато известен призив към мъжкия възпроизводителен нагон може да ви помогне в някаква степен, то явното подчертаване на сексуалността по-скоро ще ви навреди във всяка друга ситуация, освен ако не сте в бар.

По време на интервю за работа ще ви помогне особено много, ако покажете собствен стил на обличане. Разбира се, ако възнамерявате да започнете работа в някоя модна компания или изобщо в полето на модния бизнес, облечете нещо, което ще покаже уникалното ви чувство за мода. Иначе, ако кандидатствате за всякаква друга корпоративна позиция, оставете личността ви и мотивационното ви писмо да говорят вместо вас, а не дрехите – заложете на костюм с високо качество на материята в синьо, черно или сиво. Носете риза с копчета до долу, която разкрива шията и ямичката между ключиците; този намек за уязвимост казва на света, че сте сърдечна и открита личност.

Мъже, разкършете рамене. В мъжете жените (но също и мъжете) обичат да виждат клиновидна форма – тесен ханш, който преминава нагоре в широк гръден кош и още по-широки рамене. Това означава, че всяка тренировка във фитнес салона трябва да включва раменете и бицепсите, за да се създаде обема, който ще разграничава горната половина на торса от талията. Ако трупате на корема, уверете се, че си купувате достатъчно голям размер костюми, за да не се опъват копчетата му. Трябва да сте в състояние да откопчавате и закопчавате най-малко едно копче много бързо и лесно, без да разпорите някой страничен шев. Когато купувате костюм, по-добре купете по-голям, вместо по-малък размер, но точно както при жените, по-добре е да изберете втален, който ще създаде онази желана клиновидна форма за вас.

Едно предупреждение относно тези мускулести рамене: постигането на клиновидната форма не означава, че трябва да се вманиачите на тема спорт. Бъдещите работодатели асоциират бодибилдерските фигури с мъже, които предпочитат да прекарват времето си във фитнес салона, отколкото в преследване на интелектуални цели, въпреки, че жените може да ги намират за по-привлекателни.

Опитайте се да изглеждате по-високи. Понякога не може да се направи кой знае колко много по отношение на ръста, но е добре да знаете, че само няколко допълнителни сантиметра могат да са ви от полза. Едно изследване, направено в Питсбъргския университет установява, че по-високите мъже получават 12% по-висока стартова заплата от по-ниските. Предполага се, че този ефект се отнася както до мъжете, така и до жените и че всеки сантиметър може да се превърне в допълнителни 1 до 2% по-висока заплата.

Корените на този ефект са донякъде спорни, но независимо от причината, твърде вероятно е предубеждението да се е загнездило в съзнанието на бъдещия ви началник. Увеличете ръста си с някой и друг сантиметър по време на първите няколко разговора и в резултат тези сантиметри могат да прибавят още някой долар към заплатата ви. За жените това означава носенето на малко по-високи токчета, при условие, че все пак се запази професионалният вид и можете да вървите на тях; за мъжете може би една малко по-дебела подметка или дискретни токове. И за двата пола добрата стойка е от огромно значение и може буквално да добави сантиметър и дори малко повече към ръста.

Изберете внимателно аксесоарите си. Не са нужни много аксесоари, когато се срещате с някого за първи път. Ако сте тръгнали за интервю, сложете не повече от три аксесоара и се уверете, че отразяват ценностите на личността, с която ще се срещнете. Очилата могат да бъдат отличен избор за интервю в адвокатска фирма или софтуерна компания – поразително е колко много хора свързват очилата с интелигентността. Но за да изглеждате твърди, готови на всичко, непринудени личности, когато кандидатствате за личен треньор например, трябва да си сложите контактни лещи. Контекстът също определя кои аксесоари са важни за една или друга социална група и кои могат да провалят всичко. За да сте сигурни, свалете халката от носа си и закрийте татуировката – освен ако не кандидатствате за място в бар за рокери, където тези атрибути могат да са ви от полза. Оставете годежния си пръстен вкъщи – подсъзнателно ако човекът, който ви интервюира, е жена, може да се почувства застрашена от това. Ситни перли и малки обици – нищо голямо и висящо, неголеми гривни и без разкошни пръстени – само венчалната халка. Часовникът е най-подходящият аксесоар за хора, търсещи работа – той незабавно съобщава, че сте делово ориентирани. Инвестирайте в модел, който показва, че познавате качеството, но не търсите блясъка. Със сигурност не е добре да носите по-скъп часовник от часовника на интервюиращия.

Кардинално правило за аксесоари: те трябва да добавят, а не да отнемат от цялостното послание, което излъчвате. Ако служебното ви куфарче е надраскано, по-добре го оставете вкъщи.

Нагласете се, сякаш ви е грижа, но не и сякаш сте вманиачени. Трябва да поддържате външния си вид и облеклото си толкова безупречно,

че това да не личи. Най-важното: чисти ръце. Чисти нокти. Чисти зъби. И още нещо много важно: не трябва да се виждат никакви косми, висящи, стърчащи или подаващи се от никакви отверстия или от други неподходящи места. Може да ви е смешно, но е смайващо колко много хора пренебрегват и най-очевидните грешки във вида си. Не ви поднасям, веднъж интервюирах една жена, чиято коса закриваше брадичката ѝ. Едва чувах онова, което ми говори; единственото, върху което можех да се концентрирам, беше косата ѝ (чувствах се като д-р Злобюл във филма „Златният член“, където героят не можеше да откъсне вторачения си поглед от онази огромна бенка върху лицето на Номер Три).

И за двата пола – ръцете са изключително важна част от невербалната комуникация. За да използвате ръцете си максимално, ноктите ви трябва да бъдат идеално маникюрирани, но не прекалено дълги, особено ако сте на интервю за работа. Вие искате да покажете на интервюиращия, че ще работите здраво и имате повече неща, с които да запълвате времето си, вместо да се занимавате с ноктите си. Дори и ако ги гризете, непременно идете на маникюрист преди интервюто. Късият маникюр показва по-голям професионализъм. Френският маникюр е попадение, защото представлява идеалната комбинация от естественост и изискана грижа.

Много мъже забравят напълно за ноктите си – но съм сигурна, че не искате да саботирате тези силни невербални послания с чернилка под ноктите в резултат на градинска работа или човъркане по колата. В наше време не е необичайно да влезете в салон за маникюр и да забележите, че вътре има мъже, които са дошли да се погрижат за ноктите си. Оказва се, че не е малък броят на онези мъже, които идват да получат професионално почистване и полиране на ноктите преди важна бизнес среща.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Тя получава и дава, и през цялото време се усмихва

Много изследвания показват, че жените се усмихват много повече от мъжете. Жените също така обикновено са по-склонни да се усмихват на мъжете.

Използвайте неутрален грим, дори върху устните. Хората използват грим от много отдавна. Експертите смятат, че неандерталците може би са използвали естествени пигменти, за да оцветяват телата си. Египтяните обичали да смесват различни цветове за нюансиране на устните и се гордеели с прецизността си. В днешния свят ние продължаваме да използваме грим, за да привлечем вниманието към най-добрите си качества и да тушираме недостатъците – но със сигурност не искаме да имаме нищо общо с някой, който е направо „изрисуван“.

За създаване на най-добро първо впечатление, вие искате другият човек да се фокусира върху вас, а не върху сенките под очите ви. Сложете неутрална основа върху лицето, малко руж и грим на очите. Изравнете нюансите на кожата и покрийте петната, но внимавайте да не се окажете с „маска“. Едно изследване върху 136 души сочи, че жена с незабележим грим се възприема като по-квалифицирана за професионална работа и получава по-висока заплата от други кандидатки, които са с повече грим. Друго проучване пък цитира жени, които с мярка използват подходящо количество грим на работното си място; те са убедени, че колегите им ги възприемат като по-здрави, по-надеждни и сякаш в по-голяма степен хетеросексуални, отколкото жените, които си слагат неподходящо количество грим или пък не носят никакъв. Аз съветвам клиентките си да ходят на консултация с гримьор от време навреме, особено в началото на професионалния си живот. Инвестицията може да се окаже печеливша и да носи дълго време дивиденди.

Едно изключение на правилото за неутралност може да е червилото. Аз продължавам да препоръчвам неутралните тонове в цялостния грим, но познавам много жени, които обичат да използват дръзки червила. В едно изследване 82% от жените твърдят, че червилото ги кара да се чувстват „наистина добре по отношение на себе си“. Тази увереност се пренася и в начина, по който се представяте, тя е много важна в езика на тялото. Но внимавайте: антрополозите смятат, че мъжете реагират на червеното червило, защото то им напомня за червенината и влагата на гениталиите. Ако сте тръгнали на интервю, това вероятно не е ефектът, който търсите – неутралният блясък за устни може да повлияе същите инстинкти, без да е толкова явно.

Наскоро, когато се явих в шоуто „Факторът О'Райли“ един друг гримьор гримира лицето ми преди влизане в студиото. Следващата седмица получих петнайсет имейла от зрители, които пишеха: „О, червилото ви беше по-тъмно последния път“. Аз си помислих: „Така ли беше наистина?“ Ако отивам на интервю на Уолт Стрийт, бих ли искала интервюиращият да каже: „О, какъв страхотен цвят червило имате!“ Не. Не бих искала да забележи такъв тип неща – всъщност, предпочитам дори да не забележи, че съм с грим. Твърдо вярвам, че трябва да впечатлите със способностите си, а не с потресаващ външен вид. На професионални събития заложете на по-неутралните цветове в цялостния си грим.

Парфюмите и одеколоните трябва да се слагат в малки количества. Естествените аромати на чистото и здраво тяло са най-приятни за всички, но парфюмите и дезодорантите потискат тези миризми. Проучвания сочат, че естествените миризми стимулират хипоталамуса както на мъжете, така и на жените, а резултатът е позитивни промени в кръвното налягане, дишането и сърдечния ритъм. Без да бъдете неприятни, но лек полъх на собствената ви естествена миризма може да изпрати топло и събуждащо емоции послание. Ако търсите съвсем лек намек за

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Да я подушиш означава да я обичаш

Наполеон Бонапарт писал веднъж на любовницата си, Жозефина, да не се къпе две седмици, докато него го няма, за да може като се върне да се наслади на естествените ѝ аромати.

аромат, използвайте мускусни, жасминови и плодови миризми, размесени с ванилия например.

Бъдете консервативни по отношение на косата си. Дами, дългата спусната коса е нещо изтъркано, без значение колко хубаво стои, без значение как изглежда – при всички случаи се възприема като израз на непрофесионалност. Ако отивате на интервю за работа, уверете се, че косата ви е вдигната нагоре и е на подходяща прическа. (В началото на моята кариера на Уол Стрийт никога не знаеше, че косата ми е повече от няколко инча, тъй като никога не я носех спусната.)

Късата коса и косата с дължина до раменете е напълно подходяща, но експериментирайте с нова прическа или сушоар в деня преди срещата. Подстрижете се най-малко седмица предварително, така че косата „да свикне“ – връхчетата на косата не бива да изглеждат раздърпани и нацепени. Колкото до разделителната линия между подходящата дълга до раменете коса и неподходящата дълга коса, моето правило гласи: ако е достатъчно дълга да се вдигне нагоре, вдигнете я нагоре.

Мъжете трябва да се уверят, че мъхът на врата им е почистен с машинка. Струва си да минете набързо през бръснаря в деня преди интервюто. А мъжете, които отиват на интервю в корпоративна Америка, би следвало да избягват вързаната на опашка коса.

Една от най-често срещаните грешки при подготвяне за интервю е, че хората не обръщат внимание на пърхота. Те не осъзнават, че едно бързо минаване с пръст по скалпа разпръсква безброй малки бели снежинки. Проверявайте от време на време раменете си. Ако откриете някакъв пърхот, уверете се непосредствено преди срещата, че сте го изтупали от раменете си. А междувреме се снабдете с противопърхотен шампоан – наистина действа.

Непосредствено преди срещата направете бързо упражнение за сваляне на стреса. Ако ръцете ви са хронично потни, помислете дали да не използвате спрей против потене няколко дни преди деня на интервюто. Освен това опитайте следния трик: непосредствено преди да се ръкувате, идете до мивката в тоалетната и пуснете студената вода да облива китките ви, докато можете да издържите, най-добре до шейсетина се-

кунди или малко повече. Това ще охлади цялостно тялото ви и ще запази дланите хладни в продължение на поне няколко минути. (Няма да останат студени половин час, но във всеки случай ще трае достатъчно, поне колкото ви е необходимо.) Не използвайте сушоар за ръце; изсушете ръцете си с книжна кърпа. След като излезете от тоалетната, не свивайте ръце. Ако свиете пръсти, те много скоро ще започнат да се потят отново. Дръжте дланите отворени, отстрани покрай тялото, поне докато стане време да се ръкувате.

Докато сте в тоалетната, огледайте зъбите си, проверете дали няма по раменете ви пърхот, вижте токчетата на обувките си, изтръскайте ризата си – всичко, което можете да направите за няколко минути преди срещата. След това направете от пет до десет много дълбоки коремни вдишвания като изпускате бавно въздуха; това ще ви помогне да забавите сърдечния ритъм и да се успокоите, което на свой ред ще ви накара да изглеждате по-уверени и не така неспокойни – и ще ви помогне да направите бърза преценка на човека, с когото се срещате.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Тя е програмирана за стрес

Стресовите ситуации въздействат различно върху мъжете и жените. Мозъкът на мъжа има по-малко връзки между амигдалата – „емоционалната“ част от мозъка, която отговаря за стреса – и частите на нервната система, които контролират кръвното налягане и сърдечния ритъм. Жените усещат сърцебиене в стресови ситуации, в които мъжете могат да останат по-спокойни.

Втори етап. Сканиране на базата данни: първите три до четири минути

Виж ти, направили сте го през първата една десета от секундата. Подготвили сте се така, че светкавичната преценка да е позитивна. Тя се усмихва; дотук – добре. Но ви чака още работа. Амигдалата, средният мозък, е регистрирал нейното мигновено впечатление за вас и е задействал реакцията ѝ. Светкавичната ѝ преценка не я е уплашила, нито пък я е направила подозрителна спрямо вас, рационалната част от мозъчната ѝ кора ще се включи, за да регулира реакцията ѝ и да ѝ позволи да ви оцени по-безпристрастно и изчерпателно. Ако първото впечатление, създадено от вас в първата една десета от секундата, я е накарало да не ви хареса или да не ви вярва, работата ви е спукана, но все още разполагате с известно време да я убедите, че сте „надежден“ и „да“.

Тези следващи три или четири минути са именно времето, когато истинският език на тялото навлиза в картинката. Знаете какво става, когато напишете въпрос на компютъра и натиснете след това бутон „search“ – на екрана се появява иконка с вълни или пък цветовете започват да се променят, което трябва да подсказва, че компютърът „мисли“. Точно това се случва и в човешкия мозък. Тя е въвела редица елементи за търсене – скоростта, с която се приближавате, усмивката, начина, по който се ръкувате, разстоянието на което заставате, миризмата и стотици други детайли – след това комбинира базата си данни, търси сравнения, опитва се да провери дали съвпадат с човек, когото е срещала преди или за какъвто е чела в някоя книга, или е гледала във филм, слушала е песен, посещавала е Уеб страница и т.н. – за да затвърди първото си впечатление с множество „съвпадения“.

Аз съвсем наскоро се оказах на погрешната страна на това сканиране на базата данни. Бях поканена да проведя семинар за езика на тялото пред група изпълнителни директори – като част от бизнес конференцията на френско-канадски фабриканти. Семинарът трябваше да се състои на круизен кораб в Бахамите. Тъй като никога не бях попадала на круизен кораб преди, нямаше откъде да знам, че не мога да плавам по море.

Чувствах се добре, докато корабът беше в пристанището, но в секундата, в която се отдалечихме от дока, чувството ми за равновесие ме напусна. Ушите ми заглъхнаха, не можех да кажа къде съм и стомахът ми се разбунтува. Изобщо не бях в състояние да стоя права, от страх да не падна по лице, или да повърна.

Сигурно на съпруга ми е бил достатъчен само един поглед към мен, защото той буквално ме понесе към коридора. За съжаление не бях успяла да се окопая, когато трябваше да отида да обсъдя с ръководителите семинара на следващия ден. Докато съпругът ми ми поръчваше сода, аз се държах за бара като за спасителен сал. Питието ми пристигна в същия момент, когато и изпълнителните директори, които ме изгледаха с безпокойство и започнаха да говорят възбудено на френски, разпитвайки съпруга ми какво не е наред. Естествено, преводачът още не беше дошъл, а съпругът ми не знаеше френски, така че аз започнах да соча към чашата си със сода, докато притисках стомаха си, мислейки, че тези жестове дават нужното обяснение. Изпълнителните директори продължаваха да ме гледат с учудени очи и да говорят разтревожено.

Бях много трогната от силната им загриженост. Едва когато преводачът дойде след петнайсет минути, стана ясно, че езикът на тялото и жестовете ми не са били разбрани, както се бях надявала. Мъжете бяха помислили, че соченето на чашата ми означава, че съм пила прекалено много предишната вечер и още не съм се оправила от махмурлука. Сами разбирате, че не бях създавала такова първо впечатление, каквото бих искала.

Може би бизнесмените, както и аз, никога не бяха попадали на круизен кораб преди и не бяха срещали друг случай с толкова силно проявена морска болест. А може би бяха виждали свои колеги да се напиват на

подобни конференции и виждайки бара, напитката ми и нещастното ми изражение, бяха помислили най-лошото.

Всеки човек е преживял различни неща, имал е различни сблъсъци със света, така че базата данни на всеки от нас е пълна с различни сведения. Ние търсим у другите само неща, каквито ние самите сме преживели. Ето защо хората с повече опит е възможно да открият повече съвпадения – техните огледални неврони са работили повече! – и е малко вероятно да съдят за хората само по един единствен белег.

Да кажем, че приличате на приятелка от ученическите години, към която жената, с която сега се срещате, е имала наистина добри чувства. В този случай тя ще е предразположена да ви харесва още преди да сте си отворили устата. Това е още едно „да“ във ваша полза. Истина е, че не можете да контролирате спомените ѝ, но сте в състояние да контролирате други аспекти на онова три-четири минутно претърсване на базата данни.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Ето го арбитърът!

Жените могат да преценяват хората бързо и да си съставят мнение за техните намерения, защото нервните връзки в централните им за вземане на решения, фронталната мозъчна кора, е развита в по-висока степен.

Как да подадем правилните данни за сканиране

Изследванията показват, че при интервюта за работа решенията се вземат основно в първите няколко минути и се основават по-скоро на това дали интервюиращият харесва кандидатстващия, вместо на професионализма му и на това дали отговаря на изискванията за мястото. Нека видим как можете да подадете правилните данни за сканиране на жената, която ви интервюира.

Покажете увереност – дори и да е фалшива. Една от главните цели на тази книга е да ви помогне да показвате по-уверен, убедителен, свободен език на тялото – но това трябва да започне със собствената ви мисловна нагласа. Ако самите вие не вярвате, че имате да кажете нещо значимо, защото другите да го мислят? Несигурността се възприема като голямо „не“, защото се проявява като страх. Хората искат да се чувстват сигурни, а страхът ви ги кара да чувстват несигурност. Несигурността кара околните да се съмняват в способностите, надеждността ви, дори във вашата привлекателност. Това е едно от първите неща, които хората виждат и често тя е единственото, което има значение.

Спомнете си огледалните неврони – когато показвате сърдечност и увереност, другият човек ще поеме тези позитивни чувства в тялото си и ще ги отрази обратно към вас. Всички имат полза. Ако сте нервни, напомниме си колко добре сте подготвен за този момент. Измислете си лична малка мантра, съдържаща думи, които могат да повдигнат духа ви преди срещата, примерно: „Аз съм сърдечен, умен, уверен“. Повтаряйте си тези думи, докато се приготвяте за срещата и после отново, докато влизате в приемната или приближавате вратата на мястото за среща.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Скоростни срещи

Феноменът „скоростни срещи“ свежда първото впечатление до чисто практическо ниво. При добре организирани съвещания, общи мероприятия и т.н. социални дейности, необвързаните в двойки сменят събеседниците си през пет минути – това са т.нар. „мини-срещи“, по време на които обменят информация за себе си и се опитват да открият някакъв общ интерес. Този много ефикасен ритуал за общуване може да е наистина характерен за забързания двайсет и първи век, но една скорошна статия върху темата ни навежда на мисълта, че качествата, които търсим, са си останали същите от зората на времента. Мъжете оценяват физическата привлекателност 18% по-високо, отколкото жените, а жените са два пъти по-склонни от мъжете да виждат интелигентността като необходимост, за да оценят мъжа с „да“.

Демонстрирайте висок социален статус – но все пак не прекалено висок. За добро или за лошо, при хората, както при всички животни, е заложен йерархията. Сдружаването с най-силните членове на племето, с онези, за които се предполага че ще успеят да набавят храна и да отбият враговете успешно, е доказана еволюционна стратегия. Ето защо едно от първите „да“/„не“, които даваме на човека отсреща, е свързано с отговора на въпроса: „Изглежда ли този човек като лидер?“ Подсъзнателно ние вярваме, че хора със статус имат достъп до повече възможности. Когато ги погледнем, ние отразяваме техните емоции и ръст, и ние, на свой ред, се чувстваме също с по-висок ръст.

Това съвсем не означава, че искаме да се покажем като хора, стоящи „над“ човека, с когото се срещаме. Може би най-подходящият подход е да сме безукорно любезни и самоуверени. Започването на всяко общуване по този начин ще е от полза не само когато разговаряте с по-високостоящи в йерархията хора, но и когато сте в магазин или ресторант. (Когато обезоръжите хората по този начин, всяка допълнителна услуга, за която помолите, ще ги накара да се почувстват така, сякаш за тях е чест да ви услужат.)

Мнозина магнетични и предприемчиви продавачи са склонни да показват висок социален статус, което работи за тях. Техните нови клиенти и колеги са привлечени от тези инициативни и влиятелни типове – те признават, че точно това са хората, които сключват големите сделки за многото пари. Дългосрочно, обаче, те трябва да се покажат достойни за тези очаквания – иначе околните се отвръщат от тях.

Вървете целенасочено и уверено. Понякога походката ви е първото нещо, което другият човек вижда. Ако се приближавате към някого от по-далече, начинът, по който вървите, ще представлява голяма част от мигновената преценка за вас. Когато влизате в залата за интервю, често интервюиращият е седнал зад бюро и вижда приближаването ви. Шумното нахлуване и озъртането в различни посоки ви прави да изглеждате изгубен. Ако пък се влачите и сте изгърбили раменете си, това създава впечатлението, че сте изтощени. В най-добрия случай походката ви казва на хората: „Чувствам се добре в кожата си.“ В най-лошия – „Аз съм мързелив“ или „Закъснявам“.

Най-добре е да изнесете назад раменете и да изправите шията си. Започнете стъпката с пета, после отпуснете постепенно, докато пръстите ви докоснат земята и натиснете; всяка крачка трябва да е дълга не повече от шестдесет сантиметра. Отпуснете ръцете си да се движат свободно покрай тялото. Хората, които са нервни, защото закъсняват, са склонни да размахват по-високо ръце. Освен това на всяка цена избягвайте да си тътрите краката.

Тотално отблъскващо

Тътрението на крака

Как изглежда подобна походка? Когато видите някой да крачи вяло с изнесен напред таз и отпуснати рамене, а главата му бавно се полюлява. Тази походка направо крещи: „Аз съм мързелив! Не ме е грижа за света. Отивам там, където трябва, с каквато скорост искам и колкото бързо искам.“ Във всеки случай не това е посланието, което искате да изпратите, освен ако сте във ваканция. Бизнес походката ви трябва да казва: „Не бързам, но като професионалист знам къде трябва да бъда“.

След като сте били приети от човека, с когото се срещате, тръгнете право към него, всяка част на тялото ви трябва да сочи към него. Поддържането на зрителен контакт, който от време на време се прекъсва, ще ви увери, че изглеждате по-уверени по отношение на срещата.

След като се поздравите и тръгнете един до друг, нагодете скоростта си към неговата. (Ако вървите по-бързо или по-бавно и той се опитва

да се нагоди към вас, той ще сканира това възпрепятстващо несъвпадение като „не“).

Усмихвайте се. Ние можем да определим една усмивка по-лесно от всяко друго изражение, дори от голямо разстояние. Усмивката е най-сигурният начин за гарантиране на „да“ от сканирането на базата данни в резултат на първото впечатление. Когато се усмихвате на друг човек, неговите огледални неврони се включват и го карат да изимитира усмивка веднага – в някои случаи дори против собственото си желание! А след като се е усмихнал, неговото тяло му се отблагодарява с невротомическа реакция – отделяне на ендорфини, – и той се чувства щастлив. Психологически усмивката казва на мозъка ни, че се чувстваме в безопасност и че можем да се отпуснем. Така че когато се усмихваме на друг, той ни вижда като открити и отзивчиви и автоматично получава послание за доверие и искреност. Ей това се казва изгодна сделка!

Както говорихме в глава 2, „Езикът на лицето“, усмивката, възприемаща се като най-искрена, включва очите и цялото лице. Около очите се образуват ситни бръчици. При мен идват много клиенти, за да развия социалните им усмивки за в случаите, когато искат да създадат добро първо впечатление.

Най-важният аспект от усмивката при първото впечатление е цветът на зъбите. В наше време да имаш пожълтели зъби е като бавно умирање в социален аспект. Вече съществуват толкова начини човек да се избави от този недостатък – като се започне с избелващите паста за зъби и се стигне до по-специално третиране при специалист. Във Великобритания търсенето на процедури за избелване на зъбите се предвижда да нараства с 40% на година в обозримо бъдеще. Толкова много хора вече го правят, така че изборът ви да си го спестите ще изглежда – меко казано – странен.

Вижте, знам какво говоря. Израснала съм без стоматологична застраховка и имах проблеми със зъбите през цялата си младост. Всеки път, когато се усмихвах, покривах устата си с ръка. Най-накрая веднъж зъболекарят ми спомена какво влияние оказват зъбите на външния ми вид. Отстъпих, зъбите ми бяха избелени и начинът, по който аз и другите ме възприемаха, се промени.

Може да прекарате много време в опити да разберете как е правилно да заставате и да слагате по един или друг начин краката си, и милион други сигнали от езика на тялото, но ако отворите уста и зъбите ви са жълти, ще развалите всичко. Ако още не сте го направили, идете незабавно в близката дрогерия или аптека и си купете избелваща паста за зъби, или пък си запишете час при стоматолога за съответната процедура.

Усъвършенствайте начина си на ръкуване, най-важният сигнал от езика на тялото. Когато някой претърсва базата си данни за вас, вялото ръкостискане бързо ще бъде сканирано като „не“. Ако не сте в състоя-

ние да се здрависват както трябва, как може да се очаква да сте добър бизнес партньор или служител? Отпуснатото ръкостискане автоматично създава чувство на неловкост и може да развали иначе приятното първо впечатление.

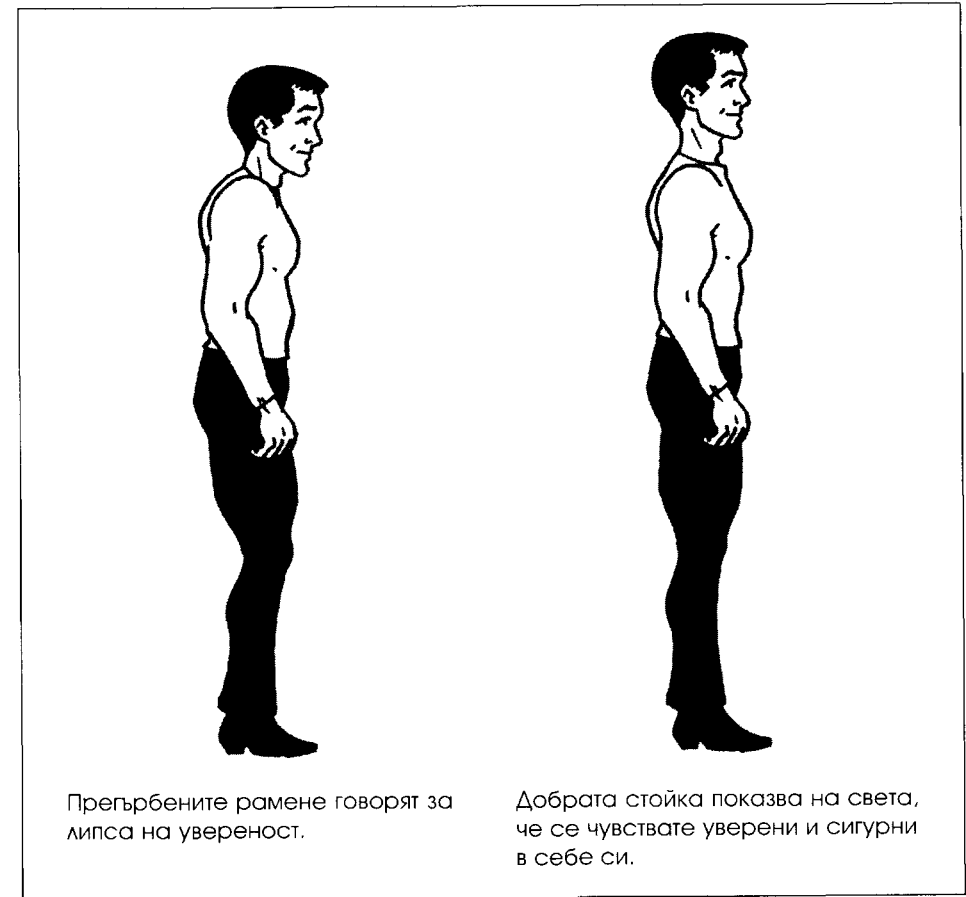
Напротив, едно здраво ръкостискане е отличен начин да покажете професионализъм. Обикновено човекът, който посяга да се ръкува, бива възприеман като по-увереният от двамата, човекът с властта. Но нека това не ви спира да подавате ръка на интервюиращия, на прекия си шеф или на изпълнителния директор. Направено добре, подаването на ръка за ръкуване показва, че сте много уверен и енергичен.

Нека разстоянието помежду ви е по-голямо. Докато навеждането напред може да създаде хармония при ръкуването, то през останалата част на разговора е добре да се отдръпнете назад. Нарушаването на личното пространство на някого може да причини от негова страна дълбока реакция, тъй като хората по природа са изключително чувствителни към територията си. Няма значение какво, не оставайте в ничия интимна зона, която е приблизително шейсетина сантиметра. Основно правило: разстоянието между двама души трябва да е една опъната ръка.

Стойте или седете изправени и не се прегърбвайте и за секунда. Независимо дали стоите или седите, поддържайте отлична стойка. Представете си една невидима вертикална линия, която разделя тялото ви наполовина. Опитайте да си представите, че всяка част е огледален образ на другата. Ако е необходимо да се наведете, направете го леко напред, сякаш това ще ви помогне да изглеждате по-интересни. Мислете за гърба си като за колонка зарове, подредени един върху друг. Опитайте се да ги държите в равновесие през цялото време, независимо дали седите или стоите прав. Отпуснете раменете си назад и леко надолу, дръжте гръдния кош вдигнат високо, а врата – изправен. Главата трябва да е на една линия с врата – както хоризонтално, така и вертикално.

За да усетите наистина в какво положение трябва да е гръбнакът ви, легнете по гръб и свийте колене, така че краката да са допрени в пода. Поемете си дълбоко въздух няколко пъти и дайте възможност на тялото си да се отпусне в естествена поза. Точно това е чувството, което трябва да имате, когато стоите прави.

Жените понякога интерпретират погрешно съвета да държат гръдния си кош изправен. Понякога може да видите жена с изпъчени напред гърди и с щръкнал задник. Уверете се, че държите гърба си изправен, така че тялото ви да изглежда нормално. Жените често се накланят на една страна, прехвърляйки тежестта си от крак на крак и това води до леко изпъкване на ханша. Освен ако не отразявате стойката на някого срещу вас, тази поза намалява като цяло привлекателността ви, сякаш се възприема като липса на симетрия.



Прегърбените рамене говорят за липса на увереност.

Добрата стойка показва на света, че се чувствате уверени и сигурни в себе си.

Дръжте стъпалата на краката си насочени в посоката, в която е насочен интересът ви. Много от емоциите ни „изтичат“ от краката. Това означава, че ако говорите с някого и лицето и торсът ви са обърнати към него, но краката ви сочат към вратата, истината е, че вие всъщност не искате да разговаряте с този човек. Подсъзнателно той ще възприеме този факт. Може и да не го осъзнае; може да си помисли, че нещо в разговора не е наред. Само не забравяйте: краката ни винаги са по посока на нашия интерес.

Ръцете – отстрани. Ако отивате на интервю, там ще ви предложат да седнете. Ако имате избор, заемете такова място, че между вас и интервюиращия да няма бариери. Когато говорите с мъже, опитайте се да седите в стола под ъгъл от 90 градуса, тъй като ако останете прави, това може да се възприеме като неприятелски жест или жест на противопоставяне. Жените обаче предпочитат по-директен и фронтален подход.

Не се поддавайте на изкушението да се разположите на удобното меко кресло – ще потънете в него и ще изглеждате слабоволеви. Седнете на

твърд стол, но нека гърбът ви не е подпрян на облегалката; горната част на тялото трябва да е съвсем леко наклонена напред. Коленете и кръстът трябва да са сгънати под ъгъл от 90 градуса. Вис искате да изглеждате удобно разположили се, но не прекалено отпуснати. Ако мястото, на което седите, има облегалки за ръце, използвайте ги така, че да избегнете кръстосването на ръцете в скута си.

Стъпалата на мъжете трябва да са здраво опрени в пода, краката – успоредни, а не кръстосани. Някои жени имат чувството, че трябва да кръстосат нещо. Ако е така, можете да кръстосате крака в глезените. Не бива да прехвърляте крак върху крак, тъй като това отвлича вниманието. Най-добрият съвет е да държите и двата си крака на пода.

Жените често се изкушават да усучат крака, така че мускулите на прасците им изглеждат опънати. Тази поза е много атрактивна за мъжете и може също да бъде отвличаща. Както споменах по-рано, мъжете и жените залагат на инстинкта за създаване на потомство; тази поза може да се понарава на един мъж, отговаряйки на първичния му импулс, но тя със сигурност няма да ви осигури работата, за която кандидатствате.

Мъжете не бива да кръстосват крака, подпирайки глезена на единия си крак върху коляното на другия, поза, наричана „цифрата четири“. Тази поза затваря тялото и го прави да изглежда сякаш се опитвате да бъдете доминиращата сила. По-добре е да оставите стъпалата здраво притиснати към пода, така че да създадете у другия чувство за равновесие и равнопоставеност.

В края на три-четириминутния отрязък първото впечатление от вас като цяло вече е оформено. Освен ако не се случи нещо наистина голямо след първата среща, което да промени мнението на човека за вас – примерно неочаквано сте спечелили голямата награда в бранша, в който работите, или са ви осъдили за финансова измама.

Ето някои от най-общите сценарии. Да кажем, че се срещаме с вас за първи път, а аз съм имала наистина лош ден. Може би не говоря толкова много, колкото би трябвало, и вие си мислите: „О, тя е много студена“. Може да съм преживяла някаква катастрофа в живота си, но вие се отдалечавате след първата ни среща, убедени, че съм студена, надменна и арогантна.

Втория път, когато се срещнем, вие вече сте си създали мнението, че съм арогантна. Ще сте по-нерешителни, тъй като анализирате на базата ви данни ви дава резултатите: студена, надменна и арогантна. И в този момент вие наистина започвате да търсите повече информация, за да затвърдите първоначалното си впечатление за мен – но е малко вероятно да промените мнението си. За да ви покажа, че съм страхотна, че съм прекрасна, ще трябва да свърша работа като за десет души.

Невъзможно е да се отмени първото лошо впечатление. То задава тон за всичко. И всяко ново впечатление се наслаждава върху първото. Няма да сте в състояние да го зачеркнете, но можете да се опитате при следващите срещи да демонстрирате качествата си по-точно. Ето защо

съветвам хората да не се налага да създават второ впечатление. Просто се постарайте както трябва първия път.

А сега, когато научихте как да създавате първото впечатление, можете да затвърдите този позитивен плам незабавно с някои техники за постигане на съгласие. Те ще добавят допълнително още „да“-та към първото впечатление за вас и ще изградят дългосрочен източник на доброжелателство.

Трети етап. Постигане на съгласие: пет минути и след това

Първото впечатление се основава върху биологично заложените в нас стремеж за оценяване и категоризиране – събираме информация, за да видим в каква степен този човек си „пасва“ с нас в по-голямата социална мрежа. В безопасност ли съм с него? Харесва ли ме? След като сме анализирали базата данни и сме събрали много „да“ съвпадения, следващата работа е да затвърдим това съгласие. Съгласието е чувството, че двамата сте „на една струна“ – че двамата си „пасвате“, че вашите огледални неврони пеят в една тоналност. Съгласието се превръща в лепило на тези новоизградени отношения; то ще избликне по естествен начин от общата ви огледална система – но вие можете също така да подпомогнете този процес с няколко прости техники.

Направете за другия човек колкото е възможно повече. Знаете онази шега: „Е, достатъчно говорих за себе си – сега ти кажи какво мислиш за мен?“ При създаване на първото впечатление подходете по напълно противоположния начин. Когато се опитвате да спечелите благосклонност, вместо да се опитвате да се продадете, фокусирайте се изцяло върху другия. Постоянно се фокусирайте върху изпращането на невербални послания от рода на: „Разкажи ми за себе си“ и подсилвайте тези мисли за интерес с езика на тялото. Смята ли се този човек за любезен? Съпроводете го с лъчезарна усмивка и разширете очи, за да му благодарите, че държи вратата отворена, за да минете. Цени ли той колата си? Подсвирийте и прокарайте ръка по нея в израз на възхищение. А може би е преживял труден период? Наклонете глава встрани и я покатете, сякаш казвате: „Оценявам издръжливостта и силата ти“.

Поддържайте зрителен контакт в 70% от времето. Когато срещнете погледа на някого, вие му казвате, че онова, което ви говори, е важно и значимо за вас. Зрителният контакт е решаващ при демонстриране на искреност и създаване на доверие. В Съединените щати неподдържането на зрителен контакт се приема като знак за неуважение, липса на доверие или незначително внимание – и в някои случаи хората може да ви вземат за лъжец. Имайте едно наум, някои култури (като например в

Южна Азия) възприемат зрителния контакт като застрашителен, проява на грубост, неуважение или неучтивост. Но поддържането на зрителен контакт в нашата култура се възприема като внимание, компетентност и сила.

Докато умереното поддържане на зрителен контакт е нещо хубаво, втрещването в някого може да изглежда оскърбително, дори плашещо. (Прегледайте „Лицевите сигнали“ в глава 4, за да сте сигурни, че сте разбрали разликата между правилния зрителен контакт и „погледа на ловеца“.) Ако имате навика да се втрещвате, опитайте да си представите един триъгълник върху лицето на другия човек, чиито върхове са очите и носът. Местете очи около този триъгълник, така че да сте сигурни, че поддържате нужния зрителен контакт, като същевременно не се взираете напрегнато в лицето на събеседника си.

Помолете приятелите ви да ви кажат честно дали начина, по който гледате и поддържате зрителен контакт, е приятен. Въпреки, че понякога поддържането на зрителен контакт е неловко, важното е, че научавате това умение за установяване на съгласие и събиране на увереност.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Тя може да ви оглежда без изобщо да разберете

Жените имат по-добро периферно зрение от мъжете – те могат да обхванат по-широка зрителна картина от мъжете, докато гледат в същото време право в очите на събеседника. Мъжете не разполагат с това предимство, ето защо често оглеждат цялото тяло – плъзгат очи от главата до краката на човека срещу себе си. (Жените могат да получат същото количество визуална информация, без никой да разбере.)

Слушайте с цялото тяло. Понякога, когато за пръв път срещнем някого, се притесняваме как да отговорим на думите му, които не сме успели да чуем – и това е голяма грешка. Може да сме разсеяни или пък да се занимаваме с нещо друго в 75% от времето, през което той ни говори, и в резултат да не запомним какво е казал. Когато слушате друг да говори, винаги го гледайте в лицето, поддържайте контакт с очи, отвреме навреме накланяйте глава встрани, за да покажете интерес, и кимайте, когато е подходящо. Фокусирайте се върху съдържанието на думите и отговорите ви автоматично ще станат по-естествени, по-малко пресилени. Няколко изследвания са стигнали до извода, че лидерите се възприемат като по-внимателни слушатели; а също, че за създаването на ефективна комуникация е важно да изслушвате поне 1/3 от онова, което говорят колегите ви. Няма по-голям комплимент от това да слушаш някого внимателно и съсредоточено.

Говорете с нисък глас. Стресът оказва влияние върху много мускули в тялото, стягайки всичко, и нашите гласни струни не правят изключение. Когато сме неспокойни, гласовете ни започват да звучат в по-висока тоналност, което е нежелателно – високите гласове при жените се възприемат като лекомислени, а при мъжете – като женствени. От друга страна ниският глас се схваща като доминантен (и много секси). Преди да отидете на среща, направете няколко упражнения за дълбоко дишане, тъй като те ще забавят сърдечния ритъм и ще позволят на гласните ви струни да се отпуснат, в резултат на което ще говорите с нормално звучащ глас. Силно влияние оказва ниският глас; когато сте стресирани, той може да бъде схванат като израз на сила.

За да постигнете съгласие, слушайте отвъд думите – долавяте ли някакви емоции? Гняв или враждебност? Невяра? Ами тоналността – висока или ниска? Изчакайте момент, вслушайте се в гласовете на останалите и след това се опитайте да накарате гласа си да звучи по подобен начин. Това се прилага също така, за да разберете с каква скорост е необходимо да говорите. Ако говорите прекалено бързо с човек, който обикновено говори бавно, той може да има проблеми да ви разбере, да ви повярва или да постигне каквото и да било съгласие с вас. Дори да е разочаровано за вас, необходимо е да се нагодите към неговата скорост. Обратното също е вярно – ако сте от щата Индиана и говорите с жител на Манхатън, може да се окаже трудно, но ще трябва да говорите по-бързо, за да сте на същата скорост. Вие искате другите хора да имат подсъзнателното чувство „Да! Ти си точно като мен!“ при всеки разговор с вас.

Контролирайте движенията си. Някои неща са толкова дразнещи – като напр. потропването с крак, щракането с химикалката, барабаненето с пръсти по масата или пък други повтарящи се движения, които нямат никаква друга цел, освен да изпуснат напрежението. Години наред специалистите препоръчваха на хората да не го правят, но съвсем наскоро немски учени всъщност откриват „гена на нервниченето“. Хората с този ген са същите, които по начало не ги свърта на едно място. Не е чудно, че те са обикновено слаби – прекомерните им движения водят до изгарянето на повече от 700 калории дневно. Това предимство обаче няма да ви помогне при създаването на добро първо впечатление. Когато непрекъснато се въртите, човекът, с когото сте, ще си помисли: „Той е неспокоен, нетърпелив, или може би му е скучно“. Допълнителното изгаряне на калории едва ли си струва да карате хората да си мислят за вас като за неуверен, неспособен да се владее или некомпетентен човек. Запомнете: всяко движение казва нещо за вас и за състоянието на съзнанието ви в момента.

Поддържайте жестовете си в сферата, ограничена от линията на бедрата и раменете, за да демонстрирате, че се контролирате. При естествените жестикулации се използват дланите или ръцете, за да се предаде ясно и стегнато послание. Бурните или прекомерно темпераментни

жестикулатори понякога биват възприемани като потискащи и неприятни. Жестовите трябва да подчертават вербалните твърдения и да се осъществяват в областта около торса.

Отразявайте, отразявайте всичко! След като първото впечатление е формирано и следва да постигнете съгласие, един от най-лесните начини да го направите, е да отразявате другия човек. За да сте в хармония с някого, просто фокусирайте изцяло вниманието си върху него и позволете на тялото си да се нагоди към движенията, към тона на гласа му, скоростта на речта, жестикулациите му – един вид към всичко негово. Слушайте не само с уши, но и с очи. Това чувство за резонанс ще създаде подсъзнателното чувство „Този човек ми харесва, защото е точно като мен“.

Някои хора притежават наследствена способност да четат езика на тялото. Техните огледални системи са по-активни и заради това изглеждат естествено съпричастни. Но ако не вярвате, че тялото ви ще свърши работата вместо вас, можете съзнателно да „отразявате“ някои неща, като например жестове. Ако човекът, с когото току що сте се запознали, използва ръцете си много, правете го и вие. Не имитирайте точните движения; по-скоро ако човекът прави широки жестове, увеличете малко и своите жестове. (Но никога не отивайте прекалено далеч, тъй като широкият жест може да се възприеме като предвзет и неестествен). Същото важи и за отразяването на по-малките движения.

Процедирайте внимателно. Последното нещо, което бихте искали, е да накарате някого да усети, че го имитирате. Всички мразим това още от деца, когато дразнешите ни братя и сестри са повтаряли всяко движение, което правим, докато не изкрещим: „Мамо, той ми се подиграва!“

Като човешки същества ние искаме да сме заобиколени с хора, които ни напомнят за нас самите, за други хора и преживявания, които сме имали в миналото. Чувстваме се най-комфортно, когато сме отново в онова емоционално състояние на отражения, което сме изпитали с родителите си. Когато виждам такива познати качества у вас, аз си мисля: „Ау, този човек е страхотен! И гледай ти, съвсем като мен. Аз трябва да съм също страхотна“. Ние повдигаме собствено си самоуважение като се заобикаляме с хора като нас, защото тяхното истинско присъствие ни дава доказателство, че сме добри хора.



Отразяването на поведението на събеседника ще ви помогне бързо да постигнете съгласие.

Така че какъв е изводът: колкото повече познати неща виждате в другия човек, толкова по-бързо ще постигнете съгласие с него, ще оставите по-добро впечатление и ще стъпите на по-солидна почва, когато се срещнете следващия път. Както виждате – съвсем просто е.

Сега вече имате всичките инструменти, за да усъвършенствате създаването на добро първо впечатление. Препоръчвам ви методично да обмислите всеки аспект, разгледан подробно в тази глава, като се фокусирате първоначално върху областите, в които сте имали неуспех в миналото. Опитайте се да използвате всеки ден нова стойка, ръкостискане, усмивка или друг нов жест или изражение от езика на тялото, правейки тази промяна част от общуването ви с всички – съпруг/а, приятели, колеги, дори шофьора на автобуса и кондуктора. След три седмици ще откриете, че онова, което в началото ви се е струвало неловко и мъчително, се е превърнало в рутина – станало ви е навик. Ще се чувствате по-уверени при срещи с нови хора и ще забележите също така техните реакции на промяната ви. Тези действия и реакции ще освободят физиологически отговор в тялото ви, по-нататъшно засилване на доброто чувство, идващо от постигнатото съгласие и разширяващо се все повече кръг от хора. А скоро след това няма да е нужно да се упражнявате – тези движения от езика на тялото ще са ваша втора природа.

Вече имате съвсем ясна идея за всичките различни канали за невербални знаци. Ние изследвахме тези сигнали проявени върху лицето, тялото, използването на пространството и докосването, както и гласа. Видяхме колко силно влияние оказват те върху първото впечатление. Нека сега научим как да четем тайните сигнали на другите, за да разберем *истинските* им мисли и чувства.

СЕДМА ГЛАВА

Как да четем тайните сигнали на другите

Можеш да разбереш много само с гледане

Йоги Бера

Кой е най-добрият в откриването на лъжците? Изненадващо, но това не са професионалистите, които всеки ден говорят с лъжци – ченгета, съдии или хората, провеждащи изследвания с полиграф. Най-добрите детектори за откриване на лъжци са група мъже и жени, които всъщност не разговарят със заподозрени – те само ги гледат.

Агентите на Сикрет сървис, тежките типове с каменни лица около президента, прекарващи по цял ден в сканиране на тълпата за възможни заплахи, са далеч по-добри от средното при улавяне на лъжа. В една своя статия Пол Екман и Морийн О'Съливан твърдят, че агентите на Сикрет сървис са изключително добри в идентифицирането на лъжци – повече от половината от тях могат да разпознаят един лъжец с точност от 70 до 100%, докато по-малко от четвърт от федералните служители, работещи с полиграфа, стигат този процент. Всъщност според статията всички участници, освен агентите на Сикрет сървис, имат еднакъв процент вероятност да открият една лъжа. По-късна статия твърди, че агентите от ЦРУ показват също толкова добри умения – със 70% точност срещу 51% при по-низшите офицери.

Онова, което прави агентите на Сикрет сървис и на ЦРУ толкова добри, е вероятно пореден случай на „природа чрез възпитание“. Вродените таланти на тези хора за разчитане езика на тялото вероятно са ги насочили към работата, с която се занимават, а след това годините изследване на невербалната комуникация са ги направили майстори в тази област. Докато вие може да нямате документ за топ агент на службите, нито пък международна подготовка за шпионска дейност, и все пак да се научите да разпознавате лъжата, съблазняването и манипулациите у другите, използвайки същите основни принципи: гледай и се учи.

А сега ще ви разкрия няколко нови техники, за да ви помогна да се научите да четете тайните сигнали на околните. Изненадващо, но първо-

то нещо, което трябва да търсите, са сигналите, които тези хора изпращат, когато *не* лъжат.

Намиране на единицата мярка за поведение

Вече знаете, че само начинаещият в разчитане езика на тялото би казал: „А, той докосна носа си – сигурно лъже“. Няма отделен жест, който да е пряко свързан с лъжата. Лъжата може да бъде съзряна само в група жестове – два или три, – едва тогава ще сте по-сигурни в значението им. Но може би най-добрият начин да прецените езика на тялото на някого, е да започнете с проучване на матриците в поведението му, когато е в спокойно състояние. Необходимо е да установите „нормата“, неговия „стандарт на поведение“.

Когато „стандартизирането“ или „премерването“ някого, вие откривате, че лъже, след като първо сте установили какви са сигналите, които изпраща, когато говори истината. Стандартизирането работи на същите принципи като детектора на лъжата: след като ви свържат към детектора на лъжата, провеждащият изследването задава няколко недвусмислени, основани на факти, въпроса – „Името ви полковник Мастърд ли е?“ – като по този начин дава на детектора единица мярка за разчитане на физическите ви сигнали. След това обикновено се задава въпросът, който той предполага, че ще провокира неискрен отговор – „Вие ли убихте господин Боди в консерваторията със свещника?“ Разликата между реакцията на тялото ви към истинските и реакцията ви към провокативните въпроси е онова, по което изследователят съди дали лъжете, или не лъжете.

Стандартизирането се прави лесно и не изисква никаква машина или уред. Единственото, от което се нуждаете, е нищо неподозиращ обект и няколко прости въпроса. Ето как става.

По време на спокоен, неконфликтен момент, започнете разговор с вашия обект като му зададете обикновен въпрос, който изисква от него да се поразрови из паметта си за отговор. Целта е въпросът да му помогне да си припомни нещо истинско и визуално. Например:

Знаеш ли какво си мислех онзи ден – спомняш ли си името на онзи съсед до първата ни къща? Онзи, дето живееше съвсем до нас?

Уверете се, че виждате добре лицето му, докато ви отговаря. Когато отговаря, наблюдавайте начина, по който се движат очите му. Често хората поглеждат нагоре и наляво, когато се опитват да извикат в паметта си визуален спомен от миналото; други поглеждат нагоре и надясно. Забележете начина, по който се движат очите на вашия обект и след това повторете процедурата с различен въпрос:

Опитвах се да си спомня – те имаха ли куче? Каква порода беше?

Отново задавате въпрос, който изисква определен, истински отговор. Повторете това още два-три пъти, докато се уверите, че познавате лицевите матрици на вашия обект, когато дава истински отговор. След това пристъпете към екзекуцията.

Къде беше миналата вечер?

Ако човек се опитва да скалпи лъжа, очите му започват да се местят в обратната посока на тази, която сте отбелязали за нормална. Ако обикновено поглежда нагоре и наляво, ако ви лъже той най-вероятно ще погледне нагоре и надясно. Това е така, защото за да конструира лъжа, той въвлеча друга част от мозъка си, вместо да си спомни истинската информация.

Ето това ви трябваше – обектът ви „казва“, когато лъже.

Можете да го тествате за много различни сигнали. Мигането е един добър сигнал за тази цел. Доказано е, че скоростта на мигане се повишава, когато сме разтревожени, така че можете да я изследвате в обекта си, когато е в спокойно, ведро настроение, след това да определите „нормата“ му и да видите какво е положението, когато е нервен. По същия начин можете да проверите и дишането – дълбоко дишане срещу плитко вдишване и издишване; или цвят на кожата – бледност срещу почервяване. Отбележете си също дали човекът, за когото са характерни широките жестове, спира да жестикулира изобщо, или от малки жестове преминава към бурно размахване на ръце и резки движения. При всички случаи изследвайте езика на тялото на съответната персона в „нормален“ контекст и вижте как се променя, когато зададете въпрос, на който очаквате, че няма да получите искрен отговор. След като сте видели „казването“ – което не бива да разкривате в никакъв случай, разбира се – освен ако съответният човек съзнателно се опитва да омаловажи този точно сигнал, – въпросният човек повече никога няма да е в състояние да ви излъже отново.

За щастие, понякога дори не се налага да работите усилено, за да откриете лъжата. Много хора са такива очевидни лъжци, че единственото, което трябва да направите, е да забележите несъответствията в езика на тялото им – думите, които произнасят, не съответстват на езика на тялото. Всъщност, това несъответствие си остава един от най-лесните начини за откриване на всеки вид неискреност и лицемерие, дори когато е несъзнателно. Помнете, вие сте програмирани да улавяте тези сигнали – трябва само да се доверите на вътрешното си чувство, което винаги ви казва истината.

А сега да разгледаме някои често срещани сигнали в различни сценарии. Може да се окажат от полза при разчитането на сигналите във всяка от тези ситуации.

Лъже ли ме той/тя?

Не всички лъжи са големи – някои са обикновените безобидни лъжи, които всички ние изричаме, за да запазим гладките отношения в обществото. Според една статия в десетминутен разговор с хора, които никога не сме срещали преди, 60% от нас излъгват поне веднъж. Измамата е едно от най-трудните за откриване неща, защото няма определен знак, който да уличава човека в лъжа и само половината от тези, които лъжат, разкриват това в микроизражения. Ето защо специално за лъжата трябва да „стандартизирате“ човека, преди да можете да разчетете всеки един от лицевите му или други сигнали на езика на тялото. След като го направите, потърсете някои от тези най-често срещани знаци:

Най-често срещани признаци за лъжа

- Разширени зеници
- Повече паузи в разговора
- Повече говорни грешки
- По-малко специфични подробности
- Повече „общии“ термини – всичко, винаги, всеки, нищо, никой
- По-малък или по-голям зрителен контакт в зависимост от „нормата“
- По-малко или повече движения на тялото
- Понякога по-често самодоксване
- Потене
- Повишаване тоналността на гласа
- По-кратки вербални отговори
- Зачервени страни (когато разговорът не дава основание за това)
- Учестено мигане
- Ръце към устата, покриване на устата с ръка или бърсане/търкане
- Гризане на ноктите
- Фалшива кашлица
- Търкане на носа
- Търкане на очите или преструване, че има нещо в окото
- По-често преглъщане
- Дъвчене на вътрешната страна на устата
- Пресъхване на устата

Какво да отговорим: Ако подозирате лъжа, не го показвайте. Интересно, една теория твърди, че лъжците и техните жертви имат склонност да разменят сигнали на езика на тялото. Обикновено получателят на лъжа може да даде знаци за разпознаване на лъжата, което кара лъжеца да промени невербалните си сигнали, за да стане по-правдоподобен. С други думи, може да се случва така, че ние да помагаме на лъжците да ни лъжат.

Ако подозирате, че някой лъже, продължете да се ровите в детайлите. Задайте му въпроси от рода на „Какво яде на вечеря? По кое време се

прибра вкъщи? Имаше ли мезета? Колко струваше това? Какво пи Майк?“ След това повторете: „Какво каза, че е било предястието ти? Струва ми се каза, че е било филе – просто стек или филе?“ Повечето лъжци не обмислят всеки аспект от лъжата в подробности и ще се издънят много бързо.

Можете да използвате също тъй наречения „анализ на твърденията“ като допълнение към изучаването на сигналите на езика на тялото у човека, когото подозирате. Точно както при езика на тялото, ние научаваме много, като се поставим на мястото на другия. Когато слушате някой, който ви оставя скептични, запитайте се: „Как бих отговорил аз на подобен въпрос?“ Много лъжци използват онова, което наричаме „дистанциращ език“, за да държат обвиненията на една ръка разстояние. Те пропускат споменаването на истински имена или подробности, говорят във второ или трето лице и често повтарят едни и същи страндартни фрази отново и отново.

Когато обяви, че е невинен за убийството на съпругата си Никол, О’Джей Симпсън написа: „Аз обичах Никол, никога не бих направил такова нещо.“ Твърде далече от това да кажеш: „Не съм убил Никол.“

Можете да използвате техниката „анализ на твърденията“ във всеки език. Търсете някои от тези тайни сигнали.

Паразитни думи. Някои хора например изпъстрят речта си с думата *всъщност*; други никога не я употребяват. Ако говорите с човек, който рядко я използва, а след това го чуete да произнася „всъщност“ повече от четири пъти в петминутен разговор, има голяма вероятност да сте свидетели на лъжа.

Времеви несъвпадения. Следете дали човекът говори в сегашно, бъдеще или минало време и дали това е подходящото време. Например една майка, която беше убила собственото си дете и твърдеше, че детето е изчезнало или е било отвлечено, повтаряше: „Той *беше* такова обичливо момченце“. Ако се надяваше то да се върне, би трябвало да каже: „Той *е* такова обичливо момченце“.

Последователност от значения. Една лъжа може да се открие също като се слуша последователността, в която говорещият разказва историята. Ако представя някакви събития и последователността им няма смисъл, това може да означава, че този човек се опитва да преобразува собствената си история, докато я разказва. Обръщайте внимание на нещата, които хората казват първо, тъй като това са детайлите, за които разказващия е мислил най-много.

Отговаряне на погрешния въпрос. Понякога хората могат да задържат информация като се преструват, че отговарят на въпрос, докато напълно го избягват. Политиците често използват тази тактика, избягвайки непопулярни изказвания или признания, че са направили грешка или са си противоречили.

Тя/той се опитва да ме тормози?

В наше време гимназията не е единственото място, където вилнеят насилници. Една скорошна книга, „Корпорацията: Патологичният стремеж към печалба и власт“, вдигна огромен медиен шум с твърдението си, че съвременните корпорации позволяват на грубияните да виреят и да преуспяват поради ширещата се философия на оправдаване на жестокостта. Във време на икономически спад принудата и манипулацията често заемат мястото на ефективния мениджмънт.

Понякога грубияните са изключително прикрити в своите усилия да ви контролират. На пръв поглед не могат да бъдат упрекнати за думите си, но общуването с тях някакси ви оставя с гадно чувство в стомаха и съмнения за сигурността на работата ви. Ето някои от белезите за това, че някой се опитва да ви тормози.

Най-често срещани признаци за тормоз

Навлиза в личното ви пространство
Застава над вас
Накланя глава надолу към вас
Скръства ръцете си
Държи се надменно
Студена, безизразна усмивка
Не мърда очи
Издава напред долната си челюст
Върти очи
Подхилва се
Вербални обиди
Непредизвикани сблъсъци

Как да отговорим: Не се поддавайте. Грубияните обичат жертви. Отказват да се предадат. Добре е да им изпратите посланието „Не ме е страх от теб“.

Когато един грубиян – или който и да е – навлезе в личното ви пространство, не се отдръпвайте. Дори е добре да се наведете към този човек, за да демонстрирате, че няма да му бъде позволено да нарушава личното ви пространство. Ако ви се усмихне, усмихнете му се в отговор; поддържайте зрителен контакт. В зависимост от това какъв искате да е отговорът, можете да разтворите ръце, за да кажете: „Не се страхувам, но съм отворен за теб“ или да скръстите ръце, с което изпращате сигнал: „Това няма да стане. Няма начин.“ Решете какъв отговор подхожда на целта ви и се хванете за оръжието. Единствено увереното ви държане може да обезкуражи по-нататъшните атаки.

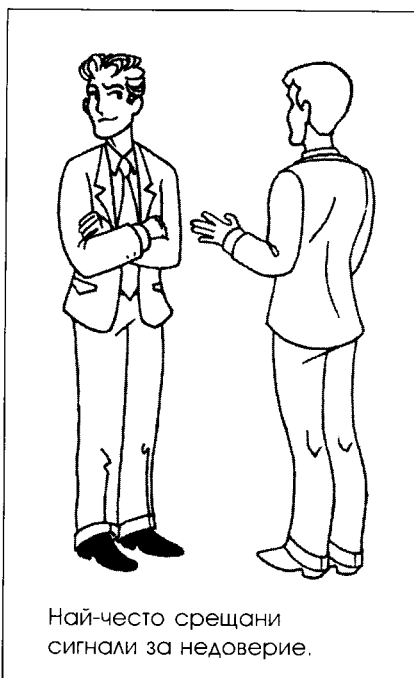
Подозира ли ме тя/той?

Доверието е съществена част от дългосрочните взаимоотношения и веднъж създадено, трябва да се пази грижливо. Търговци, адвокати, счетоводители, лекари, всички те трябва да внушават доверие у клиентите и пациентите си. Всъщност повечето професионални отношения разчитат на доверието като основа в изграждането на екип. Ако някой не ви вярва на работното място, трябва здравата да поработите, за да спечелите доверието му, преди да го помолите за нещо в замяна. Ето някои белези, които ще ви кажат дали някой проявява към вас недоверие.

Непознати постоянно питат съпруга ми как може да живее с човек, който забелязва всяко негово движение, дума или промяна в гласа и ги анализира. Отговорът му е винаги един и същ: „Прибирам се в къщи и директно си лягам“. Шегува се, разбира се. Иначе би отговорил с „Няма проблем, защото езикът на тялото ми казва винаги точно това, което трябва да каже“.

Най-често срещани признаци на недоверие

- Наклонена встрани глава (обикновено е съпроводено с присвиване на очи)
- Насилена усмивка или откровено подхилване
- Скръстени ръце
- Присвити очи с продължителен зрителен контакт
- Отбягване на зрителен контакт (ако човекът наистина не ви вярва)
- Почесване по врата
- Търкане или подръпване на ушите
- Търкане на носа
- Продължителен зрителен контакт или избягване на всякакъв зрителен контакт
- Подръпване на устните



Най-често срещани сигнали за недоверие.

Как да отговорим: Използвайте езика на тялото си. Всеки път, когато се опитвате да убедите някого, че сте надежден, трябва да използвате позитивни, съответстващи стойки на тялото – усмихнете се широко, разтворете длани и обърнете стъпалата на краката си към съответния човек. Изграждайте правдоподобност като държите гръбнака си изправен и силен, и отразявайте езика на тялото и думите на човека срещу вас, за да постигнете съгласие. От друга страна, ако се опитвате да го убедите,

че казвате истината, когато той мисли, че лъжете, най-добре е да демонстрирате открит език на тялото, като например разкопчеште сакото си, да се наведете леко напред и да заемете отпусната стойка с отворени длани и директен зрителен контакт.

Ще ме назначи ли, или не?

Интервюто може да бъде нещо много напрегнато, особено когато си мислите, че сте го изкарвали успешно, а след това ви се обаждат, че компанията се е насочила към друго. Спестете си безпокойството от чакането и потърсете тези признаци по време на интервюто, за да разберете дали ще ви назначат на вакантното място. (Очевидно е че не съществуват гаранции, но ако *не виждате* тези признаци, поне ще продължите да се надявате!)

Най-често срещани признаци, че вероятно ще получите работата

- Усмихват се, когато вие се усмихвате
- Последователен, открит и сърдечен език на тялото
- Спокойно чело
- Поддържане на зрителен контакт и внимание към онова, което казвате
- Кимане, докато говорите
- Накланят се към вас
- Стават по-ентузиазирани в процеса на интервюто
- Предлагат ви да ви разведат наоколо след интервюто
- Излизат иззад бюрото, за да се ръкуват с вас, когато си тръгвате (няма бариери)
- Вървят успоредно с вас до приемната и остават, докато си тръгнете

Как да отговорим: Работете за по-нататъшно укрепване на съгласието. Останете напрек до края на интервюто – не се отпускат веднага щом видите интервюиращия да се усмихва или да кима. Работете за укрепване на създаденото съгласие с отразяващи движения и кимане от ваша страна.

Какво се случва, ако *не виждате* тези признаци – ако човекът, провеждащ интервюто, е разсеян, обръща повече внимание на скрана на компютъра си, отколкото на вашето резюме? Често, когато интервюиращият смята, че не сте подходящият кандидат, спира да кима като подсъзнателен начин да ви обезкуражи да говорите. Ако усещате, че сте изгубили вниманието му, може да направите едно отделно, леко предвзето движение – може би жест с ръка, достатъчно широк, за да предизвика внимание. И евентуално да кажете: „О, показвах ли ви това?“ и да подадете копие от документ или статия, нещо, което да привлече интереса му за момент, така че да можете да го заслепите с онази блестяща усмивка и да възвърнете интереса към себе си.

Ще ме уволни ли?

Уволнението и преструктурирането в наши дни са често явление. Много хора усещат посичащите удари на бравата още преди да е дошъл техният ред; други са напълно стъписани, когато този момент настъпи. Но мениджърите обикновено имат идея кого от служителите да освободят няколко седмици, или дори месеци, преди всъщност да го направят. Ако забележите тези признаци, приемете ги като възможен знак за онова, което идва:

Най-често срещани признаци за предстоящо уволнение

Случайни погледи

Избягване на зрителен контакт (често се наблюдава, когато на шефа ви не му се иска да ви съкрати, но е с вързани ръце)

Поклаща глава напред-назад, когато говорите

Игнорира ви, продължавайки да работи, без да обръща внимание на присъствието ви

Стои изправен над вас и ви пита какво правите

Скръстени ръце и тяло, наклонено назад, докато говори с вас

Не вдига глава, когато влизате в офиса му

Секретарката на шефа вече не ви заговаря

Спира да ви изпраща имейли

Спира незначителните и всякакви други странични разговори

Как да отговорим: Подчертайте положителното. Негативните хора са отровни за екипа. Често когато се казва на мениджърите, че трябва да направят избор на хората в екипа си, те започват да освобождават най-негативните хора, дори и те да са много талантиливи в работата си. Ако имате подозрения, че може да сте такъв, не забравяйте, че още не сте си тръгнали и имате възможност да спасите работата си.

Ако сте честни със себе си и съзнавате, че отношението ви може да е проблем, трябва да направите избор – можете да си съберете багажа и да тръгнете, или да изберете да се борите. Ако изберете последното, разбийте ги с добрина – усмихвайте се на всички, дръжте вратата на другите да минат, откажете се от клюките, приемете всичко като нов старт. Мислете си: *Огледало, поздрав, усмивка, открити жестове*. Може би току що сте променили мнението за вас.

Той/Тя ще ме нападне ли?

Природата не е милостива към жертвите – известни са няколко вида животни, които изоставят слабите и ги изолират от стадото, още преди те да се превърнат в плячка. Нещо повече, хищниците не винаги избират жертвите си случайно. Определени качества правят така, че някои хора е по-вероятно да бъдат нападнати от други. Как да избегнем това да станем жертва? Разгледайте тези сигнали за агресия, които могат да доведат до нападение.

Най-често срещани признаци, които показват намерение за нападение

„Поглед на ловец“

Навлизване в най-интимната или лична зона

Свити юмруци

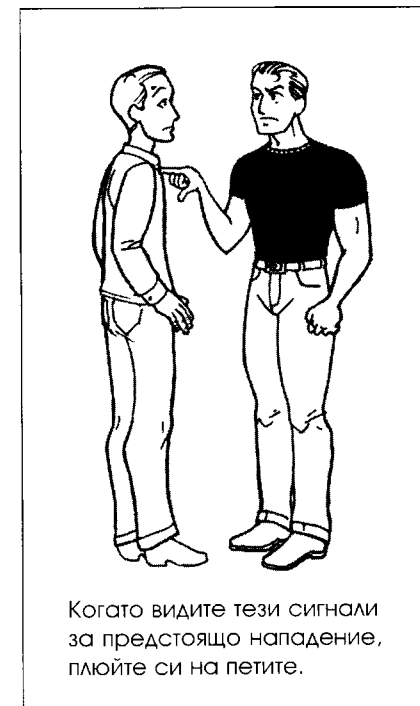
Усмивка върху устните, но не и в очите, или гневно смръщване

Сочещ пръст

Изплезен език

Сарказъм

Прекалено висока или прекалено ниска тоналност на гласа



Когато видите тези сигнали за предстоящо нападение, плюйте си на петите.

Как да отговорим: Вървете целеустремено. Скорошна статия твърди, че колкото повече една жена вдига стъпалата си и колкото по-бавно върви, толкова по-вероятно е да бъде нападната. Най-малко уязвимата за нападение жена има енергична походка, дълга крачка, размахва широко ръцете си, крачи бързо и е с няколко килограма по-тежка от жена, която е вероятно да стане жертва. Същите тези качества определят мъжете, които е по-вероятно да бъдат нападнати, само дето теглото тук играе още по-голяма роля – колкото повече килограми носи, толкова по-малко е застрашен от неприятност. Жените с боси крака или токчета също са по-изложени на опасност от онези с равни подметки; облечените с рокли също са по-уязвими от тези с панталони.

Тези съвети могат да ви помогнат преди нападателя да ви забележи, но какво става, ако вече сте попаднали в полезрението му или сте се оказали в уличен скандал, или пък нападателят има оръжие? Тогава най-добре е да адаптирате езика на тялото си спрямо неговия или да покажете малко по-голяма покорност, която ще му даде възможност да

създаде връзка с вас на някакво ниво. Уверете се, че когато говорите сте спокойни и дори кротки, за да избегнете по-нататъшно раздразнение от негова страна. Разбира се, дайте му портмонето или чантата си! Оставете го да ви крещи! Ако катастрофирам и се натреса в нечия кола, а жената от нея излезе бясна и очите ѝ сякаш всеки момент ще изхвърчат от орбитите, най-доброто нещо е да отстъпя пред гнева ѝ и да се опитам да успокоя ситуацията. Когато някой се държи толкова ирационално и вече сте в ползрението му, единственият начин да неутрализирате този гняв, е да го приемете и да се опитате да го разсеете.

Тя се опитва да ме съблазни?

За жените една от най-объркващите мистерии в света е защо мъжете не разбират техните сигнали – често в тях няма нищо тайно! Безброй пъти съм чувала от жени: „Опитвам се да флиртувам, но те не го схващат!“ Мъже, ако наистина внимавате, ще видите, че дамите ви дават *изобилие* от информация – просто трябва да държите очите си отворени.

Най-често срещани сигнали за сексуален интерес от страна на жените

Гледа ви секунда по-дълго, отколкото усещате, че е подходящо
 Гледа ви, после отглежда очи, после отново ги връща върху вас един или още няколко пъти
 Докосва или гали врата или оърлицата си
 Облизва устни
 Поклаща обувките на пръстите на краката си
 Гледа ви през рамото си
 Търка ръба на чашата си, докато говори с вас
 Наслаждава се на храната и облизва пръстите си
 Издърпва раменете си назад и насочва гърдите си по посока на вас
 Оправя или отмята косата си
 Приглажда дрехите си
 Накланя глава на една страна, откривайки шията си към вас
 Приближава се към вас, когато шепнете
 Кръстосва и разкръстосва крака
 Докосва ви... където и да е



Гледа ви в устата
 Накланя глава надолу и ви гледа с големи очи (понякога с коси погледи)

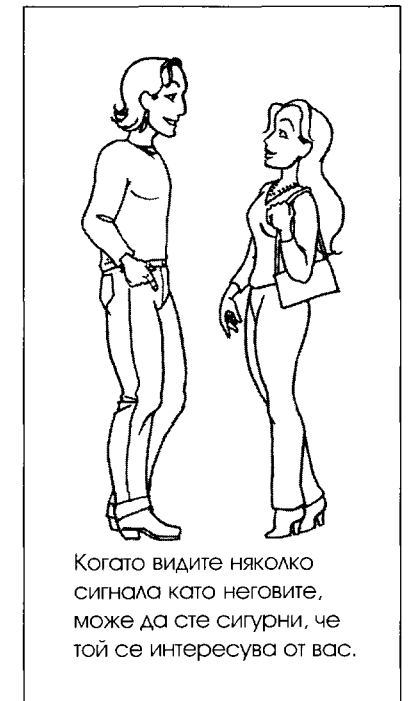
Как да отговорите: Хванете следата. С толкова многобройни сигнали трябва направо да сте слепи, за да не станете двойка. За да сте сигурни, че не си въобразявате, опитайте следното: след като установите първоначалния зрителен контакт с жената, която ви привлича, задръжте очи върху нея няколко секунди, след като тя отмести поглед. Ако забележите, че започва да се държи неспокойно, не я свърта на едно място, оправя и приглажда дрехите си, оправя косата си, а след това бързо ви поглежда за втори път, можете да предприемете стъпка – тя е ваша.

Той се опитва да ме съблазни?

Повечето мъже са откровени с жените, които ги привличат. Често един мъж ще се държи безочливо, изследвайки най-ерогенните ви части с очи – и той *иска* да видите, че го прави. (Вече го е направил веднъж преди това, вероятно без ваше знание). Ако го привличате, ще забележите усмивка, обикновено съпроводена от вдигане на веждите за част от секундата – и по всяка вероятност още няколко от изредените по-долу сигнали:

Най-често срещани сигнали за сексуален интерес от страна на мъжа

Гледа ви няколко секунди повече, отколкото смятате за приемливо
 Гласи се – оправя вратовръзката си, приглажда си дрехите
 Прокарва ръце през косата си
 Докосва шията си
 Глади брадичката си
 Разширява гръдния си кош
 Слага ръце на хълбоците си
 Пъха палец в предния джоб на панталона с насочени пръсти към гениталиите си
 Гледа ви в очите, след това спуска очи към устата ви, после отново се връща на очите ви
 Насочва цялото си тяло към вас, особено стъпалата си
 Вдига вежди към вас



Докосва ви по ръката или рамото
Докосва ви (без значение къде)

Как да отговорим: Уверете се, че вижда реакцията ви. Забавното е, че мъжете може да изпратят някои очевидни сигнали, но след това езикът на тялото им „продължава по инерция малко по-нататък“. В повечето случаи, тъй като мъжът не вижда сигналите на езика на тялото толкова бързо, колкото жената, той може да продължи да ви гледа настойчиво и да се усмихва още известно време, преди да усети, че вие също проявявате интерес към него. Ако той наистина ви привлича, увеличете броя на сигналите – в случай, че не схванете първите два, опитайте още няколко. Повярвайте ми, той просто се нуждае от малко повече помощ, отколкото вие.

Изневерява ли ми тя/той?

Няколко неща са по-трагични от добре обоснованото подозрение в изневеря. Или подозрението ви ще се окаже истина и отношенията ви ще приключат, или връзката ви е била съсипана до степен да си мислите, че изневерата е възможна. Във всички случаи сте длъжни пред себе си да разберете. Тук съм изредила няколко признаци, по които можете да разберете кога партньорът ви кръшка – той или тя може още да не са прегрешили, но са тръгнали натам. Разбира се, ако тези признаци са били част от първоначалните ви отношения, няма защо да се безпокоите; ако обаче са нещо ново, необходимо е по-нататъшно изследване.

Най-често срещани признаци за изневеря или намаляваща любов

Прегръдка през раменете вместо пълна фронтална прегръдка
Прегръдка с докосване горната част на тялото, вместо докосване на долната част
Потупване по рамото по време на прегръдката
Избягване на зрителния контакт
По-малко докосване
Подигравателни микроизражения
Повишаване на тона, когато отговаря на въпроси за изневеря
Тялото е ориентирано встрани от вас, особено краката
По-рядко докосване на глава до глава/или притискане един към друг
Отбягване на погледа при въпрос къде е бил/а
Гледане право в очите, когато го/я питате къде е бил/а (свърхкомпенсация, основана на вярата, че лъжците не могат да гледат другите в очите)
Разгневява се, когато го/я питате къде е бил/а
Мига по-често, когато го/я питате къде е бил/а

Как да отговорим: Използвайте техниката за определяне на нормата и разберете със сигурност. Сигурно познавате партньора си изключително добре и вече имате база за сравнение за сегашното му поведение. Но ако подозренията ви вече „изпускат пара“, длъжни сте заради самите себе си да подходите систематично и да отхвърлите всякакви съмнения. Припомнете си техниката за определяне на нормата и я приложете веднага щом е възможно.

Ако искате да спасите отношенията си, опитайте тази техника. Щяла поредица проучвания твърдят, че ако искате бракът ви да работи, едно от най-добрите неща, които трябва да правите, е да се гледате един друг в очите по няколко минути. Ако можете да убедите партньора си, опитайте в началото по три минути два пъти дневно. Отначало ще ви бъде неловко, но с времето ще свикнете. Друга техника за подобряване на отношенията е да включите продължителни целувки – десет до двамадесет секунди или повече – най-малко два пъти дневно, може би когато излизате сутрин за работа и когато вечер си пожелавате лека нощ. Правете го достатъчно често и със сигурност ще откриете, че това задоволява много нужди. Тези техники са не само страхотни като усилие за спасяването на един застрашен брак, но могат също така да увеличат интимността и да засилят връзките във всички романтични отношения.

Той/Тя наистина ли ми е приятел/ка?

Отношенията ви с приятелите са изцяло продиктувани от качеството на общуването ви. Не сте кръвни роднини; не ви свързват брачни свидетелства. Вие изцяло контролирате това дали да допуснете, или да не допуснете тези хора в живота си. Ние често поддържаме приятелства, които не ни правят щастливи, просто защото не можем да намерим никаква „добра причина“ да не бъдем приятели. Както винаги, най-добре е да се доверите на съкровеното си вътрешно чувство и да помните, че не сте длъжни да оставате приятели с никого, който не демонстрира постоянно следните сигнали:

Най-често срещани признаци за уважение и приятелство

Сърдечна, подканяща усмивка (не хилена или презрителна усмивка)
Гръдният кош и краката сочат към вас по време на разговора
Слушат ви без да ви прекъсват
Използват съответни жестове при „вземане на думата“
Вземат еднакво участие с вас в разговора
Истински се радват на успехите ви
Не насочват непрекъснато вниманието към себе си
Силен зрителен контакт, без да е нужно да отместват очи
Накланят се към вас, когато говорите

Отразяват вашите движения
Кимат, когато говорите
Накланят глава, когато говорите
Предлагат ви съчувствие, когато е нужно

Как да отговорим: Ако не ви зареждат, обмислете дали да не се отдалечите. Когато имате добра връзка с приятел, и двамата проявявате склонност да поддържате разбирателството между вас като се отразяват един друг и се усмихват един на друг. Но ако имате съмнения, запитайте се дали след като сте прекарвали известно време заедно, се чувствате обновени или изчерпани. Заредени или изтошени? Някои хора изглеждат добре и говорят само правилните неща, но все пак не се чувстваме комфортно с тях. Възможно е те да ви изпращат непоследователни сигнали на езика на тялото. Такива сигнали може да са знак за това, че приятелят ви е депресиран, но може също така да сочат, че този човек ви лъже, не ви вярва, чувства се раздвоен по отношение на вас или казано другояче – чувства пукнатина, която не може да бъде поправена. Ако и при вас е така, дайте си почивка един от друг. Животът е толкова кратък! Вярвайте на инстинктите си. Не е нужно да поддържате отношения, които ви изчерпват.

Ето че вече научихте тайните сигнали, които другите използват; да погледнем сега как вие можете да използвате *ваши* тайни сигнали, за да получите каквото искате при всяко общуване с други хора.

ОСМА ГЛАВА

Как да използвате собствените си тайни сигнали

*Един стар предмет, ако го погледнете с добра, сърдечна,
слънчева усмивка, ще заблести по-ярко от някой нов,
на който сте се намръщили.*

Натаниъл Хоторн

Н аучаването само на едно невербално движение може да промени много неща в социалния ви живот. Просто попитайте „Джина“ (да речем, че така се казва), една от участничките в семинара по език на тялото, който проведох неотдавна.

Джина беше красива, много организирана и енергична – но все не можеше да си намери гадже. Всяка седмица отивала с приятелките си в местния клуб за латино танци. Приятелките ѝ цяла нощ прекарвали на дансинга. Джина била единствената, която си седяла на масата, пазейки напитките.

Когато за първи път видях Джина на семинара, тя си водеше записки бясно, сякаш се готвеше за изпит в Харвард. Два дни след това ми се обади по телефона. „Вие променихте живота ми“ – възкликна тя. „Мъжете се тълпят около мен!“ След това Джина ми разказа как се опитала да приложи предишната нощ споменатите от мен техники за флиртуване и получила за една вечер повече покани за танц, отколкото за шестте изминали месеца.

Новият подход на Джина е страхотен пример за това как един отделен таен сигнал може да ви помогне да се свържете с другите. Трикът е да знаете кои сигнали в какви ситуации да използвате, за да получите резултатите, които търсите.

В предишната глава научихте как да интерпретирате тайните сигнали на околните. А сега е време да разберете как да предавате собствените си сигнали. В тази глава ще споделя с вас техниката на флиртуване, която препоръчах на Джина, а също и дузина други начини, които да накарат тайните ви сигнали да работят за вас.

Открийте техния „КМПОТ“ – Каква е Моята Полза От Това?

В най-дълбоките кътчета на сърцето си всички ние сме деца. Искаме да се издигнем, искаме да ни повишат, искаме новата кола, момичето или момчето – и ги искаме *веднага*. Но тъй като сме възрастни, знаем, че животът също така е нещо, което и дава, и взема. По-вероятно е да получим онова, което искаме, когато помагаме на другите да получат това, което те искат. На жаргона на Стивън Коуви* това е „и ти печелиш – и аз печеля“ – идеалният резултат от всяко човешко общуване.

Ключът в използването на вашите тайни сигнали във ваша полза е скрит в съпричастието. Представете си, че сте на мястото на другия човек и си помислете: „Каква е моята полза от това?“ Онази страхотна база данни на емоции и опит, вашата огледална система, ще ви помогне да си спомните случай, когато сте се чувствали по същия начин както другия човек. Тогава ще видите ясно мотивацията му и заедно с нея – пътеката към успеха. Нека видим как да установите техния най-важен КМПОТ, как да използвате вашите тайни сигнали и да вземете каквото искате от всяка ситуация. Вместо децата във всеки от вас да се борят за надмощие, първо дайте на детето в другия една малка прегръдка – а след това вече можете да му откраднете бонбончето. (Шегувам се, разбира се).

Как да изглеждаме като човек, на когото може да се вярва (или „Как да бъда добър лъжец“)

Вижте, всеки лъже. За бога, не казвам, че всички сме родени мошеници. Но няма съмнение, че всички ползваме своята база данни на емоции и опит, своята огледална система, *адаптивно* – в зависимост от това с кого, къде и кога общуваме. Инстинктивно, ако не съзнателно, ние осветяваме едни свои страни, а други оставяме извън кръга на фенерчето, проявявайки различна страна на своето „Аз“. Изработваме си и прилагаме различни стратегии и политики на общуване, защото опитът ни е научил, че иначе може да пострадаме, или най-малкото – ще останем погрешно разбрани, неправилно оценени, или изненадани от съвсем непредвиден резултат от общуването. Пред шефа на корпорацията не показваме това „Аз“, което вижда най-близката ни приятелка, а пред механика от сервиза, който ремонтира колата ни не показваме онова „Аз“, което вижда шефа на корпорацията – към всеки имаме различна

стратегия на общуване и в това няма нищо лошо. В този смисъл „всеки лъже“, особено ако в базата ни данни още няма достатъчно сведения, позволяващи да си изработим адекватна стратегия към събеседника. Научихме в предишната глава, че 60% от нас биха излъгали по време на десетминутен разговор с непознат. Друго изследване твърди, че най-популярните ученици от прогимназията и гимназията са също така и най-добрите лъжци. Но въпреки факта, че всички лъжат, човешките същества притежават онова, което специалистите наричат „предразположение към истината“ – ние всички сме програмирани да очакваме честност от другите. Можем да установим истината с точност до 67% от случаите, но една лъжа – само до 44%.

Опитните мъже обикновено използват това предразположение към истината в своя полза, но вашите собствени социални лъжи не бива да бъдат толкова непочтени. Когато използвате собствените си тайни сигнали, за да получите повече доверие, просто помагате на хората да повярват в онова, на което искат да повярват. (Да, точно така е.)

Най-добрите знаци за доверие

Жестикულიране с обърнати нагоре длани
Зрителен контакт
Некръстосани ръце
Краката са стъпили на пода
Стойката е изправена
Усмивки, но не прекалено много
Краката са насочени към обекта
Кимане във всеки позитивен момент
Поклащане на главата в отрицателни моменти
Кротко свиване на раменете от време навреме

Как да използваме тези знаци: Упражнявайте, упражнявайте, упражнявайте. Онова, което превръща манипулацията на истината в *голяма* манипулация на истината, е практиката. Мислете за себе си като за актьор, който упражнява репликите си. Повтаряте съответните думи толкова пъти, че те накрая започват да излизат от устата ви без да се запъвате и без никакво усилие от ваша страна. Може дори да се упражнявате – гледайте човека, докато говорите, за да го накарате да разбере думите ви по-добре и отмествайте поглед, когато искате да изразите съжаление или разкаяние. Докато упражнявате репликите си, не забравяйте КМПОТ на обекта ви и предугаждайте всеки въпрос, който той може да ви зададе – това ще ви позволи да изработите съответните отговори.

Как да разберете, че това работи: Те ще ви дадат сигнали за съгласие. Ще ги видите да се усмихват, да кимат и да отразяват езика на

* Един от 25-те най-влиятелни американци според списание „Тайм“. Международно признат експерт, организационен и семеен консултант. Една от най-важните му книги е „Осмият навик“. – Бел. прев.

тялото ви. Ако забележите подхилване, бърчене на носа или други знаци на недоверие (виж „Той/Тя не ми ли вярва?“), ще се наложи да поработите по-здраво. Прибавете още от изброените в горния списък сигнали, дишайте дълбоко, за да успокоите тревожността си и се надявайте на най-доброто!

Как да мотивираме другите (или „Как да манипулираме другите“)

Един добър мениджър не е нищо повече от манипулатор на поведение. Понякога на всички ни се налага да убеждаваме другите, за да изпълнят нашите нареждания. Дали ще искате асистента ви да остане до късно в петък вечер, дали ще гоните повишение, или ще се мъчите да накарате детето си да изчисти най-последната стаята си, основните инструменти на езика на тялото са едни и същи:

Най-добрите сигнали за убеждаване

По-бърза реч
Вариращи тонове на гласа
Открита стойка на тялото
Разтворени длани
Постоянен зрителен контакт
Усмивки (включващи бръчици около очите)
При емоционална молба гледайте дясното му око
При интелектуална молба гледайте лявото му око

За жена:

Застанете лице в лице
Застанете близо, от външния край на личната зона
(приблизително три стъпки разстояние)

За мъж:

Застанете спрямо него под ъгъл от 90 градуса
Застанете близо, от външния край на личната зона
(приблизително три до четири стъпки разстояние)

Как да използваме сигналите: Спокойно, но твърдо. Вие искате да съобщите, че се контролирате, но че ви е грижа за това как тя/той се чувства. Не забравяйте КМПОТ и го използвайте като входен билет в дискусиата. Например, член на екипа иска да почувства, че ви е необходим, но иска освен това да контролира собственото си време. Идете в

офиса му и попитайте: „Имаш ли минутка?“ Отделете време за постигане на съгласие. Ако в помещението има стол за посетители, седнете в него и сложете ръце на бюрото му приятелски. Наведете се малко повече от това, което ви се струва нормално. Погледнете го право в очите, приведете леко рамене, обърнете дланите си нагоре. След това го помолете за помощ. След като произнесете молбата си, спрете да говорите, но поддържайте зрителен контакт.

Целта е да мотивирате, а не да „връзвате ръце“. Ще разберете дали ограничавате някого, ако стойката му става покорна – избягва зрителния контакт, прегърбва рамене, отбягва ви. Не искате да видите тези сигнали – ако обаче ги забележите, направете незабавни усилия за постигане на съгласие.

Как да разберем, че това работи: Искрени усмивки и горд поглед. Когато мотивирате някого добре, може да видите зениците му да се разширяват. Той вероятно ще кима и ще се държи така, сякаш идеята е негова. „Тази вечер ли трябва да се направи? Няма проблеми. Можеш да разчиташ на мен“.

Неговите сигнали/Нейните сигнали

Прекъсване и започване на разговора

Една статия твърди, че мъжете са склонни да прекъсват повече, за да се изказват, докато жените прекъсват повече, за да задават въпроси. Според друга статия мъжете също така проявяват тенденция да нарушават тишината по-често, отколкото жените.

Как да преговаряме ефективно

Като клиент вие имате всички предимства. Наистина. Но се отказвате от това предимство веднага щом започнете да давате някаква информация за себе си. Някои търговци са изключително ловки в невербалната комуникация и могат да разчетат много неща за вас в рамките на първите трийсет секунди. От момента, в който влезете в шоурума, този продавач вече е определил възрастта, пола ви, походката, как изглеждате, преценил е дрехите ви, какво гледате, върху какво се спират най-дълго очите ви, как стоите, как се усмихвате. Той ви разкъсва на части, парче по парче, за да определи нивото ви на сериозност, какъв тип купувач сте, как да подходи към вас и как да ви манипулира, за да измъкне най-високата цена от вас. Стойте нащрек и разкрийте само онези качества, които искате да разкриете.

Най-добрите сигнали за запазване енергията на преговаряне

Затворена стойка
Кръстосани ръце
Незаинтересован вид
Стиснати устни
Тяло, готово да се отдалечи
Едва доловимо поклащане на главата

Как да използваме тези сигнали: „Бъдете труден клиент“. Не забравяйте, търговецът ви е „премерил“ още когато сте влезли. Езикът на тялото ви трябва постоянно да казва: „Трябва да направиш най-доброто“. Не разкривайте подробности за себе си – определено не е във ваш интерес и изгода – колкото е възможно по-дълго. Вие сте тук, за да купите кола, а не да създавате приятелства. Колкото по-дълго останете сдържан, толкова повече ще трябва да се потруди той да ви убеди. Ако започнете приятелски, ще се почувствате неловко и ще ви е трудно да се правите на непоклатим, когато стане дума за цената.

Когато той стигне до цената, която търсите, съвсем постепенно разтворете стойката си. Вместо да скръствате ръце, може би трябва да хванете едната си ръка. Вместо да мръщите вежди, използвайте по-неутрална физиономия. Не минавайте от мръщение към усмивки, обаче – той може да се почувства използван и незабавно да спре да играе.

Когато си имате работа с човек, който не умее да прикрива сигналите на езика на тялото си, имате голяма възможност да го прецените. Ще сте в състояние да определите неговия праг на пазарене ясно. Задайте няколко фактически въпроса – „Каква е ценовата листа?“, „Какъв е разходът на гориво?“, „Как се нарича този цвят?“ След като видите реакциите му на този тип въпроси, ще знаете какво е обичайното му поведение. После можете да пристъпите към преговорите. Ако дадете цена, за която той каже, че е неправдоподобна, но е започнал да се отклонява от „нормалното“ си поведение, това означава, че сте в рамките на подходящите цени и неговите протести са само за да запази маржа си. Доверете се на вътрешното си чувство и тогава ще получите цената, която искате.

Как да разберем, че това работи: Допълнителните му усилия да ви заинтригува. Понякога, когато сте по средата на сделка, виждате език на тялото, който ви казва, че можете просто да произнесете вашата цена. Ако продавачът ви засипе с тонове въпроси, предлага ви допълнителна информация, каквато не сте искали, търси по лицето ви реакция, смее се прекалено силно на нескъпопаните ви шеги – ваш е! По-долу са изброени някои други сигнали на езика на тялото, които показват, че имате пълния контрол върху ситуацията на спазаряване:

Закриване на устата с ръка
Нервничене
Прехапани устни
Ръка върху гърдния кош или врата
Бързи движения с очи
Зачервена кожа
Започва да крачи из помещението
Изпотяване
Дърпа устната си
Търка нос
Бързо плитко дишане

Откровеността в преговорите е едно нещо, но безразсъдството е съвсем друго. Той полага извънредни усилия, за да смекчи позицията ви. Изчаквайте го любезно и в края на краищата ще получите вашата цена или поне нещо близко до нея.

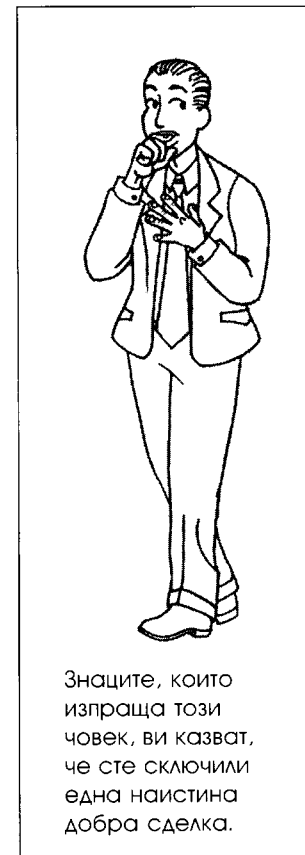
Как да приключваме сделка

Постигнали сте съгласие с вашия евентуален клиент. Обяснили сте качествата на продукта, всички подробности, това как този продукт ще промени живота му. Сега е време да приключите сделката. Но готов ли е клиентът? Преди да отдъхнете от тежката работа, нека погледнем какви сигнали излъчва удовлетвореният клиент.

Най-добрите сигнали, че имате сделка

Промяна в цялостния език на тялото
Усмивка
Омайващ зрителен контакт
Кимане
Разтворени длани
Леко накланяне напред
Насочено към вас тяло
Разширени зеници
Изчервяване
Плитко дишане
Изправена стойка
Искрици в очите

Как да използваме тези сигнали: Питайте в правилния момент. За да разчетете критичния момент за приключване, трябва първо да сте



преценили добре клиента. Следете езика на тялото на клиента, когато завършвате рекламата – какви сигнали изпраща, след като е показал отговора си. Ако забележите „не“ жестове – скръстени ръце, барабанене с пръсти, ръце върху устата, отбягващи очи – не спирайте да рекламирате. След като той признесе с думи „не“, вече е трудно да се обърнат нещата, така че опитайте нещо различно. Ако клиентът отпие глътка от напитката си, почисти очилата си или търка брадичка, това са сигнали „може би“ – потърсете допълнителни доводи за убеждаване, така че да извлечете полза от нерешителността му. Ако съзрете „да“ признаци измежду изброените в списъка по-горе, давайте – клиентът е ваш.

Как да разберем дали работи: Внезапна промяна в езика на тялото. Търсете отклонения от „нормата“, промяна или обрат, когато хората вземат решението си. Трябва да определите дали някой внезапно не се е въодушевил или пък е станал нервен. Когато настъпи моментът да попитате клиента за продажбата, сравнението с „нормата“ ще ви каже дали езикът на тялото му се променя, докато си мисли: „Няма начин наистина да искам това“, или „О, боже, без малко да кажа „да“, но все пак искам да опитам да договоря по-добра цена“.

Как да изградим сплотен екип

Някои мениджъри си мислят, че най-добрият начин да внушат по-добро изпълнение, е да създадат чувство за съревнование в колектива. Често тази практика води до задкулисни борби и други корпоративни кървави спортове. Иначе съм съгласна, че едно състезание между продавачи или конкурс между проектанти може да размърда съзидателните сокове, да създаде у най-здравите, най-лоялни екипи постоянно чувство за солидарност. Опитайте няколко от изброените долу сигнали при изграждането на сплотен, подкрепящ се екип сред подчинените ви.

Най-добрите сигнали за постигане на съгласие

Демократично разположени места за сядане (кръглата маса е най-подходяща)

Еднакъв зрителен контакт с целия екип

Усмивки

Никакви усмивчици или по-специални погледи към определени лица

Даване възможност за изказване

Ориентирано към членовете на екипа тяло на говорещия

Енергичен глас

Малки, но убедителни жестове

Как да използваме тези сигнали: Постоянно. Когато сте лидер на екип, без значение дали шеф на отдел или шеф на проект, трябва да сте сигурни, че давате едни и същи възможности на всички членове на екипа. Създайте голям брой възможности за развлекателни групови мероприятия – излети на отдела, семинари, обяди и т.н. Направете така, че всеки да може да участва – както в разговорите, така и в проектите. Необходимо е всички от екипа да се подкрепят един друг и да работят заедно. Вие определяте тона – ръководете групата с отворена стойка на тялото, така че другите да отразят това състояние помежду си. Погрижете се за създаването на зрителен контакт с всекиго и му дайте възможност да говори. Водещият въпрос става: „Каква е ползата за нас?“ и трябва да започвате всяко заседание като отговорите на този въпрос вместо екипа.

Как да се уверите, че това работи: Разбирателство в групата. За разбирателство в групата свидетелстват еднаквите изражения на лицата, еднаквата енергичност и дори смехът в едно и също време. Може да окуражите разбирателството, като започвате заседанията с нещо, което ангажира всички, като например надаване на групов „вик“, удряне с ръце по масата или едновременно изтропване – това не само ще подобри настроението, но също така ще даде на екипа възможност активно да се „огледат“ един друг. След като всички се настроят и се постигне съгласие, то продължава да дава ефекти дълго след края на заседанието.

Как да го съблазним

Езикът на тялото в същността си е език на съблазняването. Точно както нашите древни предци, ние също се стремим да размножаваме вида – или най-малкото да се упражняваме да го правим. Използването на езика на тялото за съблазняване на любовник, независимо дали в нощен клуб или на тайно местенце по време на почивката, може да е едно от най-страхотните удоволствия на живота, така че – забавлявайте се с него.

Най-добрите сигнали да го съблазним

За пълен списък вижте „Най-често срещани сигнали за сексуален интерес от страна на жената“ на стр. 208-209.

Как да използваме сигналите: Опитайте техниката за флиртуване. Спомняте ли си Джина, жената, която ходеше да танцува латино танци, и която промени коренно любовния си живот с една техника? Сега представям една разширена версия на техниката за флиртуване, която предложих на Джина – гарантирам ви, че ще получите същите резултати!

Пет стратегии за...

Голямото представяне

Уменията за блестящо представяне са задължителни в съвременното ни корпоративно обкръжение. Изследователите твърдят, че публиката оценява невербалния стил като точно толкова важен, колкото и съдържанието на самата презентация. Не позволявайте кариерата ви да блокира само заради лишена от блясък презентация – използвайте тези стратегии, за да успеете следващия път.

Дръжте се свободно. Направете десет много бавни вдишвания непосредствено преди да влезете в залата – това ще ви позволи да се отпуснете и да нормализирате тоналността на гласа си. Идете до подиума уверено и решително. Докато стоите, поддържайте симетрична стойка, разпределяйки теглото равномерно върху двата крака, или пък седнете с подпрени здраво на пода стъпала. Отпуснете рамене; при много оратори, когато станат нервни, се наблюдава повдигане на раменете в резултат от напрежението и те изглеждат като лишени от врат. Не се въртете и не дръжте нищо в ръце. Ако използвате PowerPoint и ви е нужна мишка, уверете се, че не си играете с нея или я оставете, докато стане време да смените изображението на екрана.

Установете контакт със слушателите. Не стойте зад катедра (освен ако не е необходимо). Позволете им да виждат краката ви – когато ги скривате, хората подсъзнателно чувстват бариера между вас и тях. Обходете с очи залата, спирайки се на отделните лица. Направете зрителен контакт, усмихнете се, задръжте зрителния контакт, завършете мисълта си, след това погледнете друг от аудиторията. Ако говорите пред голяма група, опитайте се да създадете контакт с по няколко души на всеки ред, докато вече не сте в състояние да се фокусирате – след това върнете поглед отново към първия ред.

Започнете с история, завършете с гръм. Не започвайте с „Добре дошли, благодаря ви, че дойдохте“, ако можете да го избегнете – скучно е! Всяка презентация има скрита в нея история – може би това е просто онзи момент, когато си казвате „аха!“ при откриването на някакъв нов продукт, или забавна шега, която изпълнителният директор е пуснал, или пък е лична история, свързана с презентацията. Разкажете първо историята, за да „заразите“ хората с енергията си и да възбудите „апетита“ им да ви слушат. Те ще си спомнят началото на презентацията ви и начина, по който сте я завършили – няма да си спомнят средата. В по-голямата си част няма да помнят нищо, освен може би първите и последните три минути. Направете ги както трябва.

Движете се. Бъдете енергични, бързи; движете се много в началото на представянето си, за да държите хората нащрек. Използвайте ръцете си, за да подчертаете становището си. Уверените жестове ще създадат

движение, което ще възбуди и ще привлече очите на присъстващите. Дръжте се съдържано и сериозно, а не лигаво и прекомерно театрално. **Върнете вниманието на онези, които се разсейват.** Ако видите очите на някого да се извърщат, опитайте се да се фокусирате върху него и да събудите отново интереса му.

Три неща, които не бива да правите

Не пускайте шега, ако не сте квалифициран комик – ако излезе плоска, никога няма да си върнете вниманието на аудиторията.

Не падайте, докато влизате в залата – хората ще изгубят уважение към вас и ще ви възприемат като клоун.

Не молете за въпроси аудиторията, освен ако не провеждате викторина „Въпроси и отговори“. Ако не знаете отговора, колкото знания и вдъхновение да сте показали до този момент, създаденото впечатление бързо ще бъде заменено от съмнение във възможностите ви.

Когато отивате на парти или на бар, или каквото и да е място, пълно с хора, спрете на входа и дайте възможност на присъстващите да погледнат към вас. Използвайте този момент да обиколите с очи залата, оглеждайки колкото се може повече лица, докато съзрете мъжа, с когото евентуално искате да говорите.

През следващите няколко минути просто се присъединете към тълпата и се разходете насам-натам. След това умишлено се насочете към него. След като видите, че очите му се насочват във вашата посока, позволете му да ви гледа, докато отмятате назад косата си – нагласете се, като в същото време откривате шията си.

Пристъпете към него и случайно го докоснете мимоходом, като произнасяте скромно: „О, извинете ме“. Наклонете леко глава надолу, забивайки брадичка в гърдите; погледнете го право в очите, докато се усмихвате и поддържате зрителен контакт, и отминете много бавно покрай него, хвърляйки кратък поглед през рамо, за да срещнете още веднъж очите си. След това се усмихнете, погледнете надолу и отново вдигнете очи. Небрежно се отдалечете до такова място в помещението, където все още можете да поддържате зрителен контакт с него и продължете да гледате в неговата посока, докато смятате, че е достатъчно. Ако видите, че *той* ви е забелязал и се усмихва, заставете се да издържите погледа му, докато той направи крачка – а той ще я направи със сигурност. Ако още не е видял авансите ви, сега имате възможност да отидете по-близо до него и да продължите флиртуването.

Ако вече сте на партито и той може да ви вижда, застанете с гръб към него, на разстояние десет до трийсет стъпки. Погледнете през рамото си.

Направете зрителен контакт, погледнете надолу за няколко секунди, после нагоре и отново се усмихнете, след което обърнете глава. Повторете няколко пъти, ако е необходимо. Мъжете не са толкова бързи, колкото жените, когато трябва да схванат знаците на езика на тялото.

Това е! Толкова просто, толкова ефикасно.

Как да разберете дали това работи: Той продължава да се приближава към вас. След като веднъж направи крачката, той продължава. Мъжете автоматично приемат, че флиртувате с тях, ако стоите прекалено близко, тъй като не усещат добре разликата между приятелско поведение и флирт. Така че изборът е ваш. Можете или да запазите дистанцията си и да го принудите да се наведе към вас, или бавно да навлезете в личната му зона. Трепетът на преследването се отнася дори до това много тясно лично пространство.

Как да я съблазним

Това е една голяма тайна, момчета: жените обичат да бъдат слушани. Повечето жени ще са приятно изненадани, ако просто правите зрителен контакт, накланяте глава и кимате, когато те говорят, с което всъщност показвате някакво разбиране на думите, излизайки от устата им.

Най-добрите сигнали да я съблазните

За пълния списък виж „Най-често срещани сигнали за сексуален интерес от страна на мъжа“ на стр. 209.

Как да използваме тези сигнали: Пестеливо. Повярвайте ми, никоя жена не иска да види, че докосвате гърдите си, облизвате устни, прокарвате пръсти през косата си и се пулите – всичко това едновременно. (Може дори да си помисли, че сте хищник). Помнете, жените са добри в разчитането на всякакви сигнали. По-малкото тук е повече. Ако просто се фокусирате в създаването на зрителен контакт и *после наблюдавате реакцията ѝ*, тя ще се погрижи да разберете, ако е заинтригувана.

Как да разберете дали това работи: Внимавайте! Както казах в последната глава, най-голямата грешка, която мъжете правят в областта на съблазняването, е че не следят достатъчно добре сигналите на жените. Но *никога* не навлизайте в личното пространство на жената непокачени, освен ако не сте Майстор Комуникатор и изпечен Донжуан, инак ще трябва да си понесете последствията.

Да кажем, че виждате момичето в книжарницата и сърцето ви пропуска един такт. Не можете да откъснете очи от нея и започвате да си мислите „Какво ще стане ако...?“ Сега е ваш ред да направите крачката.

Ако тя още не ви е забелязала, идете до секцията с книги, които тя разглежда, и потърсете някакво интересно заглавие. Стойте изправен, с равномерно разпределено върху двата крака тегло, като в същото време разширявате рамене (помнете, че жените обичат доминиращи мъже, които заемат място), опитайте да създадете зрителен контакт и насочете тялото и стъпалата на краката си в нейна посока.

Ако още не е уловила погледа ви, престорете се, че се интересувате от книгата, която е точно пред нея. Усмихнете се и любезно я помолете да се отмести, така че да можете да се пресегнете през нея. Когато го направите, вземете въпросната книга и евентуално леко се докоснете в нея, което би ви дало възможност да подемете бърз разговор с едно „Извинете ме“, може би докато прокарвате пръсти по долната си устна (създавайки впечатлението, че сте дълбоко заинтригуван от книгата и може би от нещо друго). Помнете, и мъжете, и жените обичат да чувстват, че ги намират очарователни, така че поддържайте зрителен контакт, усмихвайте се и кимайте окуражително по време на разговора.

Как да подходим към група

Нямате представа колко много мои клиенти са идвали при мен да им помогна по въпроса. Докато някои се чувстват некомфортно на групови сбирки, други се тревожат много повече за общуването. Не се измъчвайте – научаването на някои ключови сигнали може да ви помогне да изгладите пътеката.

Най-добрите сигнали, показващи, че няма проблем да се присъедините към група

Групата се състои от трима или повече души
 Ръцете не са скръстени
 Очите оглеждат тълпата
 Отворена стойка на тялото
 Разтворени длани
 Стъпалата на краката, торсът, както и гърдите сочат вън от центъра на групата

Как да използваме тези сигнали: Не се насочвайте към затворена група. Много мои клиентки казват: „Винаги на парти се чувствам отблъсната“. Затова съм се питала дали не са разчели неправилно сигналите на групата. Ако всички членове на групата са застанали с крака и тела, насочени един към друг, групата е затворена и вие не сте желани. Дори не правете опит да влезете в затворена група. Точно тогава изпитвате онези болезнени преживявания – „Какво ще кажете, момчета – приятно парти, а?“ – когато всички завъртат глави към вас, но не и тела, и ви гледат втрещено. Отврат!

Как да разберете дали това работи: Търсете вход. Ако видите, че краката на поне една от жените сочат въвн от групата, това е входът. Почувствайте тялото си – изправете врат, разтворете рамене, поемете си дълбоко въздух. След това се приближете към жената, чийто език на тялото е най-радушен. Тя вероятно ще ви покани в групата. Позволете ѝ да започне разговор, дори и ако това е само „Хей, как е?“ Ако се впуснете прибързано в нова тема, без да сте разбрали за какво са говорили преди това, рискувате да бъдете отново отхвърлени.

Как да създаваме и поддържаме искрени приятелства

Най-добрият начин да създадеш истински приятел е да започнеш с добра суровина. Вероятно много неща ще отразявате, докато сте заедно, така че се заобиковете с позитивни хора. Настроенията са заразни – стойте далеч от негативните и изтощаващи хора.

Най-добрите сигнали за постигане на съгласие с приятели

- Отворена стойка на тялото
- Разтворени длани
- Искрени усмивки
- Силен зрителен контакт, без да е нужно отклоняване на погледа
- Краката ви са насочени към него, когато говорите
- Навеждате се към него, когато говорите
- Огледални движения
- Отразяващи изражения на лицето
- Кимане
- Накланяне на главата
- Съсредоточено слушане без прекъсване
- Използване на подходящи жестове при размяна на реплики
- Равностойно участие в разговора
- Показване на искрена радост от успеха му
- Не отклонявате вниманието към себе си

Как да използваме тези сигнали: Слушайте два пъти повече, отколкото говорите. Когато за пръв път се запознавате с някого, можете да постигнете няколко неща със слушане: 1) да съберете много информация за него, за да решите дали искате всъщност да му бъдете приятел; 2) да отразите израженията на лицето му, което е ласкателно за него и така печелите симпатията му; и 3) помагате му да говори за проблемите си, което за него е много терапевтично, и освен това засилва доброто чувство към вас. Добре е обаче и да говорите от време на време – иначе или вие ще се почувствате излишни в еднопосочната комуника-

ция, или пък ще накарате събеседника си да се чувства длъжен да поддържа разговора.

Как да разберете дали това работи: Когато ви е приятно да сте около него. Както споменах в глава 7, най-добрият показател, че приятелят е истински, е какво чувствате, когато се разделяте с него. Започнете с това като избирате хората, на които най-много искате да подражавате и после просто го правете! Бенджамин Дизраели го е казал добре: „Най-голямото добро, което можете да направите за друг е не просто да разделите богатствата си с него, а да разкриете собствените му богатства за самия него.“

Как да възпитаваме децата си по-добре

Знам, че родителите често чуват „Вие сте най-важният модел за подражание на децата си“. Това е истина – изследванията са показали, че езикът на тялото, който децата виждат в дома си, е този, който те използват с приятелите, с учителите, любовниците и бъдещото семейство през останалата част от живота си. Ако искате децата ви да имат силни и здрави отношения, дайте им много позитивни емоции, които да отразят, и им помогнете да определят своите собствени емоции, така че да се научат как да изразяват мислите и чувствата си честно и без да се срамуват.

Най-добрите сигнали за възпитаване

- Отворена стойка на тялото
- Некръстосани ръце
- Разтворени длани
- Никакво мръщене, подигравателни усмивки или други саркастични изражения
- Прегръдки (най-малко четири или повече на ден)
- Показвате искрено възхищение пред постиженията на децата си
- Възхищавате се от външния вид на децата си (без значение какъв цвят е косата им)
- Фокусирате се върху слушането, вместо да ги прекъсвате
- Отразявате емоциите и израженията на лицата им, без да ги критикувате
- Искрени усмивки
- Краката са насочени по посока на децата ви
- Използвате подходящи жестове, когато искате да вземете думата
- Участвате по равно в разговора
- Създавате силен зрителен контакт
- Навеждате се към децата, когато говорите
- Отразявате движенията им

Кимате
Накланяте глава
Смъквате се физически до нивото на детето (колениците), когато говорите с него

Как да използваме тези сигнали: Адаптирате се и разбирате. Езикът на тялото ви винаги трябва да е отворен, когато става въпрос за криза с детето. Независимо дали се отнася до момичето, останало до вратата, което никой не кани на танц, или до петгодишното, което се е напишкало, оставете родителската стойка – скръстени ръце, един опънат крак, скептично вдигнати вежди. Хлапето си мисли единствено: „В беда съм и съм осъден“.

Започвайки с емоционалната къща на огледалата в най-ранно детство, децата ви имат нужда да бъдат виждани, изслушвани и очакват да реагирате на поведението им. Не смазвайте естествените им невербални изражения с думи като „Спри да ревеш“ или „Престани да се смееш“. Не отхвърляйте и не омаловажавайте чувствата им като казвате „Стига, това не боли!“ или „Хайде, по-бодро!“. По този начин превръщаме децата в невербални идиоти – не им позволяваме да определят сами какво точно чувстват, поради което те се объркват и губят вътрешната способност да изразяват себе си или да разчитат другите хора.

Вместо това слезте на тяхното ниво, погледнете ги в очите и кажете нещо от рода на „Изглежда си разстроен – какво се е случило? Искаш ли да ми кажеш?“ И след това просто изслушайте (внимателно и със съчувствие) най-напред каква емоция преживява детето, пък после ще мислите какво следва да се направи. Научете ги спокойно да преживяват чувствата си, вместо да ги потискат с „прехапана горна устна“, или със сладкиш, който щял „да ги накара да се чувстват по-добре“.

Как да разберете дали това работи: Децата ви са съпричастни с другите. В дългосрочен или дори в краткосрочен план ще видите това съпричастие да рефлектира обратно към вас. Първо ще го установите при проходащото дете, което нежно се грижи за куклите или милва домашния любимец. След това ще го съзрете у посещаващото детската градина мъниче, което се разбира добре с останалите деца. И може би ще сте още по-удовлетворени, когато видите порасналото си дете да проявява нежност и деликатност към дете, изпаднало в беда, или да показва уважението си с добри маниери на масата (които вие сте създали), или пък да се заема със значима социална кауза, защото чувства съпричастност към другите. Защото вместо да омаловажавате емоциите му или да критикувате невербалните му сигнали, вие просто сте отразявали поведението му чрез собствените си реакции. Аз мисля, че това наистина е страхотно.

Станете Майстор Комуникатор: Методът на Рейман за постигане на съгласие

*Понякога вашата радост е изворът на усмивката ви,
но понякога усмивката ви може да е изворът на вашата радост.*

Тич Нат Хан

Много хора си мислят, че социалният успех се изразява в това да си знаменитост или да си „душата на компанията“. Въпреки, че способността да забавляваш околните може да е много полезна, това не винаги води до постигане на съгласие. Но откритият, сърдечен, съпричастен език на тялото работи всеки път, когато го използвате.

Вече знаете как езикът на тялото може да повлияе всяка област от живота ви. Знаете, че съдържанието на произнесените думи оказва по-малко от 10% от въздействието на цялото ви послание. Знаете, че всичките ви индивидуални сигнали – позата, походката, миризмата и дузина други характеристики на езика на тялото – говорят много по-силно от всякакви думи.

Но знаехте ли, че от всичките ви десетки хиляди възможни сигнали, които изпращате при всяко общуване, съвсем малка е разликата между несполучливата сделка и получаването на „да“-то, или между раздялата завинаги с чудесен човек и безпаметното влюбване? Истина е.

Аз развих система, която ще ви помогне да изградите подходящ, радущен, универсално привлекателен език на тялото във всяка ситуация с всякакви личности. Нарекла съм тази десет точкова система Метод на Рейман за постигане на съгласие. Тази система оказва влияние върху всички – от бебето ви или любовника ви, до този-който-скоро-ще-стане-най-добрият-ви-приятел или върху бъдещия ви шеф. Някои от тези техники може да са ви познати, други – да се окажат нови за вас. Трикът е да ги комбинирате в силна система, която може да се прилага във всяко общуване.

През годините преподавах елементи на тази система за оценяване на хората. Постоянно откривах, че всеки път, когато двама души са заедно в едно помещение, използването на тези десет ключови сигнала ги пра-

ви по-близки и ги държи „в синхрон“ често цял живот. Полезно ли ви се струва?

Обикновено препоръчвам да си отделите най-малко седмица – идеалното е три седмици, – за да усъвършенствате всяка стъпка от Метода на Рейман, преди да пристъпите към следващата. Отделянето на това време ще превърне тези промени в постоянни навици, за което всъщност се борите. Упражнявайте се няколко пъти дневно – от три до пет пъти. Развийте тези умения, превръщайте всяко от тях в навик и повече никога няма да ви се налага да мислите отново за езика на тялото си – автоматично ще изпращате правилните сигнали. Така ще се превърнете в истински Майстор Комуникатор.

1. Отпуснете лицето си

Дотук научихме как огледалната ни система прави настроението изключително заразно. Само докато гледаме и усещаме безпокойството на околните, ние ставаме нервни; като резултат проявяваме склонност да избягваме неуверените хора, защото ги схващаме като нестабилни. При успокояването на хората и старта в постигането на съгласие първоначалното ви настроение трябва да бъде вдъхващо увереност спокойствие. Гладкото, спокойно чело е един от главните начини лицето ви да каже на околните, че сте отпуснати.

Преди да тръгнете на заседание или парти, отделете си минутка да се фокусирате върху лицето си. Лицето е това, което задава тон на тялото, така че използвайте следващите техники за изглаждане и отпускане на лицето. Може да мислите за тези умения както като за начин да изпращате сигнали на увереност чрез езика на тялото, така и като за способ да се изключите от собственото си безпокойство.

Поемете си дъх бавно и дълбоко и издишайте напълно. Отпуснете скалпа си и изпатете това чувство за спокойствие и релакс надолу върху челото; почувствайте как челото се изглажда напълно. Отпускането преминава надолу към веждите, спуска се по страните ви и надолу към устата. Уверете се, че зъбите не са стиснати и отпуснете брадичката и челюстта – сега цялото ви лице е отпуснато и се чувствате добре. Завършете със следната мантра: „Скалп, чело, вежди, страни, уста, челюст“.

2. Създайте симетрия в тялото си

След отпускането на лицето, следващата стъпка към установяването на съгласие е да приведете тялото си в балансирана симетрия, която говори за привлекателност, здраве и увереност. Както обсъдихме в главата за първото впечатление, когато за пръв път се срещнете с някого, е особено важно да държите тялото си изправено, при което теглото ви

се разпределя еднакво върху двата крака. Представете си гръбнака си като подредени един върху друг зарове. Протегнете врат, отпуснете раменете и глътнете корема. Повдигнете брадичката си, но не до степен, че да изглеждате презрителни. Постарайте се тя да е успоредна на пода – това говори за увереност и надеждност. Позата на тялото трябва да е открита – кръстосването на ръцете или краката ще наруши симетрията и ще ви направи да изглеждате затворени. Най-сетне се уверете, че краката ви са симетрични с горната част на тялото и че сочат към човека, с когото говорите.

Този сигнал на езика на тялото показва силен интерес и кара събеседника да чувства, че е слушан и ценен.

3. Озарявайте със социалната си усмивка

Хубавата усмивка показва, че сте уверени, контролирате се и се чувствате добре в кожата си; тя е един от най-разностранно приложимите инструменти от езика на тялото. Изследванията са доказали, че хората несъзнателно отговарят на усмивката, освобождавайки биохимична каскада от приятни чувства в тялото както на единия, така и на другия.

Всички ние бихме искали да имаме причини да се усмихваме искрено през целия ден, но друг път се налага човек да се насилва да го прави на социални мероприятия, така че е добре да сте подготвени за подобни случаи. Социалните усмивки, когато изглеждат фалшиви, могат да са неприятни. Ето защо трябва да създадете своята социална усмивка така внимателно, сякаш изготвяте резюмето си – тя е важна колкото него, ако не и повече, за кариерата и евентуалната ви заплата.

Започнете като гледате в огледалото – нещо, което може да ви се стори трудно, защото често се стесняваме да се усмихваме. Направете най-широката усмивка и вижте как изглежда. След това опитвайте, докато намерите „правилния“ размер усмивка, с която се чувствате приятно и естествено. Уверете се, че се усмихвате достатъчно широко – толкова, че да наподобите някои характеристики на истинската усмивка, като например бръчиците около очите и лекото повдигане на страните, но не чак толкова, че венците ви да се виждат. Усмихнете се с очи – ще ги усетите да се присвиват леко, когато го направите правилно. Опитайте да намалите разширяването на ноздрите и компенсирате всеки дисбаланс в израженията на лицето. (Например когато аз се усмихвам искрено, едното ми око изглежда по-голямо от другото. Така че ми се наложи да се упражнявам, за да не развалям симетрията.)

След като сте постигнали социалната усмивка, която искате, упражнявайте я винаги, когато можете. Усмихвайте се в продължение на пет минути, като редувате усмивка със сериозно изражение поне три до пет пъти на ден. Можете да го правите пред огледалото в банята вкъщи, или докато шофирате или седите на бюрото си в офиса. (Ако се усми-

хвате, докато говорите по телефона, човекът от другата страна на линията ще го усети по гласа ви. Това е бонус!)

Ако го правите толкова често, колкото ви препоръчвам, скоро като странична полза ще усетите, че сте станали по-позитивни. Просто активизирането на мускулите на лицето, които се използват при усмихване, се асоциира с подобро настроение. Упражнявайте се често и мускулите ви ще свикнат толкова „да правят“ тази усмивка, че автоматично ще започнете да я използвате във всички социални ситуации.

4. Усъвършенствайте ръкостискането си

Първо говорихме за идеалното ръкостискане в глава 4 „Езикът на тялото и докосването“ (Виж „Сигнал Докосване: Ръкостискането“) Работихте ли вече върху това? Ръкуването ще ви служи добре във всяка социална и бизнес ситуация, но трябва да сте сигурни, че извършвате правилните движения.

Като напомняне:

Насочете се към човека, когато поздравявате, наклонете се леко напред, погледнете го в очите, протегнете дясната си ръка хоризонтално и едновременно с това се представете. (Пристъпвайте, протягате ръка, ръцете се срещат: „Здравейте, аз съм Тоня Рейман, приятно ми е да се запознаем“, докато разтърсвате ръце няколко пъти.) Ръкостискането винаги трябва да се прави с дясната ръка, никога с лявата. Ако носите нещо в дясната си ръка, преместете го в другата. Единственото изключение е, ако ръката е счупена или такава липсва.

Уверете се, че подавате цялата си ръка и че поемате цялата ръка на другия човек. Ръкостискането ви трябва да създава спокойно и приятно чувство, с такъв натиск, сякаш се опитвате да си държите ръцете един друг. Това ръкостискане предполага самоувереност и ентузиазъм. Всички части на тялото ви трябва да са насочени към съответния човек. Опитайте се да застанете така, че дясното ви око да се равнява с неговото дясно око.

Ако държите палеца си насочен нагоре, ръкостискането ви се приема като неутрално. Лакътят трябва да е леко сгънат. Ако е изправен, това означава, че може да сте твърде далеко от съответния човек. Разтърсете не само китката или пръстите, но цялата ръка. При завършване разтворете широко ръката си и в същия момент я освободете напълно. Цялото ръкостискане трябва да трае не повече от две-три секунди.

Упражнявайте това ръкостискане с близък приятел няколко пъти на ден в продължение на три седмици, или докато го усвоите. Когато поз-

дравявате непознат или колега, винаги протягайте първи ръка. Така подсъзнателно ще бъдете възприет като човекът, който контролира ситуацията, човек, който е уверен, сърдечен и радушен.

5. Кимайте, отразявайте и водете

Всеки изпитва необходимост да чувства, че го слушат и го гледат. Този глад да се видим отразени в другия започва от най-ранно детство, когато навлизаме в емоционалната къща на огледалата с нашите родители. Когато получаваме същия вид сърдечно внимание и отзвук като възрастни, ние се свързваме здраво със съответния човек. Ставаме екип, за който е по-вероятно да открие разрешение, което да е от полза и за двамата ни, независимо дали това ще е съгласие да станем добри приятели или да отидем на обяд, или ще е просто знак за споразумение.

Можете много бързо да удовлетворите вроденото желание на другия да бъде чул и оценен само с просто кимане. Близкото внимание е такава рядкост в наши дни, че всеки тип фокусирано слушане може да бъде почувстван като балсам за душата. Кимането казва на другия буквално „Чувам те“ и самите мускулни движения предразполагат мозъка ви да се чувства позитивно спрямо него. Това чувство ще е очевидно в микроизраженията ви, които говорещият ще „чуе“, ще се почувства дори още по-оценен и по този начин ще се създаде по-лесно хармония и разбираемост помежду ви.

За да помогне кимането за постигане на съгласие, опитайте се да кимате два-три пъти най-малко на всеки 30 до 45 секунди, докато другият говори. Забавете, фокусирайте се върху думите му и се опитайте да не мислите за това какво ще кажете, когато дойде вашият ред да говорите. По-добре да направите пауза, докато събирате мислите си, вместо да се вижда как обмисляте отговора си, докато се правите, че слушате. (Странична забележка: направете свое правило да не прекъсвате никога човека, който говори. Всяко прекъсване, дори когато е за да се съгласите с някого, по същество казва: „Моите мисли са по-важни от твоите“).

„Отразяването“ на езика на тялото е подобно на кимането – когато повтаряте действията и емоциите на някого към него, той се чувства утвърден. В началото на разговора обърнете внимание на стойката на тялото – накъде са насочени краката му? Какво прави с ръцете си? Изчакайте няколко минути и след това фино ги повторете с подобни, но не съвсем същите движения. Ако някой пие вода, не е нужно да пиете и вие вода – ако вземете вилица, пак ще сте отразили достатъчно, за да постигнете съгласие. Опитайте също така да повторите скоростта на речта на събеседника си – бавно говорещият например се чувства направо смазан от бърборкото, и обратното.

Не забравяйте, че точно както когато несъзнателно възприемате южняшки провлачен говор, когато говорите с някой от Алабама, тяло-

то ви понякога естествено започва да повтаря някого друго – ако се отпуснете, стойте открити за неговия език на тялото и нека той води вашия. Но след като веднъж сте усвоили основното „оглеждане“, можете да се придвижите към уменията за напреднали – като например синхронизиране на дишането и дори скоростта на мигане.

Последният аспект на тази техника е вие да поведете „танца“ – което ще постигнете, ако наистина са били установени съгласие и хармония. След няколко минути отразяване се опитайте да водите. Това ще рече да направите движение, различно от онова, което събеседникът ви прави – ако и двамата сте със скръстени ръце, разгънете вашите и ги сложете на облегалките на креслото си, например. Ако той ви последва, значи сте в съгласие. Ако не – продължете да опитвате – ще го получите.

6. Използвайте силни, съдържани жестове

Жестовите на ръката имат силно въздействие върху интерпретацията на изречените идеи. Доказано е, че хората си спомнят вербалните послания много по-ясно, когато те са придружени от жестове на ръката. Ако сте свикнали да държите ръката си в скута, докато говорите, има опасност да избелеете като тапет на стената! Необходимо е да развиете серия от жестове, с които да се чувствате удобно, така че да придадете повече сила на вербалните си послания.

Както при другите умения в Метода на Рейман за постигане на съгласие, и тук практиката е ключов момент. Всеки ден си определяйте по един параграф от вестник или от Интернет и го четете интерпретативно, сякаш стоите пред малка група хора. Експериментирайте с различни жестове на ръката, за да разберете кои чувствате като най-подходящи за вас. Искате жестовите ви да са естествени, но изискани, точно както социалната усмивка.

Дръжте ръцете си отворени с открити длани. Не позволявайте на жестовите си често да минават над брадичката ви – ще бъдат възприети като капризни и претенциозни. Всъщност, не прекалявайте като цяло – прекомерното жестикулиране се схваща като безпомощно, неинтелигентно и непрофесионално. От друга страна, хората които използват съдържани жестове, съвпадащи с бързината им на говорене, внушават за енергия, оригинални идеи и гладко мислене.

Когато обяснявате, например, защо продуктът, който рекламирате, ще окаже голямо влияние върху живота на някого, е добре да използвате обърнати надолу длани, които казват: „Аз съм експертът в тази част на дискусиата“. След това можете да обърнете длани нагоре, за да върнете дискусиата към събеседниците, да покажете, че сте отворени за всичко. Жестовите, които съвпадат с вашите думи, ще ви помогнат да подчертаете посланието си и ще ви направят да изглеждате много по-надеждни.

Майстор на отражението

Техника за постигане на съгласие за напреднали

След като сте развили способността да отразявате движенията и жестовите на тялото на другия, можете да пристъпите към две по-напреднали техники за отразяване, които работят дори по-силно за постигане на съгласие.

Да отразим дишането: Използвайте първите няколко минути на разговора, за да установите неговата матрица на дишане. (Бързото дишане в началото може да се дължи на нерви – ако го повторите, събеседникът ви може изобщо да не се успокои!) Хвърлете лек поглед към торса му, за да определите дали диша с гръден кош или с корем. Ако си поема дълбоко дъх с корем, направете и вие така. Накрая ще влезете в синхрон един с друг.

Да отразим мигането. Ако сте такъв майстор, че всички други техники на отражение са ви станали втора природа, можете да отразите мигането. Точно както при дишането, използвайте първите няколко минути, за да установите колко често мига и след това нагледете мигането си според неговия стандарт. Той несъзнателно ще прочете мигането ви като отражение на собственото състояние на съзнанието си. Предупреждавам честно: синхронизирането на честотата на мигане е много трудно и може лесно да се провали. Не се опитвайте, освен ако наистина сте Майстор Комуникатор.

7. Променяйте тоналността на гласа

Много са факторите, които отключват въздействието на пара-езика – посланията, различни от речта, които изпращаме с гласа си, като например височината, с която говорим, бързината, тона, носовото произношение и много други качества. Особено едно от тях – тоналността – има голямо влияние върху начина, по който другите гледат на вас. Ниските гласове са като цяло предпочитани пред пискливите, високи гласове, защото последните се асоциират с тревожност. Когато сме под стрес, всичките ни мускули се свиват, включително гласните струни. От друга страна, ниският глас, който обикновено се свързва с увереност, ако е монотонен, ще ви накара да звучите вяло и депресирано. Това е причината мъжете и жените, чиито височини на гласа варират, да се възприемат като по-динамични и общителни. Опитайте някои от следните препоръки, за да накарате гласа си да сменя тоналностите, което ще задържи жив интереса на слушателите ви.

Първо, използвайте дигитален апарат, за да запишете няколко от упражненията ви с четене. Запомнете нормалната височина на гласа си – необходимо ли е да работите върху това? После, когато припавате заедно с радиото, повишавайте и понижавайте гласа си с една октава над и под нормалния си глас, за да развиете по-голям диапазон.

Когато сме нервни, много от нас дишат плитко с гърди, но гласът се поражда в диафрагмата, а не в гръдния кош. За да достигне напълно диафрагмата, издуйте корема си при вдишване и го свийте при издишване. Преди да влезете в залата за събрания, направете пет дълбоки, бавни вдишвания с корем. Продължете коремното дишане и по време на срещата и се опитайте да откриете правилния ритъм, така че да имате контрол върху гласа си.

8. Уважавайте интимното им пространство

Определянето на територия е един от най-основните ни инстинкти. Всички ние изпитваме фундаментална необходимост да контролираме собственото си малко обкръжение, личния балон пространство, който се простира на две-три крачки от тялото ни. Освен ако не общувате с някой много близък приятел, любовник или член на семейството, бъдете изключително внимателни при „пробиването“ на този балон. Когато някой подхожда към нас по такъв фамилиарен начин, особено в Северна Америка и Северна Европа, където персоналните зони са по-големи, отколкото в страните на юг, може да се почувстваме заплашени или манипулирани на първично ниво. Когато протягате ръка да докоснете по ръката човек, с когото наскоро сте се запознали, ако не е от онези, които наричаме „мимози“ – чувствителни персони като мен, – може да няма нищо против. Но хората наистина не биха го одобрили – а ако вече сте направили първото движение и сте навлезли в интимното им пространство, може да сте прецакали напълно предишните си усилия за постигане на съгласие.

Изводът: изчакайте да получите сигнал от другия човек – докосване по ръката, доближаване, – преди да влезете в пространство му. И след като той изпрати този сигнал, използвайте това разрешение мъдро. Например, може да ви се иска да го докоснете веднага, преди да сте направили ключовия жест за създаване на „стиковката“. Погледнете го в очите, изложете гледната си точка, като едновременно с това използвате показалеца и средния си пръст, за да докоснете горната част на ръката му. След това бавно издърпайте ръката си – не допускате това да трае повече от две-три секунди.

Едно или две докосвания при първа среща са напълно достатъчни. Ако постигнете съгласие по друг начин, ще имате достатъчно време за прегръдки по-нататък.

9. Закответе добрите чувства

Да кажем, че сте прекарвали заедно няколко минути, създавайки си през това време положително впечатление. Или може би вече сте имали няколко позитивни преживявания с някого и сте готови да затвърдите отношенията си с него. Имате възможност да циментирате това съгласие с помощта на така наречената емоционална „котва“.

Котвата е ментална асоциация, която свързва силен емоционален спомен с друг обект, жест, докосване, миризма или звук. (Спомнете си музиката в сцената с душа в „Психо“ – това е една голяма котва за страх у много хора!) Вашата цел е да свържете позитивна емоция в съзнанието на вашия приятел с нещо у себе си – дума, която произнасяте, докосване по ръката, жест, който правите. След това всеки път, когато извършвате същото движение или казвате същата дума, котвата се включва отново и свързаните с вас позитивни асоциации прииждат. Ето как става:

Да кажем, че говорите с приятелка и тя си спомня момент на силна радост – моментът, когато за пръв път е държала новороденото си бебе, например. Молите я да възстанови спомена в колкото се може по-живи подробности, да изрови детайлите на събитието – искате да я накарате да стигне възможно най-близко до повторното преживяване на момента. Точно когато тя е в емоционалния пик на спомените си, можете да създадете котва, като я докоснете по ръката или рамото, или кажете нещо малко по-силно от нормалното: „О, това е изумително!“ Веднъж създадена котвата, вие ще можете да задействате тази емоция отново и отново, само от повтарянето на същото първоначално изречение или докосване. Това не означава, че трябва да седите там и да я потупвате непрекъснато, а че когато искате да направите истински контакт, докосването трябва да е в момента, когато ще е най-ефективно.

Закотвянето се осъществява най-добре, когато човекът, с когото се опитвате да създадете връзка, е в момент на изключителна радост, а не просто си припомня радостен момент. Такива преживявания не се случват често с познати, но се случват (надяваме се) непрекъснато с приятели или в семейството. Използвайте моментите, когато детето ви приключи голям проект или спечели награда, да закотвите чувствата му на гордост и удовлетворение със сърдечна прегръдка, вдигнат нагоре палец или целувка по челото.

Котвите са често продукт на спонтанни мигове на споделен смях. Двете с дъщеря ми имаме склонност да напълняваме доста бързо и в миналото съпругът ми ме дразнеше на шега по време на ядене, като казваше нещо от рода на „ойнк, ойнк“, когато ядохме шунка или „Му-у-у“, когато хапвахме хамбургери – безсмислици, които го забавляваха. Веднъж, докато ядохме пържоли, съпругът ми промърмори нещо под нос и тогава с възможно най-силния си глас синът ни Кристиан попита: „Татко, ти защо

току-що каза „овъглено парче от добиче“? Съпругът ми се разсмя толкова силно, че цялото семейство прихна като по команда – имам предвид онова неударимо кискане до спазми в корема, над три нищо и никакви думи. Сега, няколко години по-късно, без значение какво ядем, с кого сме или какво правим, ако някой от нас произнесе думите „овъглено парче добиче“ ние започваме да се превиваме от смях. Защо ли? Защото тези три глупави думи са се закотвили към определено преживяване, което цялото семейство е споделило. Това се превърна в наша шега, която другите не разбираха (досега) и тази котва събужда определена емоция у всички членове на семейството ни – щастие.

Искате ли да закотвите увереност у детето си? Аз го използвам през цялото време, когато прилагам хипноза върху възрастни и деца. Следвайте споменатите по-горе стъпки, за да извлечете някоя история от детето си или от случващото се в момента... Когато детето ви е във върховния момент на преживяване на спомена за събитието, направете жест или кажете дума, която да отекне в съзнанието му. Например синът ви е в бейзболния отбор, но не е уверен в способността си да удря топката. Или издебнете момент, когато удря топката, или го накарайте да си представи как удря топката, като преминава през визуализация на себе си в играта, приближава до гумената плоча, взема бейзболната бухалка, намества каската си, тренира завъртането си, преди питчърът да хвърли топката, след което „*прас*“... удря топката от парка, спечелвайки хоум рън. Когато синът ви е по средата на трепета на този хоум рън, накарайте го да направи знак за победа, докато повтаря фразата „хоум рън“ на себе си няколко пъти. Повтаряйте го отново и отново, колкото е възможно. Накрая с известна практика всеки път, когато стига до плочата, той ще прави жест на победа, ще промърморва на себе си „хоум рън“ и ще добива увереността, че ще успее. Това работи във всякакви ситуации – от ученето за изпит до среща с нови съученици или нови колеги в службата.

Аз често закотвям чувства на отвращение към цигарите за клиенти, които идват при мен с молба да им помогна да откажат пушенето. Просто е – изчакваш да изпаднат в хипнотично състояние и след това им предлагаш котвата/внушението, че всеки път, когато помислят за пушене, ще се сещат за думите *ужасно, отвратително и мръсно*. Това е много ефикасен начин да откажеш някого от този вреден навик. Разбира се, при заклетите пушачи няма да подейства толкова лесно, но това е основната предпоставка.

Закотвянето е само една от многото причини, поради които препоръчвам на всички да докосват приятелите и близките си хора повече. Ние сме не само жадна за допир нация, на нас ни липсват толкова много възможности за създаване на подходящи позитивни котви, които да можем да използваме отново и отново, за да засилим позитивните емоции и сърдечната близост.

10. Създайте план за действие (ПЗД)

Дотук говорихме за многото начини, по които огледалната система въздейства върху общуването. Видяхме как огледалните неврони (швейцарското ножче на езика на тялото) ни помагат да имитираме, да разбираме и предугаждаме действията, чувствата и мотивациите на другите. В това финално умение за постигане на съгласие ние отново ще разчитаме огледалните неврони да ни помогнат с едно от нещата, които правят най-добре – припомнянето на минали чувства, – за да ни помогнат да създадем нови такива. Тази финална техника за постигане на съгласие ще накара огледалната система да комбинира всичките девет сигнала на Метода на Рейман в един полезен инструмент, който ще ви помогне да подчините всяко предстоящо събитие или среща.

По същия начин, както помагат на пианиста да усъвършенства концерта на Бах или на баскетболиста да спечели точка, огледалните неврони ни помагат да упражним всеки аспект от езика на тялото за очаквано събитие. Планът за действие е като рецепта за позитивно преживяване, което искате да ви се случи в бъдещето. Ще използвате този план като го имитирате, докато го усвоите, като репетирате един разговор или среща толкова пъти, че мозъкът и тялото ви да се почувстват така, сякаш вече сте го преживели. Нека видим как става.

Да кажем, че отивате на групово интервю, от което страшно много се боите. За да подготвите своя План за действие, първо трябва да направите проучване. Идете до офиса и огледайте входа; позвънете на телефонния номератор, за да проверите за правилното произношение на имената на всички, с които ще се срещате; разровете се в Гугъл, за да научите повече за биографиите на всеки от интервюиращите. (Не е нужно да ви казвам, че трябва да свършите цялата подготовка за създаване на добро първо впечатление, за която говорихме в глава 6, от избелването на зъбите до лъскането на обувките.)

Имайки предвид цялата тази информация, ще сте в състояние да предвидите евентуалните въпроси на интервюиращите. След което ще изработите вашия План за действие, който може да изглежда примерно така:

Влизам през вратата и се усмихвам. Ръцете и краката ми са в синхрон. Съобщавам името си и моля да бъда представена. Оставам права с равномерно разпределено върху двата крака тегло, държа в ръка служебното куфарче. Разглеждам каталозите на компанията, докато чакам. Виждам интервюиращата да се задава по коридора. Срещам погледа ѝ, усмихвам се и тръгвам към нея. Тя протяга ръка и аз казвам името си, докато се ръкуваме...

...Когато ме молят да разкажа за последната си работа, аз казвам: „Чудесен въпрос. С удоволствие ще ви разкажа. Придобих забележителен опит в Еми Корпорейшън (примерно). Може би

трябва да говоря по-специално за постиженията си там, които ме подготвиха за предизвикателства като вашата компания. Едно от нещата, с които най-много се гордея, е...

...Когато стигнем до края на интервюто, аз ставам и спокойно закончavam сакото си. Усмиввам се, ако е подходящо, насочвам се към най-близкостоящия до мен човек и започвам да се сбогувам. Гледам го в очите, протягам ръка, стисвам я и казвам: „Беше ми приятно да се запознаем“, като произнасям нейното/неговото име. После се приближавам към следващия човек и казвам: „Още веднъж благодаря, че ме приехте“, и произнасям името ѝ/му. Протягам ръка на всички по ред, повтаряйки имената и м. Казвам довиждане на групата и се насочвам уверено и решително към изхода; кимвам за довиждане на рецепционистката и тръгвам към колата си.

Изречитирайте гласно пред себе си цялата последователност на Плана, като си представяте ясно събитията във въображението си. Повтаряйте всичко до най-малките подробности минимум четири-пет пъти дневно през седмицата преди очакваното събитие. Когато интервюто дойде, ще се чувствате напълно в свои води.

Използвах пример за интервю тук, но можете да си направите такъв план за всяка среща – когато искате да направите възможно най-добро впечатление на парти, разпитайте някого от компанията за всичко. Дори след стотици срещи и разговори аз все още го правя и се подготвям предварително. Отивам час по-рано на мястото, влизам в залата, качвам се на подиума и извиквам с пълен глас: „Здравейте, всички! Аз съм Тоня Рейман!“ Като се визуализирам в тази среда пред тълпата, аз превръщам залата в своя.

Вие също можете да използвате тази техника, която ще ви помогне да засилите всички умения на езика на тялото и да овладеете ситуацията. Можете например да си измислите обширен План за създаване на добро първо впечатление – „Вървя в синхрон, с вдигната нагоре брадичка, с приятна естествена усмивка, установявам зрителен контакт“ – на който да разчитате всеки път, когато влизате в зала.

Или пък, ако имате проблем с шефа-грубиян, Планът ви може да изглежда евентуално така:

Когато шефът влиза в офиса ми, не му позволявам да стои прав над мен в личното ми пространство. Веднага, щом влезе през вратата, аз се изправям и отивам да го поздравя. Ако ми каже да седна, аз сядам, но съм насочена към вратата. Ако той направи движение в личното ми пространство, запазвам спокойствие. Ако ми направи обидна забележка, не се оправдавам и не прекъсвам зрителния контакт. Отвърщам на погледа му спокойно, с отпуснати рамене и отпуснато, гладко чело.

Може да не ви се удадат много възможности да опитате тези сценарии в реално време, но е добре да ги упражнявате в съзнанието си. Когато визуализирате някакъв сценарий отново и отново, по този начин тренирате мозъка си да вярва, че това наистина се е случило. И когато най-сетне големият ден настъпи, няма да изпитвате притеснения и всичко ще мине много по-лесно.

Подобен План ви позволява да „се заредите“ и да реагирате по начин, който сте преценили, че ще служи на целта ви. Вместо да прибегвате до инстинктивни реакции или навици, които не ви служат, вие ще сте под контрол. Няма значение как се държат с вас, просто си спомнете вашия План и ще можете да реагирате подходящо.

Избрах Създаването на Плана за действие да бъде последният камък в постройката на Метода на Рейман, защото съм виждала как той може да превърне използването на езика на тялото в инструмент не само за постигане на съгласие, но също и за създаване на изумително позитивна трансформация в живота на хората. Мои клиенти, буквално парализирани преди от ужас заради предстоящи социални събития, след като използваха този План, успяха да излязат от черупките си и да изградят надеждни приятелства. Други, чиято кариера е била в застои, използваха Плана, за да се изстрелят на следващото ниво на постиженията. Всеки път, когато работя с нов клиент върху Създаването на План, си спомням това изречение: „Ако можеш да го видиш, можеш и да го постигнеш“. Ако можете да си представите, че ставате Майстор Комуникатор, със сигурност ще се превърнете в Майстор Комуникатор.

Приложение: Най-често задавани въпроси

Въпрос: Аз изглежда винаги приказвам прекалено бързо и прекъсвам другите, докато беседваме. Мисля, че е така, защото се опитвам да изложа моята гледна точка, а се страхувам, че няма да имам такава възможност. Ще ме посъветвате ли нещо?

Най-полезният съвет във всички ситуации е човек да е наясно със себе си. Ти вече знаеш, че си склонна да го правиш, което е голяма стъпка в правилната посока. Прекъсването на събеседника показва огромна липса на уважение и може да ти донесе неприятности във всички твои връзки. Но въоръжена с това знание и проявявайки достатъчно внимание, можеш да превъзмогнеш тази тенденция.

Първо, упражнявай се бавно да произнасяш изречения, докато си сама. Веднъж дневно чети на глас малки параграфи от някакъв текст от вестник, списание или книга. Артикулирай ясно всяка дума и прави малки паузи между изреченията. Както останалите аспекти на езика на тялото, така и упражняването на говора ще те тренира и ще помогне на тялото ти да си спомни чувството, когато си говорила по-бавно, така че да можеш да го изпиташ следващия път в разговор с някого.

Също така, преди да започнеш разговор – независимо дали ще е по телефона или преди да тръгнеш на заседание или на парти – отдели си три-четири минути да направиш няколко дълбоки вдишвания, които ще ти помогнат да се отпуснеш, да забавиш сърдечния ритъм и да неутрализираш всяко безпокойство или нетърпение. Измисли си една фраза, с която наум да си напомняш да говориш по-бавно и да позволяваш на другите да завършват мислите си, преди да ги прекъснеш. Опитай нещо такова: „Търпение, спокойствие, вежливост“.

И последно – наистина се съсредоточи върху онова, което казва събеседникът ти. Изслушвай всяка негова дума и му позволи да продължи да говори, без да го прекъсваш гласно. Ако се увлече, можеш да използваш невербални сигнали, за да покажеш, че си готова да вземеш думата – като се размърдаш леко в стола си или прекъсваш по-често зрителния контакт, – но не си позволявай да прекъсваш разговора вербално. Можеш дори лекичко да ошипеш ръката си, ако ти се прииска да го прекъснеш, – това ще те откаже и ще ти помогне да се фокусираш отново върху размяната на реплики.

Въпрос: Проявявам интерес към един мъж в службата, но всеки път, когато отивам да говоря с него, той ми обръща гръб. Как да разбера дали ме харесва?

Първо, никога не препоръчвам любовна връзка с колега. Второ, бих предложила да поддържаш известна дистанция между него и себе си. Всеки път, когато чуя, че определен човек обръща гръб на друг, автоматично допускам, че въпросният човек смята, че личното му пространство е нарушено, което е определено „не“. Повечето хора проявяват интуитивна реакция да се защитят, когато някой навлиза в личното им пространство. За да си сигурна, просто се дръж на разстояние, докато той не дойде при теб.

Въпрос: Всеки път, когато цялата зала е обърнала очи към мен (когато трябва да се изкажа, например), ставам нервна. И за да станат нещата още по-лоши, чувствам, че всички забелязват нервността ми! Как да я скрия? Какво трябва да правя – или да не правя, – за да се държа по-уверено пред хората?

Представа нямаш колко разпространен е този проблем. Много малко хора са напълно спокойни в ситуации, в които всички очи са насочени към тях. За щастие, има няколко бързи техники, които можеш да приложиш, за да се чувстваш и изглеждаш по-уверена. Всички тези стъпки влияят много силно върху външния наблюдател, като същевременно са способни да причинят такива биохимични промени в тялото ти, които да „убедят“ мозъка ти, че си по-уверена. Опитай това:

1. Изтегли раменете си назад и ги отпусни, почувствай как лопатките ти се смъкват и изправи врата си.
2. Издай гръдния си кош леко напред, само до степен да си поемаш по-дълбоко дъх.
3. Прибери навътре стомаха си като стегнеш коремните мускули – достатъчно, за да поддържат гръбнака, но не чак толкова, че да останеш без дъх.
4. Поддържай зрителен контакт с аудиторията, мести поглед из залата, докато почувстваш, че си визуално свързана с почти всеки от присъстващите.
5. Не се крий зад подиума – аудиторията ти може да добие чувството, че се криеш от нея. Ако имаш избор, не използвай изобщо подиума.
6. Дръж ръцете си видими за аудиторията.
7. Използвай пестеливи жестове, за да подчертаеш същностните моменти, но не се увличай (прекалените жестикулации говорят за нервност.)

8. Стой изправена с балансиран крак, така че тежестта на тялото да е по равно разпределена върху всеки крак.
9. Усмивкай се – усмивката говори за увереност и ще те накара да се чувстваш по-добре във всяка ситуация.
10. Обмисли дали да не използваш подходящи упражнения за самовнушение със съответната музика за медитация, които да повишат самоувереността ти. Това наистина работи!

Въпрос: Кои са най-разпространените грешки в езика на тялото, на които сте били свидетелка?

Ето някои от най-често срещаните; пълният списък е много, много по-голям!

Навлизване в интимното пространство на другия

„Затворен“ език на тялото, дължащ се на нервност – кръстосани ръце или крака, или насочено въвн от разговора тяло

Потъване в голямо кресло, вместо сядане с изправен гръб

Недостатъчен зрителен контакт или понякога прекалено продължителен зрителен контакт.

Човекът изглежда ядосан, което понякога също може да е причинено от нервност; лицето изглежда напрегнато (хората трябва да се научат как да отпускат цялото си лице и особено устните)

Оправяне на дрехите по време на разговора или (при жените) оправяне на чорапогащника

Въпрос: Какво означава, когато някой постоянно пристъпва от крак на крак и не го свърта на едно място?

Пристъпването от крак на крак обикновено е признак за висока тревожност. Това може да означава, че някой ви лъже или че просто е нервен. Същото заключение може да се направи, когато някой кръстосва или разкръстосва крака или прехвърля единия крак върху другия и после обратното. Това може да означава, че човекът е изморен. Или пък, че се притеснява, че нещо, което не е споделил/а може да се разкрие. При всички случаи трябва да се знае, че когато другият човек те гледа, той ще възприеме тези движения като неловкост, което е възможно да го накара да постави под въпрос способностите ти, както и доверието в компетентността ти. Във всяка ситуация е най-добре да се използват плавни, спокойни движения и позата на тялото да е балансирана.

(Едно изключение: Всеки родител може да ти каже, че ако забележиш такива движения у ученик в началното училище, най-вероятно той се нуждае спешно от тоалетна).

Въпрос: Интересувам се дали сте запозната с онова, което някои специалисти описват като „неволно здравей“.

Неволното „здравей“ обикновено е начин за отговаряне с лице и/или глава, а също така и с тяло. Най-често този поздрав е несъзнателен опит за разбиване на леда, но с малко повече практика от твоя страна навикът да оставаш отворена за такъв поздрав може да стане фантастичен, много гъвкав транслиращ инструмент, който работи във всички ситуации.

За мен несъзнателното „здравей“ може да е просто кимането с глава, усмивката, зрителният контакт, обръщането на тялото към говорещия, или дори разтварянето на ръцете към някого, когото виждаш. С това му казваш: „Приемам те“, което отваря вратата за по-нататъшна комуникация, било то вербална или просто размяна на погледи и усмивки. Когато двама души разменят такова несъзнателно здравей, все едно си спестяват взаимно времето да се представят един на друг!

Ако помислиш за офиса или квартала, със сигурност ще се сетиш за няколко души, които „познаваш“, но с които всъщност никога не си говорила. Разменили сте първоначално по едно несъзнателно здравей, което се е превърнало в стандартен невербален поздрав (помахване с ръка или по-преднамерено кимане) при следващи срещи. Съзнателното развиване на този навик ще ти помогне да разшириш кръга от познати и може да те превърне в един от тези хора, за които другите казват: „Изглежда наистина добър човек“.

Въпрос: Разбират ли езика на тялото хората, които интервюират кандидати за работа?

Да. Някои от тях го правят несъзнателно, а други специално го изучават. Водила съм курсове на мениджъри за това как да търсят определени знаци по време на интервютата. Проницателните, които са наясно с особеностите на езика на тялото, обикновено търсят специфични движения, които говорят за увереност, както и директен зрителен контакт, явен интерес, високо ниво на енергичност, вежливост и честност, както и сигнали за честност като разтворени длани и некръстосани ръце. Онези, които не разбират съзнателно тези сигнали, само получават „чувство“ за кандидата. Ето защо интервюираните трябва да знаят, че важното решение дали ще бъдат назначени, понякога се взема през първите няколко минути.

Въпрос: **Аз съм изследовател в огромна компания. Понякога на нас, учените, ни се налага да представяме работата си пред отдела. Обикновено всички най-високопоставени шефове са там, заедно с останалите, както и вице-президентът. Иска ми се да попитам, макар, че не ми е приятно – защо този тип непрекъснато си човърка носа? Може би скучае и така показва неуважението си към нашето изследване или пък това е просто лош навик, от който не може да се откаже?**

Трудно ми е да отговоря на въпроса ти, защото не разполагам с описание на никакви съпътстващи жестове. Искам обаче да кажа, че най-често причината е лош навик. И все пак са склонни да го правят предимно скучаещи хора, които не се интересуват от социалните норми.

Ако бях на твое място, при липса на друго доказателство, бих го приела за позитивен знак. Може би въпросният вице-президент е толкова погълнат от презентацията, че дори не усеща какво прави. Или пък е от онези нервни типове, които се плашат от интелектуалните способности на подчинените си! За съжаление, не можеш да промениш поведението му и категорично не бива да обръщаш внимание на това, така че по-добре измисли обяснение, което е в твоя полза, и давай напред. По-добре да човърка носа си, отколкото изследването ти.

Въпрос: **Истина ли е, че мъже, които пъхат палец в илика на колана си, са по-склонни към перверзии?**

Въпросният жест е по-скоро дързък. Но във всички случаи не крие намерение за агресия. Обикновено един мъж го използва, за да подчертае зоната, която според него е важно жената да забележи; това му позволява да демонстрира онова, което смята за свой доминиращ статус. Това обаче не е свързано пряко със сексуално отклонение, само със сексуалността най-общо.

Въпрос: **Имам проблем. Най-общо казано, хората показват, че не ме харесват още преди да съм заговорил. Мога да усетя атмосферата. Само не ми казвайте, че си въобразявам. Често си мисля, че може би излъчвам лоши вибрации и те го усещат. Няма да кажа, че си въобразяваш, но ще кажа, че е нещо, което можеш да промениш. Сигурна съм, че ако забелязваш такъв вид реакция, по всяка вероятност отразяваш това чувство за отблъскване обратно към другия човек и самата тази размяна прави цикъла безкраен. Така че да започнем отначало. Дори ако предположенията ти са истина – че излъчваш „лоши вибрации“ – можеш да го промениш. „Лошите вибрации“ са обикновено просто комбинация от неумишлени сигнали на езика на**

тялото. Може би естественото изражение на лицето ти е намръщено? Когато влезеш в стая, може да не мислиш нещо отрицателно, но тъй като лицето ти изразява негативно чувство, хората предполагат, че не си настроен приятелски. Отделяй всеки ден по няколко минути за широка, искрена усмивка. Просто повдигай ъгълчетата на устата си нагоре вместо надолу – не фалшиво или с оголени зъби, а отпуснато и приятно. Погледни се в огледалото, докато го правиш – какво чувство създава лицето ти? Опитай се да запомниш това чувство и го превърни в навик, като съзнателно наподобяваш тази социална усмивка всеки път, когато влезеш в стая, пълна с хора. Това може да е всичко, от което се нуждаеш, за да се обърнат нещата.

След като си се упражнявал и си усъвършенствал социалната си усмивка, върни се и прегледай отново глава 6 „Създаване на първо впечатление“. Когато срещаш хора за първи път всичко – от тона на гласа до зрителния контакт, който правиш и начина, по който държиш тялото си – се оказва от значение дали ще бъдеш определен като „да“, или дискредитиран като „не“. Прочети главата и упражнявай един аспект седмично, както упражняваше новата си социална усмивка, докато създадеш ненадминато първо впечатление.

И още нещо: Тъй като си се сблъсквал с такъв вид приемане в миналото, може би несъзнателно ще очакваш да те отхвърлят всеки път, когато попаднеш в подобна ситуация. Това е психологическа бариера, която ще трябва да преодолееш. Измисли си лична мантра, която да ти помогне да влезеш в тази ситуация, нещо като: „Уверен, открит, щастлив“. Повтаряй си я, както упражняваше социалната усмивка, така че всеки път, когато ще се представяш някъде, да те подсети да се усмихнеш.

Въпрос: **Как се отразява дъвченето на дъвка върху първото впечатление?**

Най-общо дъвченето на дъвка е израз на тревожност и безсилие. Означава ли това, че всички, които дъвчат, са разтревожени и безсилни? Не, но означава, че могат да бъдат възприети като такива.

Когато дъвчеш дъвка, ти казваш: „Имам допълнителна енергия, с която не знам какво да правя – дъвча, за да успея да се контролирам“. В наши дни звезди като Бритни Спийърс, Дрю Баримор и Том Круз постоянно дъвчат дъвка пред камерите. А професор Андрю Скоули от Великобритания установи наскоро, че дъвката всъщност може да ви помогне да мислите по-бързо с увеличаването на нивото на кислород и глюкоза, необходими за мозъка. Но повечето биха се съгласили, че независимо дали мляскаш с отворена уста или отхапваш изиска-

но, няма как да даъвчеш дъвка и да изглеждаш спокоен или умен (или дори секси) в същото време.

Извод: Ако се тревожиш за дъха си, използвай таблетки за освежаване на дъха, например ментови, или изплакни бързо устата си непосредствено преди предстоящата среща. Ако си станал зависим от дъвченето на дъвка в напечени ситуации, не е забавно – това е „социална“ патерица. При всички случаи обаче го прави дискретно, или когато си сам, за да успееш да се концентрираш; създаването на добър имидж пред другите изисква да се откажеш от дъвката.

Въпрос: **Аз съм играч на покер. Има ли намеци в езика на тялото, които да показват на останалите, кога един човек блъфира? Аз понякога мога да разгадавам другите като ги наблюдавам и използвам опита си, но винаги търся нови издайнически знаци.**

В глава 7 „Как да четем тайните сигнали на другите“ аз ви научих как да преценявате хората. Използвайте тази техника в началото на играта, така че да определите как другите играчи типично реагират на спечелена ръка и как на загубена. Намерете „нормата“ им и започнете да търсите знаци, които показват измама, притеснение и неловкост. Имайте едно наум – когато знаем, че ни гледат, започваме да се държим по друг начин. Тялото усеща, че може да бъде лесно „прочетено“, затова движенията често стават резки и неестествени в опит да запазят всички тайни. Търсете сигнали, които изразяват несъответствие, като например дланите и ръцете са напълно неподвижни, но краката и пръстите на краката са неспокойни, потропват или тактуват. Търсете лесни неща за откриване, като промяна в обичайния ритъм на дишане. Дали дишането ѝ е плитко, защото е напрегната заради хода на играта, или диша така по принцип? Дали той започва да диша по-плитко и учестено, издавайки, че е разтревожен за нещо? Дали тя докосва лицето си по-често от обикновено – знак, който може да показва, че задържа информация? Дали капчиците пот по челото му са белег за безпокойство? Забелязвате ли той да мига много по-бързо от преди, или може би внезапно се опитва да не мига изобщо? Наблюдавайте играчите, когато за първи път вземат ръце; забелязвате ли някакво кратко изражение на радост или гняв да преминава по лицата им? Има ли разширяване на зениците, дължащо се на въодушевление от добра ръка? Къде поглеждат те веднага, след като видят картите си – вас ли поглеждат с усмивка, или насочват очи към изхода, несъзнателно показвайки желанието си за бягство? Забелязвате ли у тях някакви физически изразени признаци на безпокойство (въртене на стола, изгърбване), предизвикани от лоша ръка?

И най-накрая, облизват ли устните си несъзнателно в очакване на високи залози? Съществуват много, много знаци, но тези са няколко, които трябва да търсите, когато играете карти. Един мой приятел, играч на покер, се кълне в книгата на Пол Екман „Демаскиране на лицето“ като в Библия. Публикуването на епохалното му произведение върху универсалните изражения на лицето в средата на двайсети век е повратен момент в нашата област. Екман създава също така система, която позволява откриване и класифициране на безброй мимолетни изражения върху човешкото лице. След като беше изучена, тази система – наречена „Кодираща система за поведение на лицето“, – разкри друг свят на скритите мисли на хората и може да бъде много полезна в редица ситуации.

Въпрос: **Допуска ли се езикът на тялото ни да е агресивен?**

Основното правило в езика на тялото е никога да не бъдат пренебрегвани чувствата на събеседниците ни. Някои хора изпитват удоволствие да бъдат грубияни; каква полза тогава от общуване, когато едната страна се чувства несправедливо подчинена от другата? Твоята цел е винаги първо да постигнеш съгласие. След това, и едва тогава, можеш да се опиташ да въздействаш върху слушателя си със *самоуверен*, но не агресивен, език на тялото. Когато използваш агресивен език на тялото, казваш на другия, че си по-висш и че единствено твоето мнение има значение. Когато използваш самоуверен език на тялото, оценяваш ценността на гледните точки на двете страни, докато в същото време оставаш уверен в правото си да поддържаш собствените си аргументи.

След като постигнеш съгласие, можеш лесно да направиш следното, за да осигуриш продуктивен разговор.

1. Докато другият излага позицията си, слушай внимателно, за да го разбереш напълно и да събереш информация, на която можеш да отговориш директно в опровержението си. (Основно правило: без значение с кого говориш, накарай го да се чувства изслушан и уважаван.)
2. Поддържай зрителен контакт, спокойно лице и балансирана, вертикална стойка; не се навеждай напред, нито навлизай по друг начин в личното пространство на събеседника си, не по-близо отколкото си застанал в началото.
3. Когато започнеш да говориш, не говори прекалено високо; добре е гласът ти да звучи ниско и уравновесено, без следи от напрегане.

4. Започни да излагаш гледната си точка като първо се запознаеш с валидността на мислите на другия човек по въпроса (или най-малко с неговите чувства) с открити изрази, като напр. „Разбирам какво имаш предвид“. След това произнеси „Ето как мисля аз“ и изкажи мнението си. Докато изразяваш същината на аргумента си, непрекъснато поддържай зрителен контакт, и особено когато стигнеш до най-важните пунктове, за кратко хвани дланта или ръката му. Завърши с искрена усмивка, ако е подходящо. Този вид самоуверено общуване ще те изведе много по-напред, отколкото ако се опитваш да подчиниш някого с постоянно агресивен език на тялото. Не забравяй, че когато животните, и особено хората, са хванати на тясно, те се бият.

Въпрос: Каква е разликата между манипулацията и вашите методи за постигане на съгласие?

Много малка, всъщност. Стига да не забравяте какво казахме още в увода на тази книга: „Едно от първите значения на глагола „манипулирам“ е „ръководя, или употребявам умело“.

Въпрос: Какъв е „ефектът на ореола“?

Ефектът на ореола е общото позитивно чувство, което развиваме към някого или нещо, базирано на несвързани, странични качества или особености. Например, многобройни статии показват, че повечето хора вярват, че индивидите, които носят очила, са по-интелигентни от онези, които не носят – но в действителност очилата не са ли знак само за лошо зрение? Друг пример: аз може да реша, че някоя марка дамски чанти е по-висококачествена или по-изискана от друга стока със същата цена, само защото съм видяла снимка на знаменитост, която носи точно такава чанта в магазин за зеленчуци.

Ефектът на ореола съществува навсякъде около нас. Съдиите дават по-леки присъди на по-привлекателните обвиняеми; високите мъже се възприемат като по-силни от по-ниските; жените с по-малки гърди и кестеняви коси се възприемат като по-умни от жените с големи гърди и руси коси. Ефектът на ореола е двигателят на рекламната индустрия – той създава асоциации, които възбуждат първичното ни желание да отразяваме (да приличаме) на приятели с по-висок социален статус и да ги караме да ни отразяват. (Ако си купя тази чанта, ще приличам повече на... [тук можете да напишете името на любимата си кинозвезда] – и тогава тя ще „прилича на мен“). В нашата консуматорска култура примерите за ефекта на ореола могат да продължат безкрайно.

Въпрос: Мой приятел твърди, че ако човек скръсти ръце, той подсъзнателно се оправдава – съгласна ли сте?

Моето професионално мнение е... може би. Възможно е на човека да му е студено. Възможно е тази поза да му е по-удобна и да е просто навик. Но не използвай един сигнал – като скръстване на ръцете например – като единствена база за определяне на чувствата на някого. Трябва винаги да търсиш група сигнали и пози. За да определиш дали някой наистина се държи отбранително, започни с определяне контекста на ситуацията. Има ли друга причина този човек да скръства ръце? Студено ли е в стаята? (Ако става въпрос за жена, тя може би се опитва да прикрие втвърдените зърна на гърдите си). Дали въпросният човек не отразява езика на тялото на някого другого? След като изключиш тези въпроси, потърси други отбранителни сигнали: брадичката му надолу ли е? Облегнат ли е назад, вместо да седи изправен? Приличат ли очите му на цепки? Изглежда ли прекомерно скован в позата си? Краката му също ли са кръстосани, както ръцете? Всички тези сигнали заедно могат почти категорично да сочат отбранителност, но всеки един от тях, ако е изолиран, може да има съвсем невинно обяснение. Свързването на сигналите е единственият начин да стигнеш до точно и правилно разчитане на онова, което човек има на ум.

Въпрос: Какъв сигнал на тялото може да е признак за намаляване на любовта? Имам гадното чувство, че съпругът ми ме мами, но не знам как да го потвърдя. Може ли да ми е от помощ езикът на тялото?

Единственият начин да се потвърди прелюбодеяние със сигурност, е да бъде снимано с камера. Но, като се изключи наемането на частни детективи, има няколко знаци, които можеш да търсиш.

- Изчезнало ли е желанието му да те прегръща? Когато те прегръща, отдалечава ли се или прегръдката ви е плътна и фронтална?
- Поддържа ли зрителен контакт с теб, когато говорите? В състояние ли е да те погледне в очите и да ти каже, че те обича? Това е голям знак за интимност и е един от първите, които трябва да се търсят, когато някой е виновен или иска да изостави една връзка.
- В синхрон ли сте? Докато говорите, двамата по един и същи начин ли седите/стоите?

Всички тези едва доловими сигнали могат да разкажат цяла история, но един от най-големите индикатори за изневяра е

промяната във външния вид. Ако забележиш, че съпругът ти внезапно започва да обръща повече внимание на външния си вид – например, слага си одеколон, докато никога преди не го е правил, – това е достатъчно основание за тревога.

Опитай това: в хода на разговора му задай няколко лесни за отговор въпроси, като напр. „Как беше днес в службата?“, „Мина ли презентацията добре?“, „Кога беше рожденият ден на Джон?“ Остави го да отговаря пространно, без да го прекъсваш. След като свърши, със същия тон на гласа кажи: „Забелязах, че си започнал да си слагаш одеколон. Защо?“ Ако няма какво да крие, той ще бъде поласкан, че си забелязала, и вероятно ще се усмихне или ще се пошегува. Ако обаче се опитва да прикрие нещо, най-вероятно е да се изненада, да започне да заеква или дори да се ядоса. Във всеки случай ще успееш да усетиш разликата в тона при отговора на предишните три въпроса и така ще разбереш.

Въпрос: В отдела, в който работя, има хора от няколко култури: американец, индиец, филипинец, ирландец и белгиец. Понякога ми отнема доста време да разбера колегите си и подозирам, че същото важи и за тях по отношение на мен. Как да се справим с това?

Щастливец! Шансът да се работи с хора от различни култури дава много възможности, но мога да разбера, че е възможно да причини и някои обърквания.

Докато много аспекти на езика на тялото са културно обусловени, като използването на междуличностното пространство и докосването, както и използването на определени жестове – то израженията на голям брой емоции – а именно изненада, страх, гняв, тъга, отвращение, щастие и презрение – са универсални. Всички хора на земята – от най-отдалечените села до най-блестящите градски центрове – ги проявяват. Може да изглежда елементарно, но познаването на този обикновен факт е в състояние дълбоко да повлияе откровеността и отношението ти към хората от други култури.

За съжаление, корпоративната култура в Съединените щати рядко окуражава искреното изразяване на емоциите, така че е малко вероятно да видиш някъде истинска проява на страх, отвращение, дори щастие, на работното място. И тогава на мястото на отказа ни от проява на универсални емоции, застават културните различия. (Когато не показваме какво ни събира, на мястото му застава онова, което ни различава.)

Ако всички от колегите ти са с еднакъв служебен статус, можете да излизате заедно извън работа, така че да се опознаете по-добре. Далеч от служебната мелница и задръжките хората

са по-склонни да споделят подробности от личния си живот, което ще ти помогне да си създадеш по-вярна представа за тях. Изследванията показват, че колкото повече контакти има човек с други култури, толкова по-отворен и по-малко предразположен е да се опълчва срещу останалите култури. В този случай колкото повече общуваш с колегите си извън работа, толкова повече ще се сблизите като личности, а не като представители на културите си. А колкото по-близки станете като личности, толкова по-добре ще четеш техните сигнали на езика на тялото. Може дори да започнеш да различаваш кои сигнали са културни и кои – личностни, – но по мое мнение никога няма да схванеш истинската разлика, без първо да опознаеш тези хора.

Въпрос: Какво е хипнозата?

Клиенти ми задават този въпрос почти всеки ден. Повечето хора вярват, че веднъж хипнотизирани, ще попаднат в някаква страна на зомбитата, през което време хипнотизаторът ще има пълен и абсолютен контрол над тях. Случаят обаче не е такъв. Хипнозата е естествено състояние, в което повечето от нас изпадат почти всеки ден. Хипнотизаторът може да създава положителни, както и да променя отрицателни навици. Той може да помогне с всичко – от намаляване на теглото до преодоляване на страха от публични изяви, от пушенето – до проблеми със съня. По-голямата част от хората се поддават на хипноза на някакво ниво; естествено, някои изпадат в по-дълбок транс от други. Но повечето промени могат да се осъществят на леки нива.

Най-общо хипнозата започва с известно отпускане на тялото, за да се постигне спокойно, приятно състояние. Все пак има и случаи, когато хипнозата е разочароваша и скучна. Един от най-интересните сеанси, които съм имала, беше, когато млада жена дойде в офиса ми, защото не можеше да си спомни събитията от една определена нощ. Страхуваше се, че е била дрогирана и изнасилена. Използвайки метод, познат като хипнотична регресия, ние преживяхме отново и отново въпросната вечер, правейки всеки път картината по-завършена, докато постигнем пробив. За щастие, жената се събуди, спомняйки си всичко, и осъзна, че нищо такова не се е случило. Сеансът беше емоционален и страшно изтощителен, но когато си тръгна, тя беше изпълнена с облекчение.

Един от най-добрите начини за хората да си обяснят хипнозата, е да си спомнят случай, когато шофират от едно място към друго, потънали в дълбоки мисли. Внезапно се озовават в желаната дестинация, без да имат ясен спомен как са пристигнали там. По време на тази „магистрална хипноза“, съзнанието е разделено между работата на ръката – шофирането – и дълбо-

кия размисъл – с други думи, подсъзнанието ви е на автопилот, докато съзнанието ви мисли какво се е случило в службата или в дома ви днес, или какво ще готвите за вечеря. В тази ситуация се осъществява една лека хипноза по естествен начин и тя не е опасна. (Не слушайте дискове с упражнения за хипноза в колата, тъй като един умишлено предизвикан транс може да ви завладее по-силно и да се окажете в опасност по време на шофирането.)

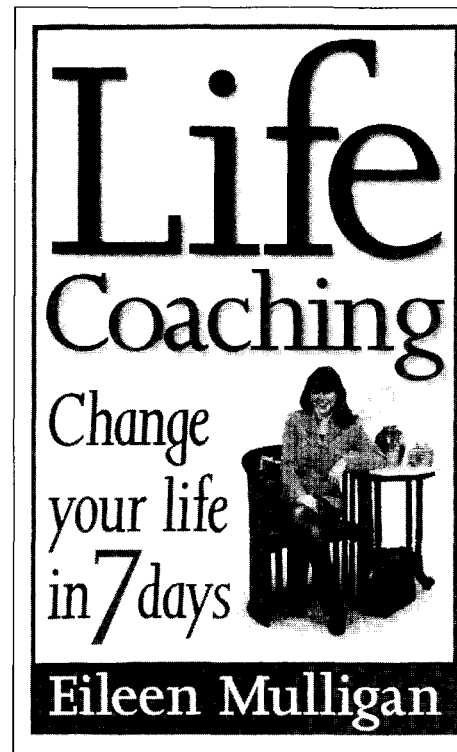
Ако ви се е случвало да изпитате този феномен „магистрална хипноза“, значи сте преживели хипноза. Обикновено тя създава приятно чувство на релаксация, може би онова смътно състояние между будност и сън. Хипнотизираните за първи път обикновено се връщат в будно състояние и предполагат, че не са били „под“ хипноза, след което шокирани разбират колко време е минало. (Изкривяването на времето е важен доказателствен знак за хипноза). С други думи – мислете за хипнозата като за пътешествие на релаксация.

Въпрос: Запленена съм от езика на тялото. Как да науча повече за него?

Чудесно! Радвам се, че споделяте моя възторг от тази вълнуваща област. Посетете ме на www.BodyLanguage.com, за да научите повече за всички области на невербалното общуване.

Край

ОЧАКВАЙТЕ НАУЧИ СЕ ДА ЖИВЕЕШ! от Айлийн Мълиган



„Лайфкоучинг“ се превърна в популярен термин – означава система от действия, която ни „тренира“ как наистина да променим живота си към успех и щастие; да се научим да живеем! Макар да си мислим, че всички владеем тази наука, стига да имаме пари, всъщност не е така – има важни „трикове“, без които успехът бяга. Открийте как мощните техники, разкрити в тази книга, ще ви помогнат да преразгледате живота си, да намерите ново определение за успеха и да си поставите нови цели. Като използвате въпросниците, тестовете и екшън-плановите в книгата „Научи се да живееш!“, ще разберете как да съставите своя лична програма за нов живот и да постигнете всяка своя амбиция. Научете как:

- да откривате кои са важните за вас цели и да ги постигате;
- да побеждавате препятствията и проблемите, които ви пречат;
- да развиете връзките си с другите хора;
- да работите онова, което вие искате;
- да изградите увереност в себе си и самоуважение;
- да се наслаждавате на благосъстояние и задоволеност във всички аспекти на вашия живот.

Айлийн Мълиган е една от най-успешните и търсени в Европа „преподавателки по науката да се живее“. Тръгва от нулата и изгражда многомилionen компания в индустрията на красотата. Печели титлата „Предприемач на годината“, присъдена ѝ от Космополитан, както и наградата „Лучи/Бизнес Ейдж Ауорг“, след което става бизнес-консултант и „треньор“ по техники за преодоляване на проблеми и изграждане на личен успех в живота. Нейни изтъкнати клиенти са членове на Британския парламент, топ-менеджъри в индустрията, както и известни медийни личности.

Книгата на Айлийн Мълиган „Научи се да живееш – промени живота си за 7 дни“ е международен бестселър.