

Джо Наваро, Марвин Карлинс

КАКВО КАЗВА ТЯЛОТО

София, 2011

Преводът е направен по изданието:

JOE NAVARRO WITH MARVIN KARLINS
WHAT EVERY BODY IS SAYING
AN EX-FBI AGENT'S GUIDE TO SPEED-READING PEOPLE
COLLINS

Всички права запазени. Нито една част от тази книга не може да бъде размножавана или предавана по какъвто и да било начин без изричното съгласие на „Изток-Запад“.

Copyright © 2008 by Joe Navarro

© Светлана Кимпан, превод, 2011

© Издателство „Изток-Запад“, 2011

ISBN 978-954-321-866-0

КАКВО КАЗВА ТЯЛОТО

Езикът на тялото, разтълкуван от
дългогодишен оперативен
агент на ФБР

Превод от английски
Светлана Кимпан

Редактор
Милена Попова



Джо
Наваро
Марвин Карлинс

*На баба ми Аделина, чиито съсухрени ръце
с огромна любов изваяха от детето мъж.*

Джо Наваро

*На жена ми Едит, която ме благослови
с любовта си и ме научи какво означава
да си грижовен човек.*

Марвин Карлинс

Съдържание

Предисловие	
Виждам за какво си мислиш.....	7
Благодарности.....	11
Първа глава	
Овлабяване на тайните	
на невербалната комуникация.....	15
Втора глава	
Живеейки с лимбичното си наследство	37
Трета глава	
Да направим широка крачка към езика на тялото	73
Четвърта глава	
Сигналите на торса.....	111
Пета глава	
Информация на една ръка разстояние.....	139
Шеста глава	
Да хванем здраво с ръце	167
Седма глава	
Платното на ума	203
Осма глава	
Разкриване на лъжата	249
Девета глава	
Някои заключителни мисли.....	281
Библиография	283

Предисловие
**ВИЖДАМ
ЗА КАКВО СИ МИСЛИШ**

д-р Марвин Карлинс

Мъжът бе заел стоическа поза от едната страна на масата, като внимателно премисляше отговорите на въпросите, които му поставяше агентът на ФБР. Той не беше главният заподозрян по случая на убийството. Алибито му беше правдоподобно и изглеждаше искрен, но независимо от това агентът продължаваше да го притиска настоятелно. С негово съгласие на заподозрения бяха зададени редица въпроси по отношение на оръжието за извършване на убийството:

Ако вие бяхте извършили престъплението, бихте ли използвали пистолет?

Ако вие бяхте извършили престъплението, бихте ли използвали нож?

Ако вие бяхте извършили престъплението, бихте ли използвали шило за лед?

Ако вие бяхте извършили престъплението, бихте ли използвали чук?

Едно от тези оръжия, а именно шилото за лед, беше използвано за извършване на престъплението в действителност, но тази информация не бе огласена публично. Така че само убиецът би могъл да знае кой от предметите е истинското оръжие за убийството. Докато агентът на ФБР изброяваше оръжията, той внимателно наблюдаваше заподозрения. Когато бе споменато шилото за лед, мъжът тежко спусна клепаچی, задържайки

ги така, докато не бе названо следващото оръжие. Агентът мигновено разбра значимостта на жеста с клепачите, на който бе станал свидетел, и от този момент нататък „второстепенният“ заподозрян се превърна в основен обект на разследването. По-късно той направи пълни самопризнания.

Едно на нула за Джо Наваро, този забележителен мъж, който не само свали маската на убиеца с шилото за лед, но се ползва и със славата на човек, който по време на забележителната си двайсет и пет годишна кариера във ФБР е пратил в затвора огромен брой престъпници, сред които и „майстори в занаята“. Как е успял да постигне това? Ако го попитате, той би казал скромно: „Дължа го на това, че умея да разгадавам хората“.

Оказва се, че Джо е прекарал целия си професионален живот в усилие да изучава, усъвършенства и прилага науката за невербалната комуникация – изражението на лицето, жестовете, физическите движения (кинезиката), дистанцията на тялото (проксемиката), докосването (хептиката), позата на тялото и дори облеклото, – за да дешифрира какво мислят хората, как възнамеряват да постъпят и дали техните изявиения са истинни или лъжливи. За престъпниците, терористите и шпионите това е лоша новина, тъй като, под зоркия му поглед, те обикновено подават достатъчно невербални телесни сигнали („издайници“), които разкриват мислите им и правят намеренията им прозрачни и ясни.

Но, за вас, читателите, това е добра новина, тъй като същото това невербално познание, на което е разчитал Джо, за да стане „експерт в залавянето на шпиони“, „детектор на лъжата в човешки образ“ и инструктор във ФБР, ще бъде споделено с вас, за да можете да разбирате по-добре чувствата, мислите и намеренията на хората наоколо. Уважаван автор и популяризатор и знаейки, Джо ще ви научи как да наблюдавате като експерт, да разкривате и дешифрирате невербалното поведение на другите, така че да можете да си взаимодействате по-успешно с тях. Било за удоволствие или пък в работата ви, това познание ще обогати живота ви и ще го направи по-възвълнуващ.

По-голяма част от това, което Джо ще сподели с вас в тази книга, преди петнадесет години дори не беше признато от научната общност. Само благодарение на неотдавнашния

напредък в технологията на мозъчното сканиране, както и на невралното онагледяване, учените започнаха да установяват валидността на начините на поведение, които описва Джо. Осланяйки се на най-новите открития в областта на психологията, невробиологията, медицината, социологията, криминологията, науката за комуникацията и антропологията – плюс четвъртвековният му опит в използването на невербалното поведение по време на работата му като специален агент на ФБР, – Джо разполага с уникалната възможност да ви помогне да успеете в разбирането на невербалната комуникация. Неговите експертни познания са известни и търсени по цял свят. Освен че редовно дава интервюта в програми като „Днешното шоу“ на Ен Би Си, новините на Си Ен Ен и „Добро утро, Америка“ на Ей Би Си, той продължава да води семинари по невербална комуникация във ФБР и ЦРУ, както и за други членове на разузнавателната общност. Той е съветник в банковата и застрахователната индустрии, както и в някои главни юридически кантори на Съединените щати и в чужбина. Освен това Джо преподава в Университета „Сейнт Лио“ и в различни медицински учебни заведения из цялата страна, където уникалното му проникновение в невербалната комуникация е намерило една възприемчива аудитория сред мнозина, в това число и сред лекари, които желаят да преглеждат пациентите си с по-голяма бързина и точност. Комбинацията от академични умения и професионални акредитиви на Джо – съчетана с майсторския му анализ на невербалната комуникация в реални житейски ситуации, от които зависи много – го поставя на челно място в редиците на експертите в тази област, в което ще се убедите и в тази книга.

След като съм работил с Джо, посещавал съм семинарите му и съм прилагал идеите му в собствения си живот, аз твърдо вярвам, че материалът на тези страници представлява забележителен напредък в разбирането ни за всичко невербално. Казвам това с ясното съзнание на опитен психолог, който е взел участие в проекта за написването на тази книга, защото бях вдъхновен от пионерската работа на Джо в овладяването на *научното* познание на невербалната комуникация за постигането на професионални цели и личен успех.

Бях впечатлен също така и от неговия въздържан, внимателен подход към темата. Например, макар и наблюдаването на невербалното да ни позволява да постигнем едно „прецизно тълкуване“ на много начини на поведение, Джо ни предупреждава, че използването на езика на тялото за разкриване на лъжата е изключително трудно нещо. Това е едно важно наблюдение – рядко пъти признавано от обикновените хора или от налагащите закона – и служи като критично и тъжно напомняне за това, че трябва да бъдем *много* внимателни, преди да обясним, че дадена личност е честна или нечестна, базирайки се на невербалното ѝ поведение.

За разлика от много други книги, посветени на невербалната комуникация, информацията поместена тук, се базира на научни факти и на експериментално тествани открития, а не на лично мнение и теоретични разсъждения. Нещо повече, текстът хвърля светлина върху онова, което други публикации често пъти игнорират: критичната роля на *лимбичната система* в човешкия мозък при разбирането и ефективното използване на невербалните знаци.

Може да пожелаете да усъвършенствате негласния език и на собственото си тяло. Независимо дали изучавате невербалното, защото искате да напреднете в работата си, или просто за да се разбирате по-добре с приятелите и семейството си, тази книга е предназначена за вас. Натрупването на опитност ще изисква от вас да четете внимателно следващите глави, като освен това ще трябва да посветите една сериозна част от времето и енергията си на това да изучавате и прилагате наученото от Джо в своите ежедневни дейности.

Да можете да разгадавате успешно мислите на хората – заучаването, декодирането и използването на невербалното поведение за предсказване на човешките действия – е задача, която напълно си струва вашето внимание, задача, която ви дава достойна отплата за положените усилия. Ето защо стъпете здраво на земята, обърнете следващата страница и се пригответе да научите и да наблюдавате онези изключително важни форми на невербално поведение, за които ще ви говори Джо. Не след дълго ще откривате, при това само от един поглед, онова, което ви казва всяко *тяло*.

БЛАГОДАРНОСТИ

Когато започнах да пиша първите чернови на тази книга, осъзнах, че става дума за проект, който ме е занимавал от доста време. Той не започваше с интереса ми към четенето на литература върху невербалното поведение, нито пък с академичните ми занимания в тази област, дори не и във ФБР. По-скоро, в истинския смисъл на думата, той бе започнал преди много години, още в моето семейство.

Първоначално се научих да тълкувам другите хора от това, на което ме учеха родителите ми Алберт и Мариана Лопес, както и баба ми Аделина Панягуа Еспино. Всеки от тях по свой собствен начин ме учеше на нещо различно за значението и силата на невербалната комуникация. От майка си научих, че невербалното е безценно при общуването с хората. Дори един недоловим жест, ме учеше тя, би могъл да предотврати някаква неловка ситуация или да накара някого да се чувства напълно уютно – умение, което тя упражняваше без всякакво усилие през целия си живот. От баща си научих за силата на изражението; само с един поглед той можеше да ти каже всичко с абсолютна яснота. Той бе мъж, който съумяваше да вдъхне уважение със самото си присъствие. А от баба си, на която посвещавам тази книга, научих, че някои малки жестове могат да имат огромно значение: една усмивка, лек наклон на главата, леко докосване в подходящия момент могат да изразят толкова много, че дори да бъдат лечебни. На тези неща те ме учеха всеки ден, а правейки това, ме подготвиха и да наблюдавам по-внимателно света край мен. На тези

страници ще намерите това на което са ме учили те, както и много други хора.

Докато следвах в Университета Бригъм Йънг, Дж. Уесли Шерууд, Ричард Таунсенд и Дийн Клайв Уин Втори ме научиха на доста неща, свързани с полицейската работа и това как да наблюдавам престъпниците. По-късно, във ФБР, хора като Дъг Грегъри, Том Райли, Джулиан „Джей“ Кьорнър, д-р Ричард Оулт и Дейвид Г. Мейджър ме обучиха в тънките нюанси на контраразузнаването и на шпионското поведение. Благодарен съм им за това, че изостриха уменията ми да наблюдавам хората. Трябва да благодаря също така и на д-р Джон Шафър, бивш агент на ФБР и мой колега от елитната Програма за поведенчески анализ, който ме насърчи да пиша и ми разреши да бъда негов съавтор в редица проекти. Марк Рийзър, който в продължение на толкова време беше заедно с мен в окопите, когато залавяхме шпиони, също заслужава моето признание. Благодаря също за цялата подкрепа на останалите си колеги (а те са мнозина) от Отдела за национална сигурност във ФБР.

През тези години ФБР се грижеше за това да бъдем обучавани от най-добрите, така че от преподавателите Джо Кълис, Пол Екман, Морийн О'Съливан, Марк Франк, Бела М. Депауло, Алдерт Вриж, Рийд Мелой и Джуди Бъргун аз изучих изследванията върху невербалната комуникация – директно от самите тях или от техните трудове. С много от тези хора станахме приятели, в това число с Дейвид Гивънс, който оглавява Центъра за изследвания върху невербалното в Спокейн, щата Уошингтън, и чиито трудове, лекции и съвети винаги съм вземал присърце. Техните изследвания и трудове обогатиха живота ми, затова съм включил творбите им в тази книга, както и трудовете на други колоси като Дезмънд Морис, Едуард Хол и Чарлз Дарвин, който сложи началото на всичко това с основополагащата си книга „Изразяване на емоциите при човека и животните“.

Тези хора осигуриха академичната основа на този проект, а други допринесоха по свой собствен начин за него и бих искал да им отдам признание индивидуално. Скъпата ми приятелка Елизабет Лий Барън от Университета в Тампа, е

божи дар по отношение на изследванията. Задължен съм и на д-р Фил Куин от Университета в Тампа, както и на проф. Бари Гловър от Университета „Сейнт Лио“ за дългогодишното им приятелство и за желанието им да помогнат при наситения ми с пътувания график.

Тази книга не би била каквато е без снимките в нея, за което съм особено благодарен за работата на известния фотограф Марк Уемпъл. Благодарностите ми са отправени и към Ашли Б. Касъл, моята административна асистентка, която, след като бе запитана дали желае да прави разни физиономии за някаква книга, отвърна простичко: „Защо не?“ Всички вие сте страхотни. Искам да благодаря и на художника от Тампа Дейвид Р. Андрейд за неговите илюстрации.

Матю Бенджамин, безкрайно търпеливият ми редактор от „Харпър Колинс“, успя да прокара този проект и заслужи моята похвала за това, че е джентълмен и завършен професионалист. Похвалите ми са отправени и към главния редактор Тони Сиара, който работи така усърдно, за да доведе докрай този проект. Матю и Тони работят с един прекрасен екип в „Харпър Колинс“, сред който е и редакторката Пола Купър, на която дължа специална благодарност. И, както преди, бих желал да благодаря на д-р Марвин Карлинс за това, че за пореден път оформи моите идеи в тази книга, както и за добрите му думи в предговора.

Благодарностите ми са отправени още към скъпата ми приятелка д-р Елизабет А. Мъри, истински учена и просветител, която отдели от безценното си време в своя претоварен учебен график, за да редактира първоначалните чернови на този ръкопис и да сподели с мен своите пространни познания за човешкото тяло.

На моето семейство – всички мои роднини, близки и далечни – благодаря ви, че търпите мен и работата ми, тогава, когато би трябвало да си почивам заедно с вас. На Лука, *muito obrigado*. На дъщеря ми Стефани – всеки ден благодаря за любящата ти душа.

Всички тези хора допринесоха за тази книга по някакъв начин; техните познания и проникновения, както малките, така и големите, са споделени с вас на страниците на тази

книга. Написах тази книга с ясното съзнание, че мнозина от вас ще използват информацията в нея в своето ежедневие. За тази цел съм се постарал да представя както научната, така и емпиричната информация с прилежност и яснота. Ако в тази книга се намират някакви грешки, те са моя и изцяло моя отговорност.

Има една стара латинска пословица: *Qui docet, discit* (Този който обучава, сам се учи). В много отношения и писането не е по-различно; то е процес на научаване и осъзнаване, което в крайна сметка доставя и удоволствие. Искрено се надявам, че когато затворите тази книга, вие също ще сте получили едно задълбочено познание за това как общуваме невербално – и че животът ви ще се обогати подобно на моя поради това, че вече знаете какво казва всяко *тяло*.

Джо Наваро
Тампа, Флорида
август 2007 г.

Първа глава

ОВЛАДЯВАНЕ НА ТАЙНИТЕ НА НЕВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ

Всеки път, когато започна да обучавам хора за „езика на тялото“, неизменно ми задават следния въпрос: „Джо, какво изобщо те накара да се интересуваш от изучаването на невербалното поведение?“ Не е било нещо, което съм планирал да направя, нито пък се е случило в резултат на дългогодишен интерес към темата. Всъщност нещата бяха много по-прозаични. То бе интерес, породен от необходимостта, от нуждата успешно да се адаптирам към един съвършено нов начин на живот. На осемгодишна възраст пристигнах в Америка като бежанец от Куба. Напуснахме страната само няколко месеца след инвазията в Залива на свинете и искрено си мислехме, че ще останем тук за съвсем кратко, като бежанци.

Тъй като в началото не говорех английски, аз правех това, което са правили и хиляди други имигранти, пристигащи в страната. Бързо установих, че за да се спогодя с новите си съученици в училище, трябваше да осъзнавам – и да съм чувствителен към – „Другия“ език край мен, езикът на безсловесното поведение. Разбрах, че това е един език, който *мога* да си превода и да разбере веднага. В съзнанието си виждах човешкото тяло като едно табло, което предава (оповестява) това, което си мисли даден човек посредством неговите жестове, изражението на лицето и физическите движения, които можех да разгадая. Ясно е, че с течение на времето научих ан-

глийски език – а дори и позагубих умението си да използвам испанския, – но безсловесния език никога не забравих. Още в най-ранна възраст установих, че винаги мога да разчитам на невербалната комуникация.

Научих се да използвам езика на тялото, за да дешифрирам какво ми казват съучениците и учителите, когато се опитват да общуват с мен, и какво изпитват те спрямо мен. Едно от първите неща, които забелязах, беше, че учениците или учителите, които истински ме харесваха повдигаха (или извиваха нагоре) вежди, когато ме видеха да влизам в класната стая. От друга страна, онези, които не се държаха с мен особено дружелюбно, присвиваха леко очи, когато се появях – едно поведение, което, видяно веднъж, никога не може да се забрави. Използвах тази невербална информация така както бяха правили и безброй други имигранти, за да мога бързо да преценявам хората и да си създавам приятели; за да общувам независимо от езиковата бариера; за да избягвам враговете; и за да подхранвам едни здравословни взаимоотношения. Много години по-късно щях да използвам същото това невербално поведение на очите, за да разследвам престъпления като специален агент на Федералното бюро за разследване (ФБР) (вж. кутийка 1).

КУТИЙКА 1 ДОКАТО МИГНЕСИ

„Блокирането на погледа“ е невербално поведение, което може да възникне, когато се чувстваме застрашени и/или не харесваме това, което виждаме. Присвиването на очите (както при случая с моите съученици, които описах по-горе), както и затварянето или закриването на очите са действия, които са се развили, за да предпазят мозъка ни от това „да видим“ определени нежелани образи или да предадем своето презрение към другите.

В работата си на следовател съм използвал поведението „блокиране на погледа“, за да помогна при разследването на трагичен палеж на хотел в Пуерто Рико, който отне живота на деветдесет

и седем души. Един от охранителите беше незабавно запозрян, тъй като пожарът беше избухнал в зоната, която той наблюдаваше. Един от начините, по които успяхме да установим, че той няма нищо общо с палежа, беше като му зададохме някои съвсем конкретни въпроси относно това къде се е намирал преди пожара, по време на пожара и дали той е запалил огъня или не. След всеки от въпросите аз наблюдавах лицето му за издайнчески победенчески сигнали, като например блокирането на погледа. Погледът му блокира само когато го попитахме къде е бил, когато е започнал пожарът. Странно, но за разлика от това той не изглеждаше особено обезпокоен от въпроса: „Вие ли подпалихте пожара?“ Това ми даваше да разбера, че истински тревожният за него въпрос беше местонахождението му по време на пожара, а не възможното му участие в палежа. Главният следовател загълбочи разпита му в тази насока и накрая той призна, че е напуснал мястото си, за да се види с приятелката си, която също работеше в този хотел. За съжаление именно докато го нямало на поста му, подпалвачите влезли в участъка, който той трябвало да охранява, и започнали палежа.

При този случай блокирането на погледа от страна на охранителя ни предостави необходимата нишка, която трябваше да следваме по време на разпита, което в крайна сметка разреши случая. Накрая и тримата подпалвачи, виновни за трагичния пожар, бяха арестувани и осъдени. Охранителят, макар и да беше проявил престапна небрежност и да изпитваше огромно чувство на вина, съвсем не беше търсеният престъпник.

Базирайки се на своя произход, образованието и обучението си, искам да ви науча да виждате света така, както го вижда един експерт по невербална комуникация от ФБР: като жива, динамична среда, в която всяко човешко взаимоотношение резонира от информация, и като възможност да използвате негласния език на тялото, за да обогатите познанията си за това какво си мислят хората, какво чувстват и какво възнамеряват да направят. Използването на това познание ще ви помогне да се откроите сред другите. То също така ще ви защитава и ще ви даде едно неподозирано до този момент проникновение за човешкото поведение.

КАКВО ТОЧНО ОЗНАЧАВА НЕВЕРБАЛНАТА КОМУНИКАЦИЯ?

Невербалната комуникация, често пъти наричана безсловесно поведение или език на тялото, е средство за предаване на информация – точно както и говоримия език – с тази разлика, че тя бива постигана посредством изражението на лицето, жестовете, докосването (хептика), физическите движения (кинезика), позата, украшенията по тялото (дрехите, бижутата, прическата, татуировките и т.н.), а дори и самия тон, тембъра и силата на гласа на съответния индивид (а не толкова съдържанието на казаното). Невербалното поведение представлява приблизително 60 до 65 % от междуличностната комуникация, а по време на любовен акт може да представлява дори 100 % от комуникацията между партньорите (Burgoon, 1994, 229–285).

Невербалната комуникация би могла също така да разкрие истинските мисли, чувства и намерения. По тази причина безсловесното поведение понякога бива определяно като издайник (то ни говори за реалното състояние на мислите на дадена личност). Поради факта, че хората не винаги осъзнават, че общуват невербално, езикът на тялото често пъти е поискрен, отколкото словесните изявления, които съзнателно са изфабрикувани така, че да обслужват целите на говорещия (вж. кутийка 2).

КУТИЙКА 2 ДЕЙСТВИЯТА ГОВОРЯТ ПО-КРАСНОРЕЧИВО ОТ ДУМИТЕ

Един паметен пример за това как езикът на тялото понякога може да се окаже много по-правдив от словесния език, е случаят, свързан с изнасилването на една млада жена в индианския резерват „Паркър“ в Аризона. Заподозреният по случая беше доведен на разпит. Думите му звучаха убедително, а историята му беше достоверна.

Той твърдеше, че не бил виждал жертвата – след като бил вън, на полето, тръгнал покрай посевите с памук, после свърнал наляво и след това се прибрал направо вкъщи. Докато колегите му си водеха бележки за това, което чуваха, аз приковах очи в запозрения и видях, че докато разказваше как е свърнал наляво и се е прибрал вкъщи, ръката му жестикулирала *надясно*, което беше именно посоката, водеща към местопрестъплението. Ако не бях го наблюдавал, не бих могъл да установя противоречието между неговото словесно („Свърнах наляво“) и безсловесно (сочещата надясно ръка) поведение. Но щом видях това, започнах да подозирам, че лъже. Изчаках малко, след което отново го притиснах с въпроси и в крайна сметка той призна престъплението си.

Всеки път, когато наблюденията ви върху невербалното поведение на вашия събеседник ви помагат да разберете неговите чувства, намерения или действия – или пък поясняват неговите или нейните думи – вие успешно сте декодирали и използвали безсловесния посредник.

КАК ДА ИЗПОЛЗВАТЕ НЕВЕРБАЛНОТО ПОВЕДЕНИЕ, ЗА ДА УЛЕСНИТЕ ЖИВОТА СИ

Изследователите отдавна са установили, че онези, които могат безпогрешно да разчитат и тълкуват невербалното общуване, както и да разберат по какъв начин ги възприемат другите, се радват на по-голям успех в живота, отколкото хората, на които им липсва това умение (Goleman, 1995, 13–92). Целта на тази книга е да ви научи как да наблюдавате околния свят и да определяте смисъла на невербалното във всяка обстановка. Това могъщо познание ще улесни вашето личностно общуване и ще обогати живота ви, така както това стана и при мен.

Едно от най-завладяващите неща, свързани с невербалното поведение, е неговата универсална приложимост. То действа навсякъде където хората общуват с други хора. Невербалното е вездесъщо и на него може да се разчита. Щом

вече знаете какво означава определено невербално поведение, можете да използвате тази информация при всевъзможни обстоятелства и при всякакъв вид обстановка. Всъщност без невербалното е трудно да се общува пълноценно. Ако някога сте се чудили защо в ерата на компютрите, текстовите съобщения, имейлите, телефоните и видеоконференциите хората продължават да летят на стотици километри за провеждането на лични срещи, то това е поради нуждата им лично да изразят и да наблюдават невербалното общуване. Защо? Защото безсловесните сигнали са невероятно силни и наситени със смисъл. Всичко, което научите от тази книга, вие ще сте в състояние да приложите при всякакви ситуации, във всяка обстановка. Разгледайте следващия случай (вж. кутийка 3).

КУТИЙКА 3

КОГАТО ЛЕКАРЯТ ДЪРЖИ ПЕЧЕЛИВШАТА РЪКА

Преди няколко месеца водех семинар с група играчи на покер как да използват безсловесното поведение за разгадаване на това каква „ръка“ гържат техните опоненти и как да спечелят повече пари от играта. Тъй като покерът е игра, която разчита на блъфирането и заблуждаването, за играчите е особено ценно да могат да тълкуват издайническите сигнали на опонентите си. Декодирането на невербалното поведение се оказва жизненоважно за успеха им. Макар че мнозина ми бяха благодарни за познанията, които им предоставих, ме учуди фактът, че повечето от участниците в семинара съумяха да осъзнаят значението на разбирането и използването на невербалното поведение извън сферата на покера.

Две седмици след като семинарът беше приключил, получих имейл от един от участниците, лекар от Тексас. „Това, което най-много ме учудва – пишеше той, – е, че, наученото от Вашия семинар ми помогна и в практиката ми на лекар. Невербалното познание, което споделихте с нас за това как да четем мислите на играчите на покер, ми помага да разгадавам и моите пациенти. Сега усещам кога се чувстват неловко, кога са уверени или кога не са напълно

искрени“. Забележката на този лекар говори за универсалността на невербалното и за неговата стойност във всички области на живота.

ОВЛАДЯВАНЕТО НА НЕВЕРБАЛНОТО ОБЩУВАНЕ ИЗИСКВА ПАРТНЬОРСТВО

Убеден съм, че всеки човек със средна интелигентност може да се научи да използва невербалното общуване за своето усъвършенстване. Знам това, тъй като през последните две десетилетия съм обучил хиляди хора, също като вас, как успешно да декодират невербалното поведение и да използват тази информация, за да обогатят живота си и живота на любимите си хора, и как да постигнат личните и професионалните си цели. Осъществяването на това обаче изисква с вас да установим едно работно партньорство, като всеки от нас допринася значително за взаимните ни усилия.

Как успешно да се придържа към Десетте заповеди за наблюдение и декодиране на невербалното общуване

Успешното разгадаване на хората – събирането на невербални доказателства за преценка на техните мисли, чувства и намерения – е едно умение, което изисква постоянна практика и съответното обучение. За да ви помогна при обучението, бих желал да ви предложа няколко важни напътствия – или „заповеди“, – за да увелича в максимална степен ефективността ви при тълкуване на безсловесното. Като направите тези заповеди част от всекидневието си и от своите рутинни действия, те бързо ще се превърнат във ваша втора природа, изисквайки съвсем малко или почти никакво съзнателно мислене. Доста прилича на това да се научите да шофирате.

Спомняте ли си първия път, когато седнахте зад волана? Ако приличате на мен, значи толкова сте се притеснявали как ще карате колата, че ви е било трудно да следите едновременно какво правите *вътре* в колата и какво става *вън* на пътя. Чак когато сте се почувствали сигурен зад волана, сте успели да разширите полезрението си така, че да можете да се концентрирате и върху цялостната картина на движението. По същия начин е и с невербалното поведение. След като веднъж усъвършенствате механизмите за успешна употреба на безсловесното поведение, този процес ще се автоматизира и ще можете изцяло да съсредоточите вниманието си върху декодирането на света край вас.

Първа заповед: Бъдете компетентен наблюдател на околната обстановка. Това е основното изискване към всеки, който желае да декодира и използва невербалната комуникация.

Представете си колко глупаво изглежда това да се опитваме да слушаме някого с ушни тапи. Не бихме могли да чуем посланието, така че каквото и да ни казват, би било напразно. Дори и най-внимателните слушатели не могат да се справят, при положение че имат тапи в ушите! Но когато става дума за вглеждане в безмълвния език на невербалното поведение, може да си помислим, че мнозина от виждащите имат капацити на очите си, като погледнем невежеството им по отношение на телесните сигнали, които ги обкръжават. Помислете си само. Точно както внимателното *слушане* е ключово за разбирането на вербалните изявления, така и внимателното *наблюдение* е жизненоважно за тълкуването на езика на тялото. Постоите за миг! Недейте просто да плъзгате бегъл поглед върху това изречение и да продължавате да четете. Това, което научавате от него, има изключително значение. *Съсредоточеното* (усилено) *наблюдение* е абсолютно необходимо за това да разгадавате хората и успешно да откривате техните невербални изказвания.

Проблемът е в това, че повечето хора прекарват целия си живот просто гледайки, но без наистина да виждат, или, както

казва на партньора си д-р Уотсън Шерлок Холмс, английски детектив, от чийто поглед нищо не убягва: „Ти гледаш, но не виждаш“. За съжаление повечето хора гледат заобикалящата ги среда, полагайки минимално количество наблюдателски усилия. Такива хора живеят в неведение относно недоловимите промени в техния свят. Те нямат представа за богатата сложна мозайка от детайли, която ги обкръжава, като например едва доловимото движение на ръката или на крака при даден човек, което може да издаде истинските му мисли или намерения.

Всъщност различни научни изследвания са показали, че хората са лоши наблюдатели на обкръжаващия ги свят. При един експеримент например когато човек в костюм на горила влязъл пред група студенти в момент, когато те се занимавали с нещо друго, половината от студентите дори и не забелязали натрапника (Simons & Chabris, 1999, 1059–1074)!

На хората с лоши наблюдателски умения им липсва това, което пилотите наричат „ситуационна осведоменост“, която представлява едно чувство за това къде се намира човек по всяко време; те не разполагат със солидна мисловна картина тъкмо на онова, което се случва край тях или пък буквално под носа им. Накарайте ги да влязат в непозната за тях стая, пълна с хора, дайте им шанса да се огледат наоколо, а после им кажете да затворят очи и да ви кажат какво са видели. Бихте останали потресени от невъзможността им да предадат дори и най-очевидните особености в стаята.

Намирам за напълно обезсърчаващ факта колко често се сблъскваме с някого или четем за някой, който остава съвсем незасяган от житейските събития. Оплакванията на тези хора почти всеки път са едни и същи:

Жена ми току-що подаде молба за развод. Никога не съм и подозирал, че тя не е щастлива в брака ни.

Училищният психолог ми каза, че синът ми взема кокаин от три години насам. Изобщо не съм знаел, че има проблем с наркотиците.

Както се разправях с този човек, той изневиделица ме удари в корема. Въобще не го и очаквах.

Мислех си, че шефът ми е страшно доволен от моята работа. И представа си нямах, че ще ме уволнят.

Това са изявленията на мъже и жени, които така и не са се научили да наблюдават ефективно света край себе си. Но всъщност подобна неадекватност не е изненадваща. В крайна сметка, докато израстваме и се превръщаме от деца във възрастни, никой не ни учи как да наблюдаваме безсловесните сигнали на другите. Нито в началното, нито в средното училище, нито в университета има часове по ситуационна осведоменост. Ако имате късмет, се научавате да сте по-наблюдателни. Ако не, изпускате невероятно количество ценна информация, която би могла да ви помогне да избегнете редица проблеми и да направите живота си по-удовлетворителен, било в любовните ви отношения, на работа или когато сте със семейството си.

За щастие, наблюдателността е умение, което може да се усвои. Няма нужда да прекарваме целия си живот в неведение. Нещо повече, тъй като става дума за умение, ние можем да го усъвършенстваме чрез подходящо обучение и практика. Ако сте „инвалид“ по отношение на наблюдателността, не се отчайвайте. Можете да превъзмогнете слабостта си в тази област, ако желаете да посветите време и усилия, за да наблюдавате света по-съзнателно.

Това, което трябва да направите, е просто да превърнете наблюдението – съсредоточеното наблюдение – в начин на живот. Осъзнаването на света край вас не е пасивен акт. То е съзнателно, преднамерено поведение – нещо, за чието постигане се изискват усилия, енергия и концентрация, както и *постоянна практика* за поддържане на нивото. Наблюдателността е като мускул. Тя се засилва от употребата и атрофира, ако не се използва. Упражнявайте мускула на наблюдателността си и ще придобиете силата да декодирате света край вас.

Между другото, когато говоря за съсредоточено наблюдение, аз ви приканвам да използвате всичките си сетива, а не само своето зрение. Всеки път, когато вляза в апартамента си, поемам дълбоко дъх. Ако не мирише „нормално“, започвам да се тревожа. Веднъж, когато се върнах от кратко пътуване, ноздрите ми доловиха лека остатъчна миризма на цигари.

Носът ми ме алармира за вероятната опасност много преди очите ми да могат да сканират апартамента. Оказа се, че човекът по поддръжката на апартамента е идвал да подмени една течаша тръба и димът, просмукал дрехите и кожата му, все още витаеше из въздуха – и няколко часа по-късно. За щастие той бе желан гост, но със същия успех в съседната стая можеше да се спотайва и някой крадец. Важното е, че използвайки всичките си сетива, бях в състояние по-добре да преценя обстановката и да допринеса за собствената си сигурност и добруване.

Втора заповед: Наблюдаването в контекст е ключът за разбиране на невербалното поведение. Когато се опитвате да разберете невербалното поведение в реални житейски ситуации, колкото по-добре разбирате *контекста* на това поведение, толкова по-добре ще можете да проумеете и какво означава то. Например след пътно-транспортно произшествие бих очаквал хората да са в шок и да обикалят наоколо като зашеметени. Очаквам ръцете им да треперят и да вземат погрешни елементарни решения, като например да тръгнат в насрещното платно. (Ето защо полицаите ви казват да стоите в колата си.) Защо? След катастрофа хората страдат от ефекта на пълно блокиране на „мислещия“ мозък, като тази блокада се осъществява от един участък в мозъка, познат като *лимбична система*. Резултатите от това блокиране водят до явления като треперене, дезориентация, нервност и дискомфорт. Контекстуално погледнато, тези явления трябва да се очакват и те потвърждават преживения стрес от катастрофата. По време на събеседване за работа аз очаквам, че кандидатите ще са нервни в началото, а по-късно тази нервност ще се разсее. Ако тя отново се появи, когато задам някакъв определен въпрос, тогава трябва да се запитам защо признаците на нервност внезапно са се появили отново.

Трета заповед: Научете се да разпознавате и декодирате универсалните случаи на невербално поведение. Някои модели на поведение на тялото се смятат за

универсални, тъй като те се изразяват по подобен начин при повечето хора. Например когато хората стиснат устни, прибирайки ги навътре така, че те изобщо да не се виждат, това е недвусмислен и обичаен знак, че нещо ги тревожи и нещо не наред. Това невербално поведение, познато като *компресия (притискане) на устните*, е един от *универсалните издайници*, който ще разгледаме в следните глави (вж. кутийка 4). Колкото повече от тези универсални невербални знаци можете да разпознаете и да разтълкувате точно, толкова по-ефективни ще бъдете при оценката на мислите, чувствата и намеренията на хората край вас.

КУТИЙКА 4

СВИВАНЕТО НА УСТНИТЕ МОЖЕ ДА ДОВЕДЕ ДО ПО-МАЛКИ РАЗХОДИ В КОРАБНИЯ БИЗНЕС

Универсалното издайническо поведение на устните много ми помогна, когато работех по един консултантски проект за британска корабостроителна компания. Клиентът ме бе помолил да присъствам по време на преговорите по техния договор с една крупна многонационална корпорация, която щеше да оборудва техните кораби. Аз се съгласих и предложих проекто-договорът да бъде разглеждан точка по точка, като, преди да се придвижим по-нататък, по всяка от тези точки трябваше да се постигне споразумение. По този начин аз можех да наблюдавам преговарящите от корпорацията и да следя невербалните сигнали, които биха могли да разкрият информация, полезна за моя клиент.

„Ако забележа нещо, което се нуждае от вашето внимание, ще ви предам бележка“ – казах на клиента, след което сегнах да наблюдавам как двете страни разглеждат договора точка по точка. Не се наложи да чакам особено дълго, за да забележа един важен сигнал. Когато се четеше клаузата, поясняваща в детайли оборудването на определена част от кораба – една строителна фаза, за която бяха необходими милиони долари, – главният преговарящ от многонационалната корпорация сви устни, ясен знак, че нещо по тази част от договора не му харесваше.

Аз предагох бележка на моя клиент, предупреждавайки го, че специално тази клауза от договора е спорна или проблематична и той трябва отново да се върне към нея и да я обсъди в най-големи подробности още докато всички сме заедно тук.

След като се изправиха пред проблема още там, на място – и се съсредоточиха върху детайлите по въпросната клауза – двамата преговарящи бяха в състояние да изработят едно споразумение лице в лице, което в крайна сметка спести на моя клиент 13, 5 милиона долара. Невербалните сигнали за недоволство, подадени от преговарящия, бяха ключовото доказателство, необходимо за забелязването на един определен проблем и за неговото незабавно и ефективно атакуване.

Четвърта заповед: Научете се да разпознавате и декодирате идиосинкратичното невербално поведение. Универсалните случаи на невербално поведение съставляват една група от знаци на тялото: такива, които са относително сходни при всеки човек. Съществува и втори тип знаци на тялото, наречени *идиосинкратично невербално поведение* – сигнали, относително уникални за определен индивид.

За да идентифицирате идиосинкратичните сигнали, добре е да си отваряте очите на четири за *поведенческите модели* на хората, с които общувате редовно (вашите приятели, семейството ви, колегите ви, хората, които ви обслужват или ви доставят определени стоки през повечето време). Колкото по-добре познавате един човек или пък колкото по-дълго общувате с него, толкова по-лесно ще ви бъде да си набавите тази информация, тъй като бихте имали по-голяма база данни, върху която да градите своите заключения. Например ако забележите, че синът ви в тийнейджърска възраст се чеше по главата и си хапе устните, когато му предстои контролно, това може да послужи като сигурен идиосинкратичен знак, говорещ за неговата нервност или липса на подготовка. Без съмнение това е станало част от репертоара му, с който той се справя по своему със стреса, затова ще се появява отново

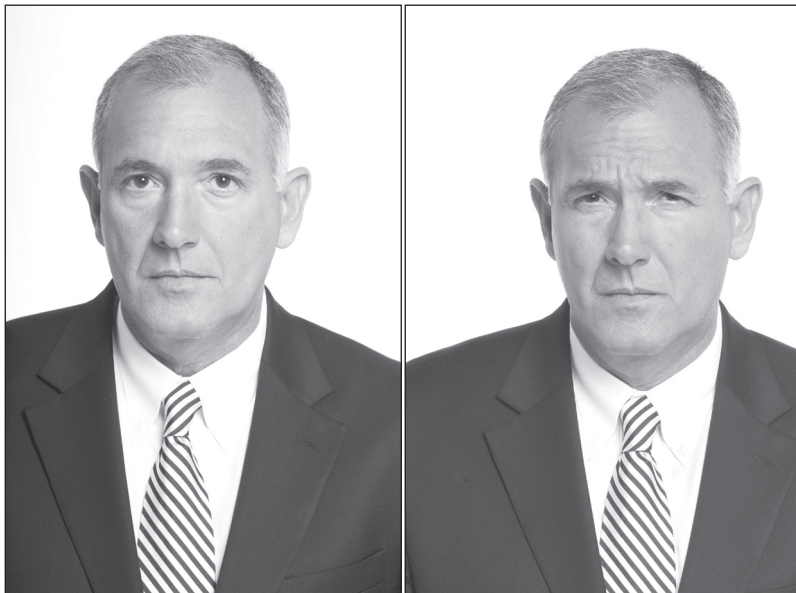
и отново, тъй като „най-добрият пророк за бъдещото поведение е миналото поведение“.

Пета заповед: Когато общувате с другите, опитайте се да установите „нормата“ в тяхното поведение.

За да схванете *нормата на поведение* на хората, с които редовно общувате, трябва да забележите как изглеждат те в нормална обстановка, какъв е типичният им начин на седене, къде поставят ръцете си, каква е обичайната поза на краката им, тяхната стойка и обичайното изражение на лицето им, наклонът на главата им, а дори и това къде обикновено поставят или държат личните си принадлежности, като например портфейл или дамска чанта. Необходимо е да сте в състояние да направите разлика между тяхното „нормално“ лице и тяхното „стресирано“ лице (вж. снимки 1 и 2).

Ако не съумеете да схванете основната линия на поведение, ще се окажете в същата позиция, в която и родителите, които никога не преглеждат гърлото на детето си, докато в един момент то не се разболе. Те викат лекаря и се опитват да опишат какво са видели в гърлото му, но не са в състояние да сравняват, защото никога не са преглеждали гърлото на детето си, когато е било здраво. Като изследваме нормалното, ние започваме да разпознаваме и идентифицираме аномалното.

Дори и при една единствена среща с някого, трябва да се опитате да забележите неговата „стартова позиция“ в началото на вашето общуване. Установяването на нормата на поведение на даден човек е от жизненоважно значение, защото това ви позволява да определите кога той се отклонява от тази норма, което може да се окаже изключително важно и да ви даде ценна информация (вж. кутийка 5).



Снимка 1.

Забележете чертите на лицето, когато то не е стресирано. Очите са отпуснати, а устните спокойни

Снимка 2.

Стресираното лице е напрегнато и леко разкривено, веждите са склучени, а челото е събърчено

КУТИЙКА 5

ТОВА Е НЕЩО ОТНОСИТЕЛНО

Представете си за момент, че сте родител на осемгодишно момченце, което чака на опашка, за да поздравя роднините си на голямо семейно събиране. Тъй като този ритуал е ежегоден, вие със сина си многократно сте чакали своя ред, за да поздравите всекиго. Той никога не се е колебал да изтича и да прегърне силно някой от роднините си. Обаче на това събиране, когато идва моментът да прегърне своя вуйчо Хари, момчето се вцепенява и замръзва на мястото си.

„Какво става?“ – прошепвате вие, като лекичко го побутвате към очакващия вуйчо.

Синът ви не казва нищо, но никак не му се иска да отвърне на физическите сигнали, които му подавате.

Какво трябва да направите? Важното в случая е да забележите, че поведението на вашия син е отклонение от нормата в неговото поведение. В миналото той никога не се е колебал да презърне вуйчо си. Защо сега поведението му се е променило? Неговата реакция на замръзване показва, че нещо го плаши или че изпитва нещо негативно. Може би за страха му няма обоснована причина, но за наблюдателния и предпазлив в разумни граници родител това е един предупредителен сигнал. Отклонението от обичайното го този момент поведение на сина ви предполага, че между него и вуйчо му може да се е случило нещо негативно от последната рогнинска среща насам. Може би става дума просто за някакво несъгласие, за детинска странност или пък реакция спрямо това, че вуйчото предпочита другите пред него. Но, от друга страна, това поведение може да означава и нещо далеч по-зловещо. Важното е, че промяната в основната линия на поведение на дадена личност предполага, че вероятно нещо не е наред и, при този конкретен случай може да се окаже и предупреждение за внимание в бъдеще.

Шеста заповед: Винаги се стремете да наблюдавате хората за множествени знаци – модели на поведение, които идват заедно в комбинация или в поредица. Вашата точност при разгадаването на хората до голяма степен ще се улесни, когато наблюдавате *множествените знаци*, или комбинации и поредици от сигнали на телесно поведение, на които да се опрете. Тези сигнали винаги действат заедно като парченца от пъзел. Колкото повече парченца от този пъзел притежавате, толкова по-добри са шансовете ви да успеете да ги сглобите и да видите цялостната картина, която те представляват. В илюстрация на това: ако видя, че някой конкурент в бизнеса подаде модел на стресово поведение, като веднага след това последват сигнали на умиротворително поведение, мога да съм по-уверен в предположението си, че той прави сделката от позицията на слабия.