

Стэн Б. Уолтерс

Правда про ЛОЖЬ



ЭКСМО
Москва
2010

УДК 159.922.1
ББК 88.53
У 63

Stan B. Walters

THE TRUTH ABOUT LYING

Published by Sourcebooks, Inc.

Перевод с английского *Т. Новиковой*

Дизайн обложки *Н. Никоновой*

Художник *И. Варавин*

Фотографии *Д. Гущина*

Уолтерс С. Б.

У 63 Правда про ложь / Стэн Б. Уолтерс ; [пер. с англ. Т. Новиковой]. — М. : Эксмо, 2010. — 272 с. — (МЕДИА (книги от известных медиаперсон)).

ISBN 978-5-699-41373-7

Автор книги — один из лучших специалистов в области психологии и распознавания лжи. Он расскажет вам, как выявить сигналы нервозности и стресса, уклонения от правды, а также откровенной лжи по голосу и речи, мимике и движению тела. С помощью специально подобранных фотографий вы научитесь «считывать» скрытые эмоции и безошибочно определять истинные намерения вашего собеседника, а также его отношение к вам и к предмету обсуждения. Вы сможете сразу выявлять лжецов и, что особенно важно, будете всегда знать правду!

УДК 159.922.1
ББК 88.53

© 2000 by Stan B. Walters
© Гушин Д.Л., фото, 2010
© Новикова Т.О., перевод на русский язык, 2010
© Издание на русском языке, оформление.
ООО «Издательство «Эксмо», 2010

ISBN 978-5-699-41373-7

ПОСВЯЩЕНИЕ

Памяти моего отца,
У. Луиса Уолтерса, 1919—1999.

Это был сильный человек, благородный,
цельный и верящий, умевший сочувствовать
и сострадать.

Благодарность

Любой проект осуществляется с помощью множества людей, остающихся за сценой, но работа без них была бы просто невозможна. Я хочу поблагодарить Мишель Бэнкс из Maxwell Media Group. Она поддерживала меня, подгоняла и следила, чтобы работа продолжалась. Я бесконечно благодарен моему редактору Деборе Верксман из Sourcebooks. Эта женщина обладает множеством талантов и бесконечным терпением. Именно она отшлифовала мое скромное творение и придала ему блеск. Мне посчастливилось иметь прекрасного друга, Джима Аслупа из Public Agency Training Council. Он чувствует будущее. Особую благодарность я хочу высказать доктору Марте Дэвис и другим сотрудникам John Jay College of Criminal Justice. Это очень серьезные и преданные своему делу люди.

Правда про ложь

С бесконечной любовью хочу поблагодарить и своего лучшего друга и партнера — мою жену Хильду. Она умеет пробудить все лучшее во мне. Она всегда разделяет мои мечты и убеждения. Ее любовь и поддержка заставляют меня думать, что не существует ничего невозможного. Я благодарен также Хилари, Элисон и Джордан — моим дочерям и внучке. Они задавали мало вопросов, многое терпели и заслужили любовь и благодарность своего отца и дедушки.

Содержание

ГЛАВА ПЕРВАЯ: ЧТО КРОЕТСЯ ЗА ЛОЖЬЮ	11
ГЛАВА ВТОРАЯ: ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ	51
ГЛАВА ТРЕТЬЯ: ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	95
ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ: НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	117
ГЛАВА ПЯТАЯ: РЕАКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ	169
ГЛАВА ШЕСТАЯ: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТО, ЧТО ВЫ УЗНАЛИ	249
ПРИМЕЧАНИЯ	261
ОБ АВТОРЕ	265

ГЛАВА ПЕРВАЯ

ЧТО КРОЕТСЯ ЗА ЛОЖЬЮ

Вам приходилось говорить с человеком и терзаться мыслью, что он вам лжет? Вы просто чувствовали, что что-то не так, но не могли сказать конкретно, какие слова или поступки вашего собеседника вызывают в вас подобное чувство. Не случилось ли вам довериться человеку, а потом обнаружить, что он вас обманывал? Вам не доводилось наблюдать за беседой двух человек и ощущать, что один из них лжет, а несчастная жертва искренне верит всему, что ей говорят?

Когда вы сами в последний раз лгали? Может быть, вы просто чего-то недоговаривали собеседнику или не давали полного ответа. Может быть, вы лишь привирали. Возможно, вы даже считали свои слова «маленькой ложью во спасение», но это все равно была ложь. Позволяли ли вы кому-нибудь делать ложные выводы из того, что вы сказали или не сказали? Мо-

жет быть, вы и не собирались вводить его в заблуждение, но он сделал ложный вывод. Поздравляю! Вы соврали!

Мы постоянно сталкиваемся с обманом. Либо мы лжем, либо нам лгут. И ложь далеко не всегда бывает злонамеренной. Лжец вовсе не обязательно скрывает преступление или нарушает клятву. Возможно, вы слегка о чем-то недоговариваете на работе или утаиваете что-то, заполняя документы на выдачу кредита. Возможно, вы защищаете чьи-то чувства и не говорите того, что думаете об одежде знакомого, новой стрижке, машине или подруге. Может быть, вы считаете, что вашему другу следует учиться на собственных ошибках. Пусть правду ему скажет другой. Вам не хочется говорить человеку плохое. Порой вам приходится объяснять, почему вы опоздали на работу или не выполнили порученное задание в срок. Ну как тут не приврать! А как не выдумать что-то на свидании — особенно на первом свидании. Вообще, ритуал встреч с возлюбленными — идеальная возможность для обмана, и люди очень часто здесь лгут.

Помните, что мы говорим не о преступниках, а об обычных людях в повседневных ситуациях, в том числе и о нас с вами. Весь наш быт соткан из множества мелких, безобидных обманов — мы отклоняем нежелательные приглашения, находя ложные отговорки, говорим комплименты, в которые сами не верим.

Проблема заключается в том, что каждый день нам приходится принимать решения, связанные с различной информацией, фактами и мнениями окружающих людей. Эти решения влияют на жизнь и будущее на-

ших родных, друзей, коллег по бизнесу и нас самих. Мы принимаем решения, основываясь на убеждении, что люди вокруг надежны, заслуживают доверия и действуют в наших интересах. Но что, если окружающие, на которых мы положились, к которым мы обратились за информацией и советом, не честны с нами? Что, если наши интересы не имеют для них никакого значения, если гораздо важнее для них их собственные интересы и цели? Если мы будем с самого начала знать, что человек, на которого мы положились, нечестен, обманывает, утаивает информацию, скрывает правду, повлияет ли это знание на принимаемые решения? Можем ли мы позволить себе принять важное или даже самое рядовое, рутинное решение, чтобы потом обнаружить, что основывались на ложной или не до конца правдивой информации?

Как правило, люди плохо умеют выявлять обман. Вы удивитесь тому, что следователи правоохранительных органов по способности эффективно выявлять ложь практически ничем не отличаются от обычных людей. Как же мы можем не замечать подобного поведения, если сами постоянно поступаем так же? Есть ли какие-то сигналы лжи? Есть ли симптомы, по которым можно выявить обман супруга, друга, родственника, коллеги или политика? Не нужно ли обратить внимание на какие-то особые знаки? Можем ли мы сделать что-нибудь, чтобы окружающие перестали нам лгать?

На самом деле человек практически ничего не может сделать, чтобы предотвратить обман. Нужно смириться с тем, что люди время от времени вам лгут.

Это вовсе не обвинение в адрес человеческой расы. Я не призываю вас превращаться в подозрительных параноиков. Но если кто-то пытается вас обмануть, вы вовсе не должны оставаться жертвой его обмана. Лучшее, что вы можете для себя сделать, это научиться распознавать и правильно истолковывать поведенческий комплекс, связанный с человеческим общением. Вы можете научиться улавливать изменения интонации и понимать значение мелких нюансов, связанных с темпом речи, высотой и громкостью голоса. Все это поможет вам не поддаться обману. Прислушиваясь к сказанному, вы можете понять конкретные механизмы, действующие в мозгу собеседника. Если вы научитесь отбрасывать сигналы стресса и маскировки, часто встречающиеся в языке телодвижений, то сможете точнее понимать смысл жестов, осанки, позы, выражения лица и движений собеседника.

Нельзя помешать человеку лгать, но можно перестать быть жертвой обмана.

Конечно, никто не считает, что необходимо постоянно выявлять и распознавать каждый мелкий обман, свидетелем которого вы становитесь. Но если вы сможете распознать большинство попыток обмана в быту, то ваша профессиональная и личная жизнь станет гораздо комфортнее и приятнее. Если вы научитесь верно распознавать вербальные и невербальные сигналы, посылаемые собеседниками, то сможете избежать душевной боли и потерь. Вы научитесь в общении стимулировать открытый, честный диалог, сможете соз-

давать атмосферу доверия и авторитетности, что заметно улучшит ваши отношения с окружающими.

Вы не можете и вам никогда не удастся помешать людям лгать вам, но вполне реально не становиться жертвой чужого обмана, научившись верно оценивать степень достоверности слов собеседника. Исследования обмана в человеческом поведении и общении привели к выявлению эффективных приемов оценки степени доверия к собеседнику. Но наряду с этим есть приемы неэффективные, основанные исключительно на так называемой народной мудрости. Усвоив правила и основной набор принципов оценки различных сигналов в поведении собеседника, вы сможете с большой степенью уверенности отличать нормальное, обычное поведение от откровенной или скрытой лжи. Вы научитесь замечать вербальные и невербальные сигналы, которые покажут, что собеседник пытается вас обмануть.

Более того, если вы сможете критически взглянуть на себя и оценить собственные действия и реакции, эмоции и мотивы, мысли и страхи, то, каким себя видите вы и каким вам хотелось бы предстать в глазах окружающих, то начнете понимать, почему окружающие пытаются обмануть вас и почему вы сами обманываете их.

Эти навыки будут полезны вам в различных ситуациях, например, когда люди предлагают вам услуги — скажем, няни или автомеханика, или продают товары. Вам станет легче общаться с друзьями и членами семьи. Вы сможете более взвешенно принимать важные жизненные решения, если будете знать, что заставля-

ет людей лгать вам, и научитесь понимать, что они лгут. Я расскажу вам о разных способах распознавания лжи, когда вам кажется, что вы столкнулись с обманом. Эти приемы можно применить для построения собственных выводов относительно того, что вам показывают в новостях или о чем вы читаете в газетах.

Хочу подчеркнуть, что главное мое намерение — помочь вам овладеть этими навыками, чтобы они оказали позитивное влияние на вашу жизнь и отношения с окружающими. Было бы очень жаль, если бы после прочтения моей книги вы превратились в подозрительного человека, не способного доверять супругу, детям, друзьям и знакомым. Я считаю, что, научившись распознавать обман, вы сможете найти такие сферы в жизни и личных отношениях, на которые это умение окажет самое позитивное влияние.

Определение обмана

Сбивать с толку. Дезинформировать. Вводить в заблуждение. Лицемерить. Кривить душой. Запутывать. Обманывать. Фабриковать. Скрывать. Искажать. Выражаться двусмысленно. Выдумывать. Изобретать. Фальсифицировать. Представлять в ложном свете. Подделывать. Уклоняться. Увиливать. Лгать. Как бы вы это ни называли, но обман — это попытка человека обмануть не только кого-то другого, но еще и самого себя. Все мы пользуемся обманом (пусть даже в самой невинной форме) в повседневной жизни. Некоторые попытки обмана являются злонамеренными по своей

ЭМОЦИИ



Счастье: улыбка, небольшие морщинки в уголках глаз, щеки приподняты.

Печаль: верхние веки и уголки рта слегка опущены, взгляд рассеянный.



природе. Другие же являются, скорее, некоей формой редактирования, направленного на защиту чувств, сохранение отношений или нормализацию общения между двумя и более людьми. Давайте признаем: иногда люди, в том числе вы и я, предпочитают услышать легкое искажение истины, чем сталкиваться с тупой, холодной, жесткой реальностью.

Присутствие обмана предполагает, что говорящий испытывает определенную потребность в изменении восприятия истины. Для жертвы обмана, то есть слушателя, причины лжи могут иметь жизненно важное значение для процесса принятия решений относительно конкретной проблемы, а также для оценки характера и авторитетности собеседника. Почему этот человек счел необходимым солгать вам? Чтобы лучше понимать обман, вы должны понять внутренние системы, которые вступают в действие, когда человек лжет.

В любой ситуации обмана действуют три фактора или условия: выбор, возможность и способность. Если вы поймете эти три фактора, то сможете лучше понять, почему и как происходит обман, как его распознать и как уменьшить его вероятность.

Выбор

Выбор — это один из ключевых факторов любого обмана. Человек думает или чувствует, что ему необходимо воздержаться от полной и абсолютной правды. Поэтому он предпочитает в той или иной форме солгать. Может быть, он чувствует потребность во лжи,

чтобы заслужить некую награду или позитивное подкрепление, которое ему необходимо. Может быть, ему кажется, что ложь или полуправда помогут ему избежать некоего наказания или негативного подкрепления. И, наконец, он может обманывать от страха или неспособности определить последствия имеющей место беседы. Вы как жертва обмана не можете оказать практически никакого влияния на выбор собеседника.

Ложь — это процесс когнитивный, ментальный. Это не то, что может происходить в вакууме. Введение в заблуждение или дезинформация собеседника — процесс сознательный. Это поведение, которое человек выбирает сознательно. Обманывая, человек добивается определенной цели — получает личную выгоду, избегает каких-либо неприятных последствий или защищает себя или кого-то другого в ситуации, которая кажется ему непредсказуемой. Я считаю, что любая ложь — это сознательное решение. Существует бесчисленное множество ситуаций, в которых люди предпочитают лгать.

На самом деле почти у каждого из нас есть определенный моральный кодекс, за рамки которого мы предпочитаем не выходить. Другими словами, человек может никогда не лгать супруге, но не видит ничего плохого в том, чтобы ввести в заблуждение налоговые службы. Родители часто утаивают информацию от детей, но никогда не позволяют себе такого в отношениях с начальниками.

Чем больше, по мнению человека, стоит на кону, тем сильнее соблазн солгать. Для подростка, к примеру, нет ничего важнее, чем отправиться на вечеринку

в пятницу или субботу вечером. А тут его спрашивают, куда он собирается и с кем! Конечно, порой ситуации бывают более серьезными — наркотики, алкоголь, кражи в магазинах, уклонение от налогов, политические игры... Я хочу сказать, что, каковы бы ни были обстоятельства, человек, прибегающий к обману, всегда имеет и совершает выбор.

Мы можем сейчас начать долгую психологическую, философскую и моральную дискуссию о проблемах характера, социализации и самооценки. Но давайте оставим подобные разговоры для других форумов. Решение обмануть принимает исключительно сам обманщик. И решение это сознательное и обдуманное. Человека практически никогда не принуждают ко лжи, за исключением экстремальных обстоятельств. Поскольку в этой книге мы обсуждаем ситуации повседневные, ни о каком принуждении не может быть и речи. Человек лжет только потому, что испытывает в этом потребность.

**Ложь — всегда осознанный выбор,
а не случайность.**

Способность

Способность человека лгать, причем качественно, целиком зависит от его навыков общения и от интеллекта. Я не хочу сказать, что общительные люди обманывают чаще других. Но если уж они лгут, то делают это очень хорошо. Те же, кто не обладает хороши-

ми навыками общения, при обмане испытывают серьезные трудности. К сожалению, есть и такие люди, для которых ложь совершенно естественна.

Возможность

Если человек общителен и склонен к обману, вам вряд ли удастся вывести его на чистую воду. Единственный ключевой фактор, который можно немного контролировать, — это возможность для обмана. Чтобы не стать жертвой лжи, вы можете создать у собеседника впечатление того, что вы — плохая цель. Вы должны сделать обман бессмысленным, выработать в себе навыки его распознавания и научиться бороться с уже произнесенной ложью. Тем самым вы сократите возможности для обмана, уменьшите вероятность того, что человек воспользуется представившейся возможностью, и сведете к минимуму ущерб от свершившегося обмана.

Вы можете научиться распознавать обман и бороться с уже произнесенной ложью.

Ответственность

Много раз нам казалось, что нас обманывают, но не хватало навыков, необходимых, чтобы точно понять, какие именно сигналы вызывают подобное ощущение. Не имея точной информации или знаний, необходи-

мых для распознавания обмана, мы предпочитаем полагаться на свои чувства к собеседнику.

Если речь идет о давнем знакомом, то можно положиться на прошлые впечатления и длительность отношений. Рассердившись на кого-то в конкретный момент времени или, наоборот, преисполнившись сочувствия к собеседнику, вы можете принять определенное решение. Если же вы беседуете с малознакомым человеком, то чаще всего полагаетесь на собственную интуицию, впечатление, производимое им, или на собственное восприятие исходящей от него энергии.

Вы всегда в той или иной степени полагаетесь на подобные ощущения. Но если у вас найдется время для того, чтобы понять и овладеть приемами, описанными в этой книге, вы получите гораздо больше информации, на которой будут базироваться ваши выводы. У вас также появится масса вариантов разрешения ситуации — то есть возможность выбора. Помните, эта книга написана для того, чтобы вы смогли улучшить отношения с людьми, а не разрушить их.

Когда человек пытается кого-то обмануть, главная проблема — уязвимость жертвы обмана. Если лжец убежден, что его жертва отлично умеет выявлять ложь, в нем происходят определенные реакции. Находясь в состоянии стресса, лжец начинает посылать легко распознаваемые сигналы обмана. А возможно, он и вообще откажется от лжи. В результате либо его ложь будет легче распознать, либо лжи окажется меньше. Главное ваше оружие в лишении человека возможности солгать вам — это умение точно распознавать сигналы обмана. Если вы будете регулярно и точно распознавать ложь, то мало кому захочется вас обманывать.

Второе, что вы должны сделать, — это осознать собственную роль в ситуации, когда собеседник вам лжет. Может быть, людям трудно говорить вам правду, потому что вы слишком эмоционально реагируете? Не слишком ли ярко вы проявляете свои чувства? Не злитесь ли? Не становитесь ли мстительным? Может быть, вас считают слишком обидчивым? Не слишком ли сурово вы наказываете детей, если они признаются в проступках? Сколь бы хорошо вы ни умели распознавать обман, люди все равно будут вас обманывать, если побоятся сказать правду. Если собеседник — не слишком близкий вам человек (например, когда вы нанимаете человека для выполнения определенной работы), как вы себя с ним ведете? Вы осторожны и внимательны или чрезмерно импульсивны и склонны принимать слишком быстрые решения? Готовы ли вы потратить время, чтобы больше узнать о человеке, предлагающем услугу или товар — будь то адвокат, страховщик или автомеханик? Не жалко ли вам времени на то, чтобы внимательно все обдумать, задать серьезные вопросы и тщательно оценить сделанные наблюдения?

Может быть, людям трудно говорить вам правду, потому что вы слишком эмоционально реагируете?

Неважно, насколько хорошо вы запомните информацию из этой книги, если вы не захотите признать собственную роль в отношениях с другими людьми (не слишком ли я злился, когда мой сын-подросток

пришел домой поздно? Не поспешил ли я с покупкой страхового полиса, не познакомившись с другими предложениями?) и если будете анализировать лишь поведение своего собеседника, то получите лишь половину правды. На самом деле, как мы увидим дальше, ваши поступки могут повлиять на сигналы, посылаемые собеседником, из-за чего вам будет труднее их правильно оценить. Такое состояние называется «загрязнением». Более подробно об этом мы поговорим позже.

Как использовать свои знания

Как правило, лучше не говорить собеседникам о посылаемых ими сигналах обмана. Когда вы научитесь использовать различные аналитические приемы, о которых мы поговорим позже, у вас появится соблазн сказать человеку, что вы поймали его на лжи, и рассказать о том, какие сигналы его выдали. В таком случае найдется немало людей, которые захотят поиграть с вами в покер, потому что вы добровольно раскрыли свои карты! Возможно, подобная идея кажется вам привлекательной, возможно, вам кажется, что тем самым вы оказываете более сильное давление на собеседника. Но, в конце концов, вы лишь сами себе повредите. И тому есть ряд объяснений.

Во-первых, как только вы скажете человеку, что распознали его обман, и объясните, как это сделали, он больше никогда не продемонстрирует такого же поведения. Вы научите его скрывать сигналы, выдавшие вам его обман. Он постарается подавить конкретные знаки и симптомы. Во-вторых, как только человеку

скажут, что его выдали некоторые элементы поведения, он постарается замаскировать их другими сигналами или начнет использовать тогда, когда говорит правду. Он попытается заставить вас усомниться в точности диагноза. Конечно же, вы можете не поверить, что человек способен настолько контролировать собственное поведение и разум, чтобы эффективно осуществить такой обман. Однако результат от этого не изменится: вам придется гораздо сильнее напрягаться, чтобы распознать лжеца.

Не говорите собеседнику, по каким внешним признакам вы распознали его ложь.

И, наконец, указывая людям на посылаемые ими сигналы обмана, вы можете негативно повлиять на собственную семейную, профессиональную и личную жизнь. Никому не нравится, когда ему указывают на его слабости или личные недостатки. Привлекая внимание к сигналам обмана, посылаемым человеком, вы портите свои отношения с ним. Человеку кажется, что вы слишком внимательно относитесь к его словам и постоянно подозреваете его во лжи. Оттачивайте навыки распознавания обмана, но не трубите об этом на всех углах. Не заставляйте собеседников видеть в вас детектор лжи. Научитесь пользоваться этими приемами, чтобы улучшить умение общаться с окружающими. Умение распознавать, когда ваш собеседник в процессе разговора испытывает стресс и гадает, можно ли сказать вам правду, даст возможность создать ат-

мосферу, в которой люди будут честны с вами. Это умение бесценно для личных отношений. При общении с посторонним, у которого вы собираетесь приобрести товары или услуги, это умение поможет вам понять, следует ли пытаться получить дополнительную информацию, искать другие источники или другие предложения. В этой книге я расскажу о приемах, которые помогут вам точно выявлять обман и ложь. Прочитав ее, вы узнаете не только как распознать обман, но и что делать в таких ситуациях.

Определение утаивания

Прямой обман, как мы уже говорили, это активное изменение или искажение истины. Единственное, что ограничивает способность человека эффективно пользоваться подобной формой обмана, — это его собственное воображение. Впрочем, любой может пользоваться и другим методом обмана — косвенным, то есть утаиванием. Прибегая к помощи утаивания, обманщик может скрыть от собеседника важную информацию, а не исказить ее. Утаивание имеет определенные преимущества и недостатки.

Косвенный метод обмана — утаивание.

Одно из преимуществ косвенного метода обмана заключается в том, что он не требует утомительного ментального процесса. Для того чтобы прямой обман

увенчался успехом, нужно вспомнить предыдущую ложь, создать новую, которая согласовывалась бы с предыдущей, сделать новую ложь достаточно уклончивой и неопределенной на случай, если впоследствии ее придется изменить или добавить к ней что-то. Используя же утаивание, вовсе не обязательно помнить сказанное ранее, потому что человек не дает собеседнику искаженной и откровенно неправильной информации. Утаивая что-то, я просто исключаю определенную информацию из процесса общения.

Еще одно преимущество утаивания в том, что все сказанное лжецом — правда. Поскольку информация, которую я передаю собеседнику, основана на истине, мне будет довольно легко утаить важную или значимую ее часть. Мне не придется запоминать ту паутину лжи, которую я подготовил для того, чтобы отвечать на разные вопросы. Мне достаточно просто утаить или удалить определенную информацию из собственного рассказа о ситуации или событии.

Преимущество утаивания в том, что все сказанное лжецом — правда.

Чтобы обман, основанный на утаивании, увенчался успехом, я должен представлять, сколько мой собеседник должен знать, чтобы почувствовать, что я говорю ему чистую правду. А потом я должен тщательно отобрать то, что можно сказать. Моя задача — раскрыть лишь некоторые факты и предоставить собеседнику возможность предположить остальное. Я хочу, чтобы мой собеседник почувствовал себя удовле-

творенным, но в то же время пришел к неправильному заключению. Я чувствую, что он делает неправильный вывод, по характеру его вопросов и содержанию замечаний, но не поправляю его. Мой обман, основанный на утаивании информации, оказывается вполне успешным. Отличный пример такой ситуации — история про городского франта и собаку.

Путешественник останавливается пообедать в небольшом городке. Выйдя на городскую площадь, он видит, что на скамейке сидит старый фермер и читает газету. Рядом с ним расположилась странная собака. Путешественник подходит, усаживается рядом и пытается завязать дружеский разговор. Фермер не привык доверять незнакомцам. Он отделяется односложными замечаниями и не вступает в беседу. «Надо же, какая забавная у вас собака, — говорит городской франт. — Когда я был ребенком, у меня была точно такая же». Старый фермер ограничивается кивком. «Ваша собака мне нравится», — говорит городской франт. Фермер молча кивает. «Она кусается?» — спрашивает путешественник. «Нет», — отвечает фермер. «Вы не будете возражать, если я ее поглажу?» — спрашивает франт. «Нет», — отвечает фермер. Путешественник протягивает руку, чтобы погладить собаку. Собака рычит и хватает его зубами за руку, оставив на ней серьезную рану. Путешественнику больно и обидно. Он кричит: «Вы же сказали, что ваша собака не кусается!» — «Моя собака не кусается», — отвечает фермер. «Посмотрите-ка, что ваша собака сделала с моей рукой!» — кричит путешественник. «А это не моя собака», — ухмыляясь, отвечает фермер.

Хотя утаивание — это скорее «неделание», чем «делание», косвенный обман тоже предъявляет к лжецу определенные требования. Для начала обманщик должен знать правду, чтобы удалить определенную часть информации из замечаний или из разговора.

Во-вторых, очень важно знать, сколько информации можно дать собеседнику, которого лжец собирается ввести в заблуждение. Тончайшая грань отделяет избыток информации от ее недостатка. Если обманщик скажет слишком много, истина может выйти на свет. Если он скажет недостаточно, собеседнику станет ясно, что от него утаивают что-то важное. Лгун должен внимательно следить за реакцией собеседника, чтобы оценить эффективность обмана. Такой метод удобен для людей, имеющих хорошие навыки общения и знающих, что и когда следует говорить. А важнее всего знать, когда лучше замолчать!

Как справиться с утаиванием

Выявление утаивания и недомолвок в процессе разговора — дело сложное. Жертве обмана приходится нелегко. Выявить простой обман гораздо проще, потому что там есть материал, с которым можно работать: ложь другого человека или придуманный вариант правды, а также сигналы стресса и обмана, посылаемые собеседником, когда он пытается собрать в единое целое придуманные кусочки. Сталкиваясь же с косвенным обманом, вам придется выявлять ложь, опираясь на логику, а не на наблюдательность. Вам придется понять, что при переходе от одного момента разговора к другому какая-то часть информации была

пропущена. Всегда полезно заранее знать некоторые факты: тогда вам сразу станет понятно, что ответы собеседника не раскрывают всей истины. Кроме того, при таком разговоре вы не сможете ничего предположить, потому что лжец ожидает от вас именно неверных предположений. Вместо этого вы должны нудно и долго расспрашивать собеседника обо всем, что кажется вам неясным и уклончивым. Вы должны вытянуть из него всю информацию по кусочкам. Только тогда можно быть уверенным в том, что вам сказали чистую правду.

Выяснить утаенную информацию можно с помощью прямых и косвенных вопросов.

В зависимости от того, с кем вы разговариваете, можно задавать прямые или косвенные вопросы. Попробуйте высказать предположение, которого, по вашему мнению, от вас ждет собеседник, и спросите, верно ли оно. Столкнувшись с прямым вопросом, лжецу придется либо прибегнуть к прямому обману, либо дать более честный ответ. Если он начинает откровенно лгать, вы сможете применить приемы, описанные в этой книге, чтобы вывести его на чистую воду.

Мотивы обмана или утаивания

Когда человек решает обмануть или утаить информацию, он делает это по одной из двух главных причин. Во-первых, он может попытаться ввести вас в за-

блуждение относительно некоторого события, произошедшего в прошлом, и помешать вам узнать правду. Во-вторых, он может добиваться каких-то собственных целей.

Когда я лгу вам о чем-то, случившемся в прошлом, то делаю это главным образом для того, чтобы избежать определенного наказания. Ваше разочарование во мне само по себе может быть наказанием. Такое часто происходит с молодыми людьми, не желающими, чтобы их родители узнали что-то об их проделках. Я, к примеру, могу бояться, что вы, узнав о моих поступках, измените свое представление обо мне. Возможно, я упорно трудился, чтобы у вас сложилось благоприятное представление обо мне. Такое часто случается с друзьями, боящимися, что правда может разрушить их дружбу. Такое случается и в деловой ситуации: меня могут не принять на работу, если узнают о чем-то, случившемся в прошлом. Если поступки, которые я совершил и пытался скрыть, достаточно серьезны, я могу бояться того, что от их раскрытия может пострадать моя работа, брак, общественное положение и даже моя свобода.

Например, бизнесмен, потерявший деньги инвесторов из-за своей опрометчивости, или известный политик, вступивший в неподобающие сексуальные отношения с сотрудницей, изо всех сил будут пытаться скрыть свои ошибки, не раскрывая всей информации. С другой стороны, я могут попытаться обмануть вас не о том, что сделал в прошлом, а о том, что делаю сейчас или собираюсь сделать. В этом случае у меня есть некая конкретная цель. Если вы узнаете эту

цель, то можете помешать моим планам. Мой обман — попытка создать иллюзию. Я хочу, чтобы вы поверили в то, что, как вам кажется, вы понимаете или ожидаете.

Например, подросток хочет пойти на вечеринку, где будут все его друзья, но он знает, что родители его не отпустят. Чтобы выбраться из дома, он говорит родителям, что пойдет к приятелю, а с ним — в кино. Тогда родители не будут звонить этому приятелю, чтобы проверить, там ли их сын. Когда родители спрашивают сына, не собирается ли он куда-нибудь еще, он клянется, что не пойдет на вечеринку. Он может даже разыграть обиду и заявить, что родители просто ему не доверяют.

Возьмем другой пример. Человек продает машину, потому что в ней барахлит коробка передач и ему надоело платить за бесконечные ремонты. Осматривая машину, вы спрашиваете о ее состоянии — каков пробег, какое масло, были ли аварии. Продавец постарается не говорить о проблемах с коробкой передач, если вы не спросите об этом прямо. Он же не хочет, чтобы вы отказались от покупки его автомобиля.

Обман и утаивание служат собственной цели. Большинство из нас в тот или иной момент жизни прибегает к подобным приемам. Но и жертвами таких приемов мы тоже становимся постоянно. Мы сталкиваемся с обманом и утаиванием со стороны родственников или близких друзей, коллег и малознакомых людей. Наше отношение к обману и способность его выявить зависят от того, насколько близок нам тот, кто пошел на ложь.

ЭМОЦИИ



Гнев: брови опущены и сведены вместе, блеск в глазах, нижние веки напряжены.



Страх: брови и верхние веки приподняты, нижние веки напряжены, рот приоткрыт.

Определение стресса

Наша жизнь состоит из ряда целей и стремлений. Мы стремимся достичь этих целей и в повседневной жизни, и в долгосрочной перспективе. Характер каждой из этих целей раскрывает то, что по-настоящему важно для нас, и говорит окружающим о том, кто мы есть. Эти цели заставляют нас вести себя определенным образом. Некоторые цели довольно сложны и служат основой фундаментальных решений относительно того, какими мы хотим выглядеть в глазах окружающих, какие духовные и религиозные принципы мы исповедуем. Другие цели просты и незамысловаты — например, победить в боулинге или показать хорошие результаты на местном поле для гольфа. Очень важно помнить, что успех зависит не от уровня сложности цели, а от того, насколько высоко мы оцениваем ее достижение и насколько энергично стремимся ее достичь. Любая реальная или воображаемая угроза поставленной цели может создать в душе человека эмоциональный и интеллектуальный разлад. Такое напряжение обычно называют стрессом.

Мы испытываем стресс на трех уровнях — физическом, эмоциональном и ментальном. К числу физических симптомов стресса относятся испарина, боль в животе, расширение зрачков, быстрое и поверхностное дыхание или медленные и глубокие вдохи. Лицо человека может покраснеть, мышцы напрягаются, словно мы готовимся бороться или бежать. Руки начинают дрожать, появляется головокружение, лицо бледнеет.

Эмоционально человек испытывает страх или гнев. Одновременно происходят серьезные психические изменения — смятение, путаница мыслей, падение сосредоточенности, забывчивость и даже галлюцинации.

Стресс, оставшийся без внимания, может стать причиной целого ряда физических и психологических проблем. Возможно, вы уже читали о пагубном влиянии, которое стресс оказывает на организм человека. Из-за стресса люди стремительно худеют, у них выпадают волосы, поднимается кровяное давление, возникают боли в голове, спине и мышцах, судороги, звон в ушах. Стресс — причина инфарктов, инсультов, желудочно-кишечных расстройств, сыпи, боли в суставах, синдрома хронической усталости. Мы испытываем и эмоциональные расстройства — депрессию, расстройства психики, проблемы с краткосрочной и долгосрочной памятью, паранойю, нам становится трудно справляться с приступами гнева. Человек может приобрести психические заболевания. Все эти проблемы порождены либо серьезными химическими сдвигами, произошедшими в организме, либо эмоциональным смятением и расстройством. И оба эти состояния связаны с сильным и долгим стрессом.

Самое интересное в стрессе — его истинный источник. На протяжении всей жизни мы постоянно получаем награды и наказания. На личном опыте мы узнаем, какое поведение сулит награду, а какое породит негативную обратную связь, связанную с наказанием. Всю жизнь мы стремимся получить как можно больше наград и как можно меньше наказаний. Но в некоторых случаях мы не знаем, каким будет точный ре-

зультат нашего выбора. Мы принимаем решение, предполагая, что оно принесет позитивный результат, но все происходит наоборот. Когда такое случается, нам приходится выбирать одно из двух: драться или бежать. В то же время мы должны что-то делать с испытываемым нами стрессом, связанным с тем, что наши планы не осуществились.

Признаки стресса не обязательно оказываются сигналами обмана.

Все мы в своей повседневной жизни испытываем определенные стрессы. У кого-то не с первого захода завелась газонокосилка, а так хотелось подстричь газон до дождя. Кому-то не удалось как следует отремонтировать дом: «Когда по телевизору показывали, как кто-то сделал ремонт, все казалось таким простым. Почему же у меня ничего не получилось?» Кто-то обнаружил, что у машины спустило колесо как раз тогда, когда нужно было забирать ребенка из детского сада. А кто-то пригласил друзей на ужин, но не успевает к назначенному сроку все убрать, приготовить, принять душ и переодеться. За кем-то несется полицейская машина с мигалкой, потому что он превысил скорость, пытаясь приехать на работу вовремя. Такие повседневные события способны вызвать стресс у любого.

Где же кроется истинная причина стресса? Во внешних силах? Или же внутри нас? Порождает ли стресс перегрузка на работе? Или начальник, слишком придирчиво относящийся к вашей работе? А может быть,

причина вашего стресса в том, что вы потратили целое состояние на образование сына, а он не прилагает к учебе должных усилий? Становится ли для вас источником стресса необходимость каждый год правильно и в срок заполнять сложные налоговые документы? Ответ однозначен: нет и еще раз нет. Да, да, вы правильно поняли: ни одна из этих ситуаций стресса не порождает. Источник стресса — ваше отношение к каждой из проблем. Греческий философ Эпиктет говорил: «Людей тревожат не сами события, а их мысли по поводу этих событий». Когда мы слишком упорно и настойчиво думаем о какой-то проблеме, то начинаем испытывать подавленность и тревогу, которые, в свою очередь, порождают стресс.

Явление стресса, которое мы собираемся использовать для распознавания обмана, проистекает из общих стрессовых реакций. Однако очень важно помнить, что человек, испытывающий стресс, вовсе не обязательно лжец. Сигналы обмана, вербальные или невербальные, — форма стресса. Но не все симптомы стресса говорят об обмане. Вам не приходилось сильно нервничать во время собеседования при приеме на работу? Или выступая перед классом в школе? Вы не лгали. Вы мечтали получить работу или боялись неудачно выступить перед одноклассниками.

Стресс, возникающий во время обмана, обладает рядом дополнительных элементов. Человек проявляет все типичные признаки стресса — у него выступает испарина, он начинает бесконтрольно тереть собственные пальцы, скрещивает руки или говорит более высоким голосом. Разница заключается в происхождении стресса и его симптомов. Человек может посылать сигналы обмана, потому что в нем живут сильные и

глубоко личные чувства, связанные с этой проблемой, и он не хочет, чтобы другой человек узнал о его подлинных чувствах. Либо, наоборот, человеку хочется, чтобы собеседник подумал, что он испытывает определенные чувства, каких на самом деле в его душе нет. Чтобы обман увенчался успехом, нам нужно выступить достаточно убедительно. Только тогда собеседник не почувствует эмоционального разлада. Источник стресса в данной ситуации — беспокойство о том, поверит ли собеседник нашей актерской игре.

Стресс, связанный с обманом, порождается конфликтом между истиной и нашим собственным представлением о реальности. Зная истину и представляя ее в измененной форме, меняя некоторые или все факты, мы порождаем для себя проблему. Лжецу приходится активно редактировать и цензурировать свои замечания. Любой промах связан с риском. Стресс, испытываемый лжецом, связан с повышенной ментальной активностью по контролю своей речи и растущим беспокойством относительно того, не сможет ли собеседник догадаться об обмане.

Лжец испытывает сильный стресс: ему приходится все время контролировать свою речь и следить за реакцией собеседника.

Все виды стресса связаны с проблемой наград и наказаний. Если мой обман не увенчается успехом, какое меня ждет наказание за фальсификацию? Какую цену придется заплатить за обман? Какие усилия придется приложить, чтобы достичь цели? Смогу ли я

полностью отказаться от нее или мне удастся к ней вернуться? Важна ли эта цель настолько, что я готов рискнуть всем, чтобы ее добиться? Готов ли я отбросить осторожность, пренебречь голосом рассудка и принести огромные жертвы, чтобы достичь своей цели? Такая дилемма всегда стоит перед обманщиком.

Чаще всего человек замечает сигналы стресса, которые могут говорить об обмане, но могут быть никак не связаны с ложью. Всегда полезно последить за собой. «Ага! Этот человек проявляет признаки стресса в разговоре». А потом можно начать выяснять, какова программа собеседника. Если узнать цели собеседника, можно понять его мотивы и перевести общение в конструктивное русло.

Отношения

Отношения с людьми, с которыми мы сталкиваемся в повседневной жизни, можно разделить на четыре основные категории — близкие, личные, социальные и публичные. Каждая группа имеет для нас особое значение. С каждой мы поддерживаем особые отношения. Состав этих групп непостоянен. Люди могут переходить из одной категории в другую.

Близкая группа

Мы имеем близкие отношения с небольшим количеством людей. Эти люди многое знают о наших личных целях и устремлениях, успехах и промахах. И они

делятся с нами эмоциональной болью и радостями. Чаще всего они принимают активное участие в нашей жизни. Это родители, супруги, дети, братья и сестры, близкие родственники, любовники, духовные наставники, а иногда особо близкие друзья и исполняющие одну из перечисленных ролей.

Нечестность между близкими людьми причиняет сильнейшую эмоциональную боль.

Нечестность между близкими людьми причиняет сильнейшую эмоциональную боль. Обманщик предает тех, кто полностью доверяет ему. Если член такой группы не оправдывает ожиданий других ее участников, это становится причиной глубокого разочарования. И все же обманщика, как правило, прощают. Откровенная нечестность наносит рану, которую трудно залечить. Члены этой группы руководствуются неписаным правилом: они абсолютно доверяют друг другу. Мы все честны друг с другом и готовы изо всех сил защищать и поддерживать друг друга. Каждый человек полностью раскрывается перед остальными. Это большой риск, но в награду мы получаем абсолютную, бескорыстную любовь. Обмануть человека из близкого круга из эгоистических соображений — большой грех. Человек понимает, что своим обманом нанесет близкому тяжелую рану, и все же идет на обман. В таком случае он рискует подвергнуться самому страшному наказанию — лишиться любви. Скрыть обман в такой ситуации очень трудно, потому что члены этой группы хорошо знают друг друга и способны понять ис-

тинный смысл поступков и слов. Впрочем, на руку обманщику играет то, что близкие люди отказываются верить плохому. Даже когда ложь очевидна, обманщик может выкрутиться.

Личная группа

В мой личный круг входят близкие друзья, несколько человек, с которыми я регулярно и неформально общаюсь. Это могут быть коллеги, однокашники или члены одной спортивной команды. С этими людьми я встречаюсь на вечеринках. Это может быть пара, с которой мы с супругой часто проводим время. Правила личной группы отличаются от правил близкого круга.

Когда близкие друзья оказываются обманщиками, многое зависит от характера лжи.

Когда члены личной группы обманывают друг друга, многое зависит от характера обмана. Кто-то рассказывает истории из времен службы в армии, и с каждым разом эти истории становятся все более невероятными. Эту маленькую ложь можно рассматривать как часть группового поведения. Если же я предаю доверие члена группы, он вряд ли останется моим другом. Если мой обман служит к личной выгоде за счет другого человека, то мне придется пожертвовать дружбой и близкими отношениями с ним.

Если член личной группы поймает меня на обмане, придется смириться с тем, что он долгое время будет на меня злиться и в будущем станет более осторожным в отношениях со мной. Если мой обман в отношении этого человека достаточно серьезен, вся группа может осудить меня за мой поступок. В результате мне будет сложно поддерживать близкие отношения с членами этой группы. Обман внутри личной группы причиняет сильную эмоциональную боль, однако, в отличие от близкого круга, отношения в этой группе нельзя считать отношениями на всю жизнь. Со временем друзья приходят и уходят, люди меняются. Разрыв с бывшим другом не столь болезнен, как разрыв с братом, сестрой, родителями или супругом.

Социальная группа

Социальная группа включает в себя людей, с которыми я общаюсь на временной основе. Зачастую эти отношения не являются для нас очень ценными, за очень редким исключением. В такую группу могут входить прихожане моей церкви. Я их знаю, и они меня знают. В социальную группу входят те, кого я узнаю в соседних магазинах, на местной заправке, родители одноклассников моих детей. Мы встречаемся на родительских собраниях и вежливо беседуем друг с другом, когда представляется возможность.

В этой группе могут складываться исключительно временные отношения — например, во время общения с продавцом, с тем, кто оказывает мне какую-то услугу или предлагает какой-то товар. Между нами скла-

дываются временные отношения, основанные на понимании того, что каждый из нас имеет нечто необходимое другому. Если я обнаружу, что собеседник обманывает меня, то не задумываясь прерву отношения или даже скажу ему в лицо, что он лжет. В то же время мне самому гораздо легче его обмануть. Скорее всего, я подумаю, что, если я не совершу ничего противозаконного, самое худшее, что меня ждет в такой ситуации, — это необходимость искать нового человека, который даст мне необходимое. Однако человек, ставший жертвой моего обмана, может попытаться публично унизить или обвинить меня за то, что я сделал.

Именно в социальной группе нужно проявлять максимальную осторожность.

Внутри социальной группы нет никаких гарантий того, что ее члены будут честны друг с другом. Иногда нужно быть готовым к возможности обмана. Защищать себя и принимать все необходимые предосторожности должны сами члены группы. В целом в социальной группе довольно сложно выявить обман. Однако в силу временного характера общения именно в этой группе нужно проявлять максимальную осторожность. Чрезмерное доверие к ее членам может иметь печальные последствия. Другими словами, не стоит доверять свои деньги парню, сидящему рядом, когда ваши дети вместе играют в футбол, не проверив его кредитоспособность, точно так же, как если бы он был вам совершенно незнаком.

Публичная группа

В эту группу входит весь остальной мир — политики, мировые лидеры, известные спортсмены, актеры и журналисты, люди, занимающие высокое положение. Поступки этих людей мы наблюдаем со стороны.

Своим молчанием мы одобряем поступки лжецов.

Члены этой группы обладают широкой публичной платформой, которую могут использовать для обмана. Вспомним старинную поговорку политиков, которая гласит, что можно дурачить несколько людей долгое время и многих людей некоторое время, но нельзя дурачить всех людей постоянно. Обман на такой арене направлен на защиту публичного имиджа человека и его способности контролировать большие массы людей. Таким образом, цель обмана здесь сугубо эгоистическая.

Если человека из публичной группы поймают на обмане, он может оказаться достаточно харизматичным, чтобы преодолеть ущерб, или пойти на новый обман, чтобы сократить ущерб от первоначальной лжи. Уличенный в обмане может быть уверен в том, что публика очень быстро забудет про его ложь, увлекшись новыми скандалами или кризисами. Через несколько лет его вообще простят за все ошибки, если они не были связаны с самым большим преступлением — обманом общественного доверия.

Члены публичной группы — это, скорее всего, люди, с которыми мы не имеем и можем никогда не получить личного контакта. В зависимости от возраста мы можем даже не испытывать негативных чувств из-за того, что наше доверие так откровенно игнорируется публичными фигурами. Мы считаем, что они столь далеки от нас, что их действия практически не влияют на нашу личную жизнь. На самом же деле их поступки должны нас очень беспокоить. Эти люди завоевали свое положение, доверие людей и высокий статус, потому что мы согласились на это. Если они предадут наше доверие и злоупотребляют властью, а мы ничего не предпринимаем для того, чтобы они понесли ответственность за свои действия, то своим молчанием одобряем их поступки. Эти люди представляют нас. Они — наши представители, поэтому должны обладать всеми качествами, которые мы считаем важными для лидеров. Не возражая против их недопустимого поведения, мы одобряем их двуличие. Так почему же от людей, входящих в близкую, личную и социальную группу, и от самих себя мы ожидаем чего-то иного?

Когда возникает ситуация, в которой публичного человека ловят на обмане населения, вам приходится решать, верите ли вы этому человеку. И решение это основывается на том, что вы видите и слышите в средствах массовой информации. В некоторой степени вы можете применить навыки, полученные в этой книге, для того, чтобы сформировать собственное мнение о том, заслуживает ли публичный человек вашего доверия.

Заблуждения

Одна из причин того, что большинство людей плохо умеют выявлять обман, заключается в том, что мы ищем признаки обмана не там, где нужно, опираясь на народную мудрость или фольклор. Мы считаем, что обман можно раскрыть по определенному поведению человека. Многие подобные заблуждения живут собственной жизнью. Вы без труда найдете людей, не сомневающих в их полной надежности и достоверности. Некоторые проблемы, связанные с неумением успешно выявлять обман, порождены нашим отношением к собственным способностям. Многие люди слепо верят в свою способность всегда замечать ложь или всегда выявлять обман в конкретном человеке: «О, я всегда могу сказать, когда он лжет!» Я знаю человека, который говорит, что сигналы языка телодвижений говорят ему все, что ему нужно знать, а на другие сигналы он вообще не обращает внимания.

Я долгие годы преподавал и проводил исследования в сфере уголовного права. Я был поражен тем, что считалось сигналом обмана. Меня удивляло то, чему, по их рассказам, учили студентов-юристов и полицейских. Некоторые сигналы обмана явно пришли из народной мудрости, и я не раз о них слышал. Другие же предполагаемые признаки были слишком специфичны и не имели никакого смысла. Подобные заблуждения способны запутать человека и осложнить задачу выявления обмана.

Большинство заблуждений о выявлении обмана

связаны с наблюдением за лицом и глазами собеседника, а также с выявлением вербальных сигналов. Например, есть люди, считающие, что честный человек всегда смотрит прямо в глаза, а лжец — в сторону. Еще одно интересное заблуждение, которое нашло место даже в правоохранительных академиях, заключается в том, что ложь можно определить по тому, в какую сторону смотрит человек, прерывая зрительный контакт, вправо или влево. К сожалению, никакие научные данные эту идею не поддерживают. На самом деле попытки изучить это явление полностью опровергли данное заблуждение. Невозможно с точностью выявить обман, опираясь только на уровень зрительного контакта с собеседником. Конечно, опровергнуть такое заблуждение непросто, поскольку все старые детективные фильмы убеждают нас в том, что у подозреваемых всегда «бегающий взгляд».

Многие, пытаясь выявить обман, обращают внимание не только на глаза, но и на лицо собеседника. Чаще всего они даже не знают, что ищут: некие тайные сигналы или говорящие детали, которые насторожат их, когда собеседник начнет лгать. Однако голова и лицо посылают меньше всего сигналов, в отличие от других частей тела. Скорее всего, это происходит потому, что говорящий сознательно или даже бессознательно понимает, что за его лицом наблюдают, и изо всех сил старается скрыть сигналы обмана.

Мы ищем сигналы обмана вовсе не там, где следует.

Правда про ложь

Некоторые считают, что скрещенные руки или ноги во время разговора — неопровержимое доказательство обмана. Человек, постоянно теребящий пальцы или ерзающий в кресле, может быть ошибочно сочтен лжецом. Еще одно заблуждение связано с тем, что множество «э-э-э» в речи говорит о лжи.

В последующих главах, посвященных различным аспектам вербального и невербального поведения, мы обсудим, какие сигналы точно указывают на обман, а какие просто говорят о переживаемом человеком стрессе. На личном опыте могу сказать, что ненадежные приемы выявления обмана — это по преимуществу уловки. Кто-то пару раз заметил сигнал, случайно совпавший с моментом обмана. Надеюсь, мне удастся развеять многие подобные заблуждения в своей книге. Мне бы хотелось дать вам полное представление о том, как уверенно и надежно выявить ложь и обман. Накопив определенный опыт, вы сможете это делать гораздо проще.

ГЛАВА ВТОРАЯ

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ

В любом человеческом общении используется четыре общих метода или «канала». Мы общаемся посредством языка телодвижений или невербального поведения, интонацией голоса, содержанием речи и очень мелкими, почти неуловимыми сигналами, называемыми микросигналами или «микровыражениями»¹.

**Мы реагируем на окружающую среду
на двух уровнях: ментальном (когнитивном)
и эмоциональном.**

На язык телодвижений приходится львиная доля человеческого общения, пожалуй, до 65 процентов². Вам, возможно приходилось слышать выражение «кинезиологическое поведение», которое ввел в обращение первый серьезный исследователь языка тело-

движений, профессор Рэй Л. Бердвитселл из университета Луисвилла в начале 50-х годов. На остальные каналы — интонацию голоса, содержание речи и микровыражения — приходится около 35 процентов общения. Цель этой книги — научить вас распознавать в этих категориях сигналы, которые помогут вам оценить достоверность информации, сообщаемой вам собеседником.

Мы все реагируем на окружающую среду и ее стимулы на двух уровнях: ментальном (когнитивном) и эмоциональном. Наши реакции передаются по четырем каналам: через язык телодвижений, тон голоса, содержание речи и микровыражения. Все эти каналы настроены или запрограммированы так, чтобы совместно выражать наши эмоциональные и ментальные реакции. Вместе они создают гармонию, подобно струнному квартету. Этот «квартет» охватывает все стороны жизни человека. В случае же обмана кто-то или несколько из участников квартета начинает фальшивить. Еще больше осложняет ситуацию то, что один или несколько участников квартета играют слегка измененный вариант музыкального произведения, а мы, исполняя роль дирижера, пытаемся управлять всем квартетом, не имея партитуры. Можете представить себе, какая какофония получается! Когда мы пытаемся лгать, обманывать кого-то, то нарушаем деликатный баланс собственной коммуникативной системы. И тогда попытки управлять звучащей музыкой приводят к катастрофическим результатам. В такие моменты «коммуникативной дисгармонии» и проявляют-

ся сигналы, говорящие о том, что человек переживает серьезный эмоциональный и/или ментальный стресс и, возможно, лжет, обманывает собеседника.

**Наше общение идет по четырем каналам:
это язык телодвижений, тон голоса,
содержание речи и микровыражения.**

Отчасти сложности, связанные с контролем общения в процессе обмана, объясняются нашим отношением ко лжи и обману. Вспомните, что мы реагируем на окружающую среду на двух уровнях — когнитивном и эмоциональном. В некоторой степени лгущий человек способен контролировать ментальные процессы во время общения. Например, я могу совершить какую-то ошибку и стараюсь сделать так, чтобы мой поступок остался незамеченным. А может быть, я пытаюсь что-то вам продать или предлагаю какую-то услугу — например, починить крышу дома или машину. Чтобы вы не обнаружили неприятные детали, я пытаюсь заранее подготовить для себя алиби. Я стараюсь предугадать любые ваши вопросы, чтобы быть ко всему готовым. Но на самом деле подготовиться идеально невозможно. Мне могут задать вопросы, которых я не ожидал, или сформулировать их в неожиданной форме.

В такой ситуации мне нужно выработать новую линию поведения — причем срочно. Мне нужно вспомнить все предыдущие обманы и убедиться, что новые реакции соответствуют более ранним заявлениям.

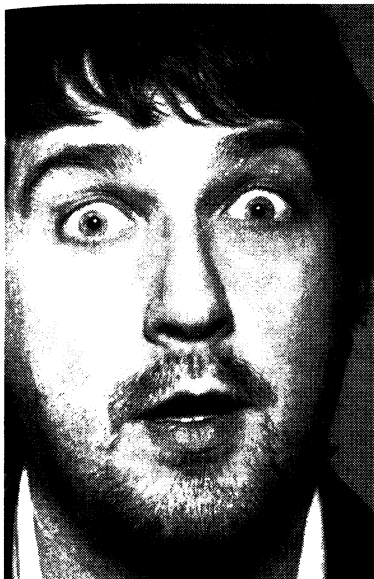
В то же время мне нужно запомнить все отклонения от заранее выработанного плана обмана, чтобы учитывать их при будущих реакциях. Все это тяжелым грузом ложится на плечи человека, и так испытывающего стресс.

Помимо планирования ментальных реакций и ответов, мне нужно проделать то же самое для эмоциональных реакций. К сожалению, заранее спланировать эмоциональные реакции слишком трудно. Сколько бы я ни пытался мысленно подготовиться к будущей стрессовой ситуации, очень трудно предвидеть собственные чувства, когда решительный момент настанет. Еще более осложняет ситуацию то, что мне нужно одновременно контролировать и эмоциональную, и когнитивную реакцию, с тем чтобы они соответствовали друг другу и не выдали меня. Еще более усложняет ситуацию то, что в ответственный момент меня занимают и другие тревоги и волнения.

Человек может обманывать других из боязни быть наказанным, из-за желания получить некую награду или от страха перед ситуацией.

Когда я собираюсь обманывать, во мне возникает тревога, связанная с ложью, и эта тревога занимает все мысли и влияет на поведение. В основном меня беспокоит мысль о том, что произойдет, если моя ложь обнаружится. Другими словами, я волнуюсь, что окружающие выяснят, что я обманываю. И это возвращает нас к проблеме обмана, которую мы обсуждали ранее.

ЭМОЦИИ



Удивление: брови приподняты, глаза расширены, рот приоткрыт.

Сильное волнение:
губа закушена.



Я могу лгать или дезинформировать других людей из боязни быть наказанным за свои поступки, из-за желания получить некую награду или просто из-за страха перед ситуацией в целом. Главная моя тревога — это беспокойство о последствиях самого факта лжи. Меня тревожит, что произойдет в результате моих действий. Чувствуете, насколько сложный сценарий? Обманщику приходится одновременно справляться с множеством ментальных и эмоциональных проблем. Вот почему внимательный наблюдатель всегда сможет выявить признаки обмана.

Еще одно осложнение связано с восприятием себя самого в роли лжеца. Иногда люди испытывают очень негативные чувства из-за необходимости говорить неправду. Тревога, связанная с ложью, вызывает в них сильнейшее чувство вины. Большинство людей испытывает чувство вины и раскаяния, когда им приходится лгать. Возникающие чувства сожаления и вины также посылают сигналы в четыре канала общения, и это, в свою очередь, помогает обнаружить ложь.

Семь ключей, помогающих обнаружить обман: константа, перемена, кластеры, последовательность, предубеждения, загрязнение и перекрестный контроль.

Некоторые люди умеют получать радость и удовольствие от лжи. Такое поведение называется «наслаждением от обмана»³. Человек может испытывать такие чувства, потому что рассматривает обман как часть игры. Поэтому, обнаружив, что собеседник ку-

пился на ложь, он считает себя победителем. Тогда бывает сложно поддерживать контроль над своим эмоциональным подъемом — столь же сложно, как и контролировать чувство вины. И снова прилив эмоций начинает отражаться в сигналах языка телодвижений, тоне голоса, содержании речи или микровыражениях. По этим сигналам можно определить, что человек лжет.

Задача определения правды и лжи по поведению человека может быть очень сложной как минимум по двум причинам. Во-первых, коммуникативное поведение человека — вещь очень сложная и порой весьма запутанная. Во-вторых, способность выявлять подобное поведение с достаточным уровнем точности непостоянна, потому что нам приходится преодолевать собственные предубеждения и заблуждения. Если мы хотим преодолеть эти блокирующие барьеры, то должны предпринять соответствующие предосторожности в процессе анализа. Только так можно снизить риск неверного определения честности собеседника. Нет ничего хуже, чем несправедливо обвинить честного человека в обмане. Но в то же время вы же не хотите быть обманутым.

Чтобы снизить вероятность серьезных ошибок, нужно установить ряд правил, которыми можно пользоваться, анализируя поведение других людей. Эти основные правила очень важны при изучении сигналов обмана. Существует семь легко запоминаемых правил, которые помогут вам выявить сигналы того, что ваш собеседник в процессе разговора находится в состоянии стресса. Эти семь правил помогут вам опре-

делить те моменты, когда нужно обратить особое внимание на слова и поведение собеседника, чтобы определить обман. Руководствуясь этими правилами, вы сможете заметно улучшить качество вашего общения и личных отношений.

Константа

ПРАВИЛО № 1. Вы должны определить константу — то есть нормальное поведение человека. Только после этого можно выявлять другие поведенческие сигналы.

Ключи, которые вы будете использовать для выявления обмана, это сдвиги или отклонение от постоянного эмоционального и ментального состояния человека. Единственный способ выявить эти критические сдвиги в поведении окружающих — это иметь четкое представление о том, каково их нормальное поведение.

Приведу пример. В свое время мне приходилось много путешествовать. Иногда я проводил в пути 180 ночей в год. Поскольку я много времени проводил вдали от жены и детей, для меня было очень важно общаться с ними. Я разговаривал с ними практически каждый день. Вы, наверное, догадываетесь, что у меня довольно хорошая память. Я буквально «чувствовал» голос жены. Мы и познакомились-то по телефону. Она работала на правительственное агентство в одном штате, а я — в другом.

Во время любого телефонного разговора с женой я

мог с точностью определить ее настроение — просто по тону голоса. По звуку голоса и темпу речи я понимал, что она устала или простыла. Я точно знал, когда кто-то из моих дочерей проштрафился и доставил матери неприятности. Ключи я получал и из содержания речи жены: «Сейчас я расскажу тебе, что натворили *твои* дети!»

Личная константа, то есть нормальное поведение, — это точка отсчета для диагностики. Все ваши последующие выводы будут основываться на сравнении с ней. Только так вы сможете понять, правду вам говорят или лгут. Выявить константу можно несколькими способами. Если собеседник вам уже знаком, вам достаточно просто вспомнить прошлое общение. Вспомните, когда этот человек был зол, подавлен, испытывал стресс или возбуждение. Припомните случаи, когда проявлялось другое поведение. Как звучал голос этого человека тогда? Насколько он был высок? Изменялась ли громкость? Много или мало он жестикулировал в этих ситуациях? Были ли его предложения четкими и понятными или он заикался, запинаясь и не мог закончить предложений? Каким было выражение его лица? Активной ли была его мимика или он общался с каменным лицом? Все эти характеристики поведения собеседника должны быть вам знакомы.

Чем лучше вы знакомы с нормальной, обычной для человека манерой общения, тем легче вам выявить обман, утаивание или стресс.

Предположим, что вы незнакомы с человеком, за которым наблюдаете. Возможно, вы только что познакомились или редко общались раньше. Как же определить его константу? Сначала спросите себя, сколько времени вы готовы посвятить ее выявлению и на какой риск готовы пойти, если константу выявить не удастся. Если вы хотите быть абсолютно уверены в честности собеседника, чтобы принять взвешенное решение, основанное на полученной информации, не жалейте времени на определение константы. Не следует слишком затягивать процесс. Попробуйте завязать разговор на обычные темы, не связанные с беспокоящей вас проблемой. Поговорите о семье, о спорте, о погоде, о кино. Еще лучше, если ваш собеседник разговаривает о себе самом. Вам нужна тема, с которой он хорошо знаком. Тогда в разговоре он расслабится и станет самим собой. Кроме того, вы получите возможность собрать некоторую информацию о нем и, возможно, даже лучше почувствуете его характер. Прислушайтесь к тому, как он рассказывает о своих успехах, неудачах, личных интересах. Вы поймете, что для него важно, то есть узнаете его как человека. Очень многое вам скажет то, как он говорит о других людях, друзьях, коллегах и родственниках. Если вы собираетесь оценивать его правдивость в процессе общения, вам нужно больше слушать и наблюдать, а не говорить.

А что делать, если вы хотите понять, не лжет ли человек публичный? Может быть, вы определяетесь с избирательными предпочтениями или просто интере-

суетесь этим человеком. Как определить константу человека публичного — политика, актера, спортсмена, бизнесмена — словом, человека, жизнь которого широко освещается в прессе? Вам, конечно же, будет трудно создать благоприятные условия для выявления константы, но пресса дает вам возможность знакомиться с интервью этого человека. Вам не придется заставлять его беседовать или иным образом взаимодействовать с вами. За вас это уже сделал кто-то другой. Вам остается только сидеть, смотреть, слушать — и делать это очень внимательно и сосредоточенно. Чем публичнее человек, тем чаще о нем пишут в прессе, рассказывая о самых разных ситуациях его жизни. Соответственно, каталог, на основании которого вы станете определять константу, будет постоянно расширяться. Однако не нужно полагаться на постановочные и отрепетированные события — коммерческую и политическую рекламу, фильмы, выступления на митингах и т.п. Ваша оценка окажется более точной, если вам удастся понаблюдать за человеком в неформальной обстановке — например, на пресс-конференциях, где журналисты могут задавать любые вопросы по своему усмотрению. Телевизионные расследования и ток-шоу в прямом эфире дадут более реалистическое представление о вашем герое. На таких мероприятиях легче определить его поведенческую константу. Пусть вас не беспокоит, что человек на публике всегда прекрасно выглядит. Собирающийся лгать (даже если все заранее много раз отрепетировано) будет раз за разом посылать сигналы обмана,

которые вы сможете распознать. Не забывайте, что никому не под силу выявить все сигналы и признаки обмана в момент их проявления. Нужно постараться уловить как можно больше таких признаков, и тогда вы сможете принять точное и информированное решение о том, заслуживает ли человек доверия.

Перемена

ПРАВИЛО № 2. Следите за изменением константы собеседника. Отмечайте новое поведение или прежнее, которое неожиданно резко изменилось или прекратилось вовсе.

Как только вы почувствуете, что поняли постоянное поведение человека, то есть его поведенческую константу, можно приступить к выявлению изменений в этой константе, связанных с обманом. Под влиянием стресса, связанного с обманом, в поведении человека происходят перемены трех основных типов. Вы либо заметите новое поведение, которого не замечали прежде, либо отметите прекращение прежнего поведения, либо прежнее поведение значительно изменится.

Предположим, что вы оцениваете политика, проводящего пресс-конференцию по вопросу строительства новой дороги в вашем штате. Ему задают вопросы о стоимости, продолжительности проекта, о количестве новых рабочих мест для жителей штата. Политик очень красноречив и не испытывает затруднения с ответами. А потом журналист спрашивает его, действи-

тельно ли часть средств на реализацию проекта взята из социального фонда, хотя во время предвыборной кампании политик заявлял, что никогда этого не допустит. И политик отвечает что-то вроде: «Ну, гм-м-м-м... э-э-э-э... Я уже слышал, что этот вопрос многих беспокоит, и многие считают, что... Но вы же знаете, что я всегда отстаиваю интересы рядовых избирателей, защищаю таких людей. Этот проект обеспечит... штат давно испытывает потребность в его реализации, и использование этих средств... Понимаете, фонды сейчас находятся в лучшем положении, чем полтора года назад». Вы только что заметили кардинальное изменение поведения политика.

Я преподаю искусство собеседования и допроса. В курсе обучения я использую различные записи. На одной из них мои слушатели видят молодого человека, постоянно теребящего пальцы и часто прикрывающего рот рукой. Молодой человек делает это даже тогда, когда говорит чистую правду. Многие считают подобное поведение признаком обмана, но наш юноша ведет себя так практически постоянно. За исключением, конечно же, тех случаев, когда ему приходится отвечать на ряд важных вопросов. Например, его спрашивают, как они с братом выбрали магазин для кражи, и он отвечает, что они сделали это случайно. В этот момент он прикрывает нос и глаза рукой. Здесь субъект прекратил нормальное поведение и продемонстрировал новый симптом. Спустя несколько минут, отвечая на другой вопрос, молодой человек говорит, что они с

братом уже бывали в этом городе раньше и выбрали конкретный магазин для грабежа.

Вспомните своих детей, которые часто жестикулируют при разговоре. Можно даже сказать, что дети «говорят руками». Спросите ребенка, кто опрокинул вазу, стоявшую на столе, и разлил по полированному дереву воду. Он спрячет руки за спиной и пробормочет что-то про кошку, которая охотилась за мухой, прыгнула на стол и опрокинула вазу. Ребенок кардинально меняет поведение. Ну и кто же на самом деле опрокинул вазу?

Действия, которые вы научились распознавать, проявляются не на пустом месте. Что-то их вызвало. Появился какой-то стимул, вызвавший у объекта наблюдения такую реакцию. Этим стимулом мог быть ваш вопрос, наблюдение, сделанное самим объектом, эмоция или мысль, которой он решил с вами поделиться, и т.п. Эта реакция может проявиться в течение трех-пяти секунд после ключевого стимула. Раз временной интервал относительно мал, вы должны в течение всего процесса общения полностью сосредоточить внимание на вербальном и невербальном поведении собеседника. Достаточно чуть-чуть отвлечься, и вы упустите что-то важное, заставившее человека изменить поведение.

Одна из ошибок, которую часто совершают те, кто пытается распознать обман, — это предположение о лжи, сделанное на основе знакомой им по книгам или видеозаписям реакции, проявившейся в ответ на неверный вопрос или стимул. Предположим, вы спраши-

ваете у подчиненного, действительно ли он выполнил работу досрочно. Ваш сотрудник прикрывает рот, отклоняется в сторону, пожимает плечами и отвечает: «Да». Вам кажется, что эти сигналы языка телодвижений говорят о неправде. Но это не означает, что он солгал вам пару минут назад, когда вы спрашивали его о сумме счета за сверхурочную работу. Вы должны ограничить анализ одной конкретной реакцией. Невозможно оценить все поведение человека на основании одного ответа или реакции. Какой конкретный вопрос вы задали непосредственно перед проявлением подобной реакции? Какой последний стимул воздействовал на собеседника, прежде чем он дал вам ответ? Вы должны ограничить свой анализ реакцией именно на этот конкретный стимул.

Давайте вспомним то, о чем мы говорили в предыдущей главе. Все мы реагируем на окружающую среду на двух основных уровнях — эмоциональном и ментальном. Мы предпочли бы, чтобы мир всегда был упорядоченным и предсказуемым, но, конечно же, мы не в состоянии контролировать все обстоятельства. На протяжении жизни у нас сформировались твердые поведенческие привычки. По большей части, у нас есть определенные ритуалы поведения в минуты счастья, печали, подавленности, тревоги, расслабления и т.п. В то же время мы провели долгое время, оттачивая искусство общения с окружающими, и сумели выработать правила выражения своих чувств и идей. Вспомните, что мы говорили об отлично сыгранном квартете коммуникативных каналов, используемых

человеком в процессе общения. Легче всего общаться, когда все участники квартета исполняют одно и то же произведение с одним и тем же чувством, в одном и том же темпе и с правильной громкостью. Тогда все четыре партии гармонично сливаются друг с другом. Обман вызывает дисгармонию в квартете, что сразу же проявляется в поведении человека.

Приведу пример. Мы с партнером вели расследование по поручению одного из клиентов, в банке которого пропала крупная сумма. Доступ к деньгам и возможность их украсть имела ограниченная группа людей. В результате расследования круг подозреваемых сузился до двух человек. Старший из них договорился с младшим, чтобы тот помог ему изъять машину за неуплату. Обычно для этого нужно связаться с владельцем машины и при возможности получить деньги. Если он откажется платить, то один из сотрудников отправит в банк конфискованную машину, а второй сядет за руль той, на которой они приехали к неплательщику. В нашем случае банковским сотрудникам удалось получить деньги, и необходимость в конфискации машины не возникла. На следующее утро, когда старший сотрудник вернулся в банк с наличными, половины денег не хватало.

Мы начали беседовать со старшим сотрудником. Некоторое время мы обсуждали то, как организована работа в банке. Мы узнали, что у сотрудников есть и другая работа, где они работают на полставки. Я детально обсудил финансовое положение сотрудника, спросил, нет ли у него проблем с кредитами, оплатой обучения детей, медицинского обслуживания, не ув-

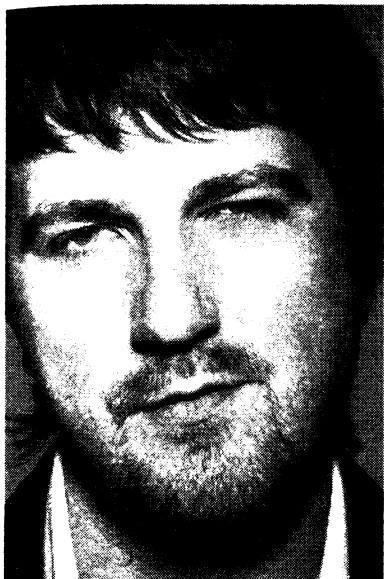
декается ли он азартными играми и т.п. В процессе разговора я не выявил никаких сигналов обмана. Затем я перешел к событиям, связанным с возвратом денег за машину, которые произошли неделю назад. Я попросил собеседника подробно, шаг за шагом, описать события того дня. И в конце концов настал момент, когда я должен был прямо спросить у своего собеседника, он ли украл деньги. Ни минуты не колеблясь, он ответил: «Нет!» Я спросил, знает ли он, кто украл деньги, и он снова ответил: «Нет». Я не заметил никаких сигналов обмана. Мы еще немного побеседовали. Я злился, потому что никак не мог понять, что же я упускаю. В отчаянии я спросил: «Что же тогда случилось с деньгами? Вы их потеряли?» И тут я заметил резкую перемену в выражении его лица. Я заметил изменение сигналов языка телодвижений: до этого он сидел абсолютно прямо, а тут неожиданно ссутулился. Перемена была не просто резкой. Она произошла в ответ на стимул — на конкретный заданный вопрос. Я повторил: «Вы их потеряли?» Я заметил резкое изменение его поведенческой константы, произошедшее в ответ на стимул, поэтому продолжал настаивать на своем. Этот сотрудник был искренне убежден в том, что он потерял деньги. Однако выяснилось, что молодой сотрудник попросту украл их у него из кармана, что мы выяснили в процессе разговора с ним.

Внимательно следите за резкими переменами в вербальном и невербальном поведении человека, связанными с конкретными стимулами.

Изменения в поведенческой константе человека — сигналы того, что с ним что-то происходит. Когда человек обманывает, ему приходится обдумывать сразу несколько линий поведения и демонстрировать более одной естественной эмоциональной реакции. Множественные уровни реакции влияют на способность концентрироваться. Одновременно эффективно реализовывать более одной мысли психологически невозможно. Хорошая же ложь (если такое понятие существует) требует некоторого сочетания правды и лжи. Как мы уже говорили, чем серьезнее ложь, тем сложнее помнить все ее неотъемлемые части. Мы должны постоянно помнить всю предыдущую ложь, чтобы последующий обман не противоречил сказанному раньше. Нам нужно иметь возможность в случае необходимости продолжать лгать без ущерба для себя. Создание и поддержание обмана требует постоянного контроля над эмоциональными реакциями. Ваши реакции не должны противоречить вашим же словам. Сделать это одновременно очень трудно, и многим это не удается. В результате появляются сигналы, которые человек демонстрирует в процессе общения.

Дисбаланс между мыслями и эмоциями может породить значительную перемену поведения. Вот эту-то перемену вы и должны заметить, расшифровывая поведение человека в процессе общения. Таким образом, можно сказать, что изменение поведенческой константы собеседника указывает нам на ту сферу, в которой может иметь место обман.

ЭМОЦИИ



Презрение: уголок рта с одной стороны приподнят.

Отвращение: нос сморщен, глаза прикрыты, брови нахмурены.



Кластеры

ПРАВИЛО № 3. Человеческое общение — это сложное взаимодействие множества вербальных и невербальных действий, каждое из которых — это реакция на внутренние и внешние стимулы.

Если бы мы могли выявить единый поведенческий сигнал, который с уверенностью показывал бы нам, что человек лжет или говорит правду, люди просто перестали бы лгать друг другу. К сожалению, такого не бывает. Как бы нам ни хотелось выявить этот поведенческий сигнал, надо признать, что человеческое общение — процесс слишком сложный. Еще более осложняет его тот факт, что у каждого из нас есть собственный поведенческий репертуар, которым мы пользуемся в процессе общения. Элементы этого репертуара стимулируются различными эмоциями, которые мы испытываем в тот или иной момент. Типы используемых нами жестов могут меняться время от времени, в зависимости от того, относится ли наш собеседник к близкому, личному, социальному или публичному классу. Мы полагаемся на жесты и сигналы, привычные для нас, на те, которыми мы пользуемся, реализуя различные идеи. Но другой человек в аналогичной ситуации и обстановке может пользоваться совершенно другими сигналами и жестами. Возможно, у него возникают иные эмоциональные реакции, характерные только для него. Таким образом, нельзя пред-

полагать, что существуют некие единые для всех людей сигналы, которые можно истолковывать абсолютно однозначно.

Кластер (последовательность) поведенческих сигналов гораздо важнее одного случайного сигнала.

Приведу пример. Вы приехали в аэропорт и увидели в зале ожидания плачущего человека. Что же с ним случилось? Почему он плачет? Может быть, он летит в другой город на похороны недавно умершего члена семьи и горюет из-за утраты родственника. Может быть, он только что проводил сына на военную базу, откуда его отправят в горячую точку на другой конец света, и этот человек беспокоится за судьбу сына. Но бывает, что люди плачут и по другим причинам. Может быть, он встречает дочь с зятем, и ему предстоит впервые увидеть двухлетнюю внучку, и это слезы счастья. Возможно, его жена возвращается после длительного и успешного лечения из другого города. Но и это еще не все. Может быть, в аэропорту только что положили новое ковровое покрытие, и запах клея еще не выветрился, а у этого человека аллергия. Может быть, он недавно сделал операцию по поводу катаракты, и теперь у него слезятся глаза от яркого света. Увидев плачущего человека в зале ожидания, можно предположить все, что угодно.

Учитывая приведенный пример, подумайте, какие ошибки можно совершить, пытаясь оценить честность

другого человека с учетом только одного сигнала. Каждый человек имеет определенный набор жестов, которыми он пользуется в общении с другими. Одновременно у него существует и другой набор сигналов, который он пускает в ход в процессе обмана. Его сигналы обмана могут оказаться абсолютно неизвестными для вас. Возможно, вы сами никогда ничем подобным не пользовались или пользовались крайне редко. Если вы считаете, что некий невербальный сигнал — это явный сигнал лжи, то можете все время разговора ожидать его. Но ведь этот сигнал может оказаться абсолютно чужд вашему собеседнику. В результате вы потратите массу времени и упустите другие невербальные и вербальные сигналы обмана, которые бессознательно будет посылать вам лжец.

По единственному сигналу невозможно определить, говорит человек правду или лжет.

Давайте рассмотрим еще одно осложнение, которое может возникнуть в процессе общения. Предположим, вы знаете некий сигнал. Вы убеждены в том, что он помогает вам с абсолютной уверенностью выявлять обман. В определенный момент разговора вы замечаете, что ваш собеседник посылает тот самый подозрительный сигнал. Теперь нужно решить, был ли этот сигнал случайным или он действительно имеет значение? Некоторые действия осуществляются случайно. Они могут проявиться случайно и не иметь никакой связи с попыткой обмануть собеседника. В результате

вы можете принять абсолютно честного человека за обманщика. Что же случилось с вашей способностью эффективно выявлять обман? Какой ущерб вы нанесете своим отношениям с этим человеком? Сможете ли вы и дальше верить в свою способность распознавать обман и воспользоваться ею, когда это будет действительно важно? Старайтесь не определять правду и ложь, опираясь на единичный поведенческий сигнал, поскольку такого сигнала, вербального или невербального, попросту не существует. По единственному сигналу невозможно определить, говорит человек правду или лжет.

Вспомните наше первое основное правило и оцените его с более практической точки зрения. Полисмен на трассе останавливает водителя. Полисмен подозревает, что водитель пьян. Однако он не делает выводов, опираясь исключительно на некие свои представления. Он подвергает водителя целому ряду тестов на трезвость — предлагает ему коснуться носа, сосчитать от десяти до одного, перечислить буквы алфавита, пройти по прямой линии и т.д. и т.п. Только увидев, как водитель выполняет все тесты, полисмен может сделать заключение о том, трезв ли он. Полисмен может усомниться в трезвости водителя, увидев, что тот едет по трассе слишком медленно или что его машина виляет по дороге.

Наблюдая за вербальным и невербальным поведением собеседника, вы не должны делать выводов о правдивости его заявлений, опираясь на единственный поведенческий сигнал. Человеческое поведение — вещь слишком сложная. Реакции, демонстриру-

руемые людьми в процессе общения, исключительно индивидуальны. То, что применимо к одному человеку, может абсолютно не подходить другому, хотя эти сигналы могут демонстрировать двое и более человек. В человеческом поведении нет ничего абсолютного и точного. Позже мы поговорим о значимости индивидуального поведения и выявим те сигналы, которые достаточно часто проявляются в процессе обмана. Ни один из них не может считаться абсолютно точным. Отсутствие подобных сигналов также не может считаться доказательством правдивости. Бывают моменты, когда даже честный человек случайно посылает сигналы, говорящие об обмане, но в данном случае они оказываются случайными или неверно истолкованными собеседником. Однако если два, три или больше сигналов проявляются одновременно, это, конечно, может быть случайностью, но очень маловероятной.

Предыдущий пример с полисменом и водителем доказывает нам значимость кластеров. Мы уже установили, что полисмен не может уверенно заявить, что водитель пьян, если машина едет слишком медленно или виляет по дороге. Если полисмен в суде заявит, что за рулем был пьяный, опираясь только на эти два сигнала, водитель, несомненно, выиграет дело. Полисмен должен собрать целый кластер сигналов, говорящих о том, что водитель находится в состоянии алкогольного опьянения. Несвязная речь, запах алкоголя, пивные банки или открытые бутылки со спиртным в машине, нетвердая походка водителя, его неспособность пройти по прямой линии — все это вместе доказывает правоту предположений полисмена. Полисмен

может также заметить, что водитель не знал, в каком городе находится, и не мог правильно назвать день недели. Полисмен может сообщить судье, что водитель в три часа ночи вел машину с потушенными фарами, ехал со скоростью 75 миль в час на участке, где ограничение установлено в 55 миль в час, и вообще ехал по встречной полосе. Вершиной доказательств станет показание алкотестера: 0.32 при разрешенных 0.10. Все это позволит полисмену сделать вывод о том, что водитель находится в состоянии алкогольного опьянения. Мы с вами определяем поведенческий кластер точно так же. Один сигнал — не достаточное доказательство обмана. Множество сигналов, проявляющихся в момент обсуждения конкретного вопроса, с высокой степенью вероятности утверждают, что ложь имеет место.

Схожесть

ПРАВИЛО № 4. Сходная реакция на конкретный вопрос может быть достаточно достоверным сигналом обмана.

Мы уже говорили о том, что наблюдатель может выявить обман, отмечая перемену в нормальном или постоянном поведении собеседника. Как мы узнаем позже, не все замеченные нами перемены могут служить сигналом обмана. Возможно, ваш собеседник просто находится в состоянии общего стресса. Перемены, связанные с обманом, проявляются в поведении

человека, потому что возникает конфликт между реально испытываемыми эмоциями и теми эмоциями, которые человек пытается проецировать на собеседника. Пока произносимые слова не будут совпадать с истинными мыслями человека, он всегда будет проявлять некую сходную негативную реакцию, обсуждая конкретный вопрос. Любые другие темы не будут вызывать подобной реакции.

Вы уже знаете, что нет единого сигнала, с абсолютной достоверностью доказывающего правдивость или лживость собеседника. Всегда нужно анализировать поведенческие кластеры. Если обсуждаемая тема важна для говорящего и ему нужно подкрепить свой обман, каждый раз, когда он будет касаться ее, вы будете замечать одну и ту же реакцию. Однако не следует думать, что все время человек будет демонстрировать тот же самый набор сигналов или кластер. Вы должны замечать некую форму кластера, постоянно повторяющегося, когда обсуждается конкретная тема. Вам нужно исключить возможность того, что замеченное вами поведение случайно.

В ходе исследований было выявлено, что на протяжении некоторого периода времени обманщик одинаково реагирует на важный для него вопрос или проблему. Зная, что обманщик испытывает одинаковый стресс и демонстрирует те же сигналы обмана, вы сможете проверить его правдивость и в отношении других вопросов. Если вы получили некую негативную реакцию только в одной конкретной сфере, то впоследствии будете знать, что она достоверно говорит об обмане. Однако спустя определенное время интенсив-

ность реакции человека в данной сфере может ослабеть. Обсуждение прежней темы больше не будет вызывать такой же реакции, как раньше.

Не нужно каждый раз искать одни и те же перемены поведения. Нужно просто заметить, что перемены происходят и что они проявляются кластерно.

Приведу пример. Вы — работник отдела кадров. Ваша работа — проводить собеседование и нанимать квалифицированных работников для своей компании. Предположим, вам нужно найти кандидата на вакансию, требующую определенного опыта, уровня подготовки, ученой степени или чего-то еще. В процессе собеседования и изучения резюме кандидата вы задаете вопрос о его ученой степени и об опыте работы на предыдущем месте. Каждый раз, когда вы затрагиваете эту тему, кандидат начинает смущаться, путаться в ответах и демонстрировать явную смену сигналов языка телодвижений. Все это может быть значимым поведенческим кластером, говорящим о том, что человек утаивает определенную информацию о своем прошлом. Может быть, он не получил ученой степени, а возможно, подготовка и опыт предыдущей работы недостаточны для новой должности. Значит, вы должны подробно и детально обсудить этот вопрос, чтобы понять, почему кандидат демонстрирует столь значительные перемены в поведении.

Предположим, вам нужна няня для малышей или человек, который присматривал бы за домом, пока вы

будете в длительном отпуске. Разве вы не хотели бы точно знать, что няня — ответственный человек и что ей можно доверить дом и детей? Значительные перемены в поведении должны заставить вас более подробно расспросить о прошлом потенциальной няни. Сходные реакции, демонстрируемые при обсуждении некоторых проблем, должны стать для вас сигналом. Вам нужно проявить настойчивость и продолжить расспросы. Вернитесь к вопросу или проблеме, которые вызывают кластер перемен в поведенческой константе собеседника, и убедитесь, что это происходит каждый раз, когда вы затрагиваете эту тему в разговоре. Помните, что вам не нужно видеть одни и те же перемены каждый раз. Вам нужно убедиться в том, что перемены каждый раз происходят, и происходят кластерно. Заметив, что нечто подобное случается, вам нужно продолжить разговор, сменить тему, а затем снова вернуться к прежнему вопросу и точно определить, что произойдет.

Предубеждения

ПРАВИЛО № 5. Чтобы использовать свои навыки в полном объеме, вступайте в разговор непредвзято. Наблюдения, основанные на предубеждениях или заблуждениях, не могут быть достоверными.

На первых страницах книги я пытался сказать вам, что, как правило, люди с большим трудом определяют, не собирается ли собеседник их обмануть. Я также

пытался рассказать, почему мы так плохо умеем определять обман. Порой мы промахиваемся, потому что считаем надежными сигналами обмана вовсе не те действия и поступки. Я предостерегал вас от попыток определения обмана на основе единичного поступка, потому что сигнала, который надежно говорил бы об обмане и был бы одинаковым для всех людей, попросту не существует. Основа для всех заблуждений — наши предубеждения.

Часто люди заранее принимают решения, а затем создают условия, в которых сделанные ранее выводы находят подтверждение.

Точность анализа достоверности слов собеседника зависит от вашей способности забыть о собственных предубеждениях о том, как определить правду и ложь. Если вы будете наблюдать за собеседником, заранее думая, что он собирается вас обмануть, то станете замечать только те сигналы, которые подтверждают ваши подозрения, вне зависимости от того, действительно ли собеседник вас обманывает или нет. Люди печально известны тем, что часто заранее принимают решения, а затем создают условия, в которых сделанные ранее выводы находят подтверждение.

Например, я заранее знаю, что жители определенного штата склонны к определенной манере вождения. Я считаю их самыми плохими, самыми опасными и неосторожными водителями в Соединенных Штатах.

Жители этого штата — ужасные водители, и я не хотел бы оказаться с ними на одной дороге!

Во-первых, они всегда превышают скорость. Они — настоящие безумцы! На скоростной полосе они буквально пролетают мимо тебя. Но если мне нужно обогнать другую машину и съехать на поворотную полосу, они начинают снижать скорость, чтобы ехать точно так же, как та машина, которую я собираюсь обогнать. Они любят садиться на хвост и даже мигают фарами, чтобы согнать меня с дороги. Когда я вижу ужасного водителя, мне не нужно видеть номер его машины, чтобы понять, из какого он штата!

Вам кажется, что я обычный раздраженный водитель? Чем подкрепляется мое негативное мнение об этих водителях? Мое предубеждение влияет на мои наблюдения. Я сознательно замечаю случаи, подтверждающие мои подозрения и ожидания. Однако мои наблюдения — это лишь половина истории. Вряд ли каждый житель этого штата такой уж плохой водитель. Но я замечаю только то, что хочу видеть — примеры, подкрепляющие мои предубеждения. Так случается постоянно. Предубеждения ослабляют мою наблюдательность, и я прихожу к неверному выводу. Пытаясь определить, обманывает ли вас собеседник, когда на кону стоят важные отношения, вы должны всячески избегать предубеждений и сохранять объективность.

Представьте себе ситуацию, когда вы правдивы, но, что бы вы ни говорили, вам никто не верит. Каково это — быть супругом или подростком, которого обви-

нили в обмане, но который говорил чистую правду? Подумайте, какой вред вы нанесете отношениям, если будете строить их на подозрениях, а не на взаимном уважении и доверии. Человек, занимающий самое важное место в вашей жизни, перестанет вам доверять, делиться с вами надеждами и мечтами, обращаться за поддержкой и советом. Ему просто не захочется этого делать, если в каждом разговоре придется оправдываться и защищаться без всяких к тому оснований.

Предубеждения могут сыграть и против вас, сделав вас легкой добычей обманщика. Если вы не можете поверить в то, что симпатичный парень, с которым вы познакомились на корпоративной вечеринке, не заслуживает доверия, то легко станете жертвой обмана, потому что просто не заметите лжи. Я не хочу сказать, что вы должны верить всем слухам и сплетням. Напротив, если вы сумеете использовать навыки определения обмана, то сможете почувствовать, что человек, распространяющий сплетню, говорит неправду. В то же время подумайте, а не игнорируете ли вы очевидные сигналы обмана только потому, что не хотите, чтобы слухи оказались правдой? Может быть, вы верите лжи собеседника, потому что не хотите, чтобы правы оказались те, кто вас предупреждал? Если вы убеждаете себя в том, что они лгут, то сумеете убедить себя в том, что обаятельный лжец говорит чистую правду. Я не хочу сказать, что вы должны превратиться в параноика, убежденного в том, что ему лгут все вокруг. Но в то же время не нужно быть

слишком наивным и верить в то, что все говорят только правду. Вы можете научиться правильно распознавать достоверность того, что говорят вам другие люди, и правильно общаться с окружающими.

Подумайте, а не игнорируете ли вы очевидные сигналы обмана только потому, что не хотите, чтобы слухи оказались правдой?

Следующий вопрос, который вам, наверное, хочется задать: «Как избежать опасных предубеждений?» Прежде чем делать вывод о честности собеседника, подумайте, сумели ли вы выявить его поведенческую константу? Оцениваете ли вы его обман по поведенческим кластерам, а не по одному сигналу? Действительно ли ваш собеседник постоянно демонстрирует кластеры обмана, когда вы затрагиваете определенную тему в разговоре? Удостоверились ли вы, что замеченные вами перемены надежно сигнализируют об обмане? Более подробно об этом мы поговорим в разделе, посвященном перекрестному контролю.

Загрязнение

ПРАВИЛО № 6. Вы — это стимул, и некоторые ваши поступки могут влиять на поступки и реакции другого человека таким образом, что это будет загрязнять точность ваших наблюдений.

Я уже говорил ранее, что для вас как наблюдателя важны поведенческие сигналы, проявляющиеся в определенное время. Обсуждая это правило, я указывал на то, что человек, с которым вы общаетесь, реагирует на самые недавние повлиявшие на него стимулы. Ваша цель определить причину реакции человека на этот стимул. Помните, что источник стимулов — это вы сами, то есть ваше поведение влияет на ситуацию, которую вы наблюдаете.

Вы можете почувствовать, что неспособны к столь пристальному вниманию к мельчайшим деталям, связанным с вашим поведением и посылаемыми вами «вибрациями», а также к загрязнению, связанному с влиянием окружающей среды. Вот несколько условий, которые помогут вам лучше сосредоточиться. Во-первых, если вы разговариваете с близким человеком или с посторонним и хотите обезопасить себя от обмана, постарайтесь вести этот разговор не спеша и в таком месте, где вас ничто не отвлекало бы. Даже если вы тревожитесь, что на кону нечто важное, постарайтесь расслабиться и успокоиться. Не следует разговаривать с претенденткой на работу няни в офисе, где постоянно звонят телефоны и где вас в любой момент может прервать начальник. Не пытайтесь спорить с подростком о деньгах, пропавших из вашего кошелька или сумочки, когда через пятнадцать минут вам нужно уезжать на прием к дантисту, когда к вам должны приехать родственники или когда идет ваше любимое телевизионное шоу. Подобные разговоры должны проходить в спокойном месте. Постарайтесь максимально разрядить обстановку своим спокойным и расслаблен-

ным настроением. Если вас ничто не будет отвлекать и у вас будет достаточно времени, вы гораздо лучше справитесь с задачей анализа происходящего общения.

Во время разговора вы должны помнить, что другой человек тоже анализирует ваше поведение точно так же, как и вы — его. Если у вас существуют давние и прочные отношения с собеседником, за которым вы теперь наблюдаете, то и он прекрасно понимает вашу поведенческую константу. Он будет реагировать на ваше поведение, опираясь на опыт прежнего общения и отношений. То, была ли ваша история хороша или плоха, обязательно отразится на его реакциях. Вы должны спросить себя, а реагирует ли он на ваше поведение или все же на тему разговора. Бывают моменты, когда ваши поступки и реакции гораздо сильнее и важнее для собеседника, чем реальная тема.

Если вы агрессивны, не заинтересованы или снисходительны к собеседнику, то его реакция станет отражением вашего собственного поведения и манеры общения.

Поведение собеседника может быть результатом того, что он замечает в вашем поведении. Если вы агрессивны, не заинтересованы или снисходительны к нему, то его реакция станет отражением вашего собственного поведения и манеры общения. Приведенный ниже пример отлично иллюстрирует тему этой главы.

Несколько лет назад я купил жене дорогие духи. Ей понравился этот запах, когда мы с ней были в од-

ном из крупных универмагов. Я решил сделать ей сюрприз без всякой задней мысли и без повода. Я купил духи в подарок. Мне представилась прекрасная возможность проявить свою любовь, сделав ей дорогой подарок, о котором она мечтала.

Прошло несколько месяцев, и жена заметила, что флакон наполовину опустел. Это были женские духи, а не мужской одеколон, которым плещут на щеки после бритья. Ей стало ясно, что кто-то пользуется ее духами и не жалеет чужого добра. Вскоре она заметила, что одна из наших кошек буквально благоухает этим ароматом. Жена сразу же провела расследование, чтобы выловить виновного в таком ужасном преступлении. Я находился в другом городе, так что сразу был исключен из списка подозреваемых. Жена не стала бы поливать кошку духами, подозреваемыми стали обе наши дочери.

Жена поговорила о пропавших духах с девочками. Они категорически отрицали вину и твердили, что ничего не знают. Жена была уверена, что кто-то лжет. Раздраженная тем, что ей не удастся выяснить правду, она заявила, что если виновная не признается в проступке, обе девочки будут наказаны за ложь. Так ей удалось бы наказать и виновную тоже. Вскоре младшая дочь призналась в преступлении. Она была приговорена к двум неделям домашнего ареста без телевизора и других небольших привилегий.

Через несколько дней после «расследования» старшая дочь проболталась, и жена поняла, что несправедливо обвинила и наказала младшую. Она сразу же допросила старшую дочь с пристрастием, и та при-

зналась, что действительно опрыскала духами несчастную кошку. Потом жена спросила младшую дочь, почему та призналась в проступке, которого не совершала, и она ответила: «Лучше быть запертой в своей комнате, чем отшлепанной!» Озадаченная таким поворотом событий, моя жена спросила старшую дочь, почему та позволила, чтобы за ее проступок наказали младшую. Старшая ответила: «Ну, если она настолько глупа, чтобы признаться в чужом проступке, так пусть сама и расплачивается за свою глупость!»

Девочки реагировали не на вопрос о том, кто действительно воспользовался духами, а на угрозу, что виновны они или нет, но обе подвергнутся суровому наказанию. Выбор младшей был совершенно ясен. Их реакции были «загрязнены» подходом матери к вопросу выяснения истины.

Перекрестный контроль

ПРАВИЛО № 7. Прежде чем делать какие-либо выводы, необходимо проанализировать наблюдения и провести перекрестный контроль данных.

Теперь ясно, какие промахи и опасности вам грозят в случае, если вы неверно оцените честность замечаний собеседника. Я изложил здесь несколько очень важных правил и принципов, которые направлены на снижение риска подобной ошибки. Окончательное решение о том, стоит ли доверять собеседнику, должны принять вы. Для этого нужно быть уверенным в своей

способности выявлять надежные сигналы обмана и лживого поведения. Сейчас мы поговорим о таких сигналах, которые, будучи изучены подробно, могут служить надежными признаками обмана. Однако именно вы должны убедиться в том, что ваша оценка правильна.

Несколько лет назад я сотрудничал с полицией одного штата, разыскивавшей пропавшую девочку-подростка. Мне пришлось общаться с отцом девочки. Девочку искали уже три года. Несчастный отец испробовал все способы. Он нанимал частных детективов и обращался к экстрасенсам. Недавно с ним связался один заключенный, который утверждал, что знает, где находится девочка. Отчаявшийся отец попросил полицию штата помочь ему. Обратился он и ко мне.

Я изучил определенную информацию, связанную с исчезновением девочки, и провел два дня в тюрьме, беседуя с тем заключенным. Молодой человек явно знал часть сведений и мог подробно описать пропавшую девочку. Он сказал мне, что видел ее несколько раз и однажды даже помогал ей, когда та получила травму. Он рассказал, в какой части страны похитители спрятали девочку. Если бы я помог ему выйти из тюрьмы, он указал бы, кто участвовал в похищении.

Отец находился в полном отчаянии, и я глубоко ему сочувствовал. Он хотел, чтобы полиция освободила этого заключенного, чтобы он помог ему найти дочь. Однако я не был абсолютно уверен в том, что заключенный говорит правду. На некоторые мои вопросы он отвечал очень конкретно, но когда я начинал выяснять детали о девочке, о ее местонахождении, ее физиче-

ском состоянии и ее похитителях, то чувствовал определенные сигналы обмана. Я сказал, что заключенному не следует доверять, что он лжет, но отец и другие участники этого процесса были убеждены, что он говорит правду. Только я считал этого заключенного лжецом.

Я начал беспокоиться о точности анализа поведения этого человека. Может быть, я что-то пропустил? Я два дня беседовал с ним наедине. Я дважды говорил с ним по телефону. Я был уверен, что точно выявил его поведенческую константу. Порой мы говорили о незначительных вещах, и я мог понять его поведение в нормальных обстоятельствах. Я проанализировал те моменты, когда мне казалось, что он лжет, и заметил, что сигналы обмана всегда проявлялись кластерно. Он сразу же начинал уклоняться, когда я спрашивал, когда он видел ее, какие у нее травмы, откуда он знает, где она находится и кто ее удерживает. Его реакции были сходными и проявлялись в определенные моменты разговора.

Не находился ли я под влиянием предубеждения? Почему я не доверял ему? Потому что он был в тюрьме? Я действительно хотел помочь найти эту девочку, но просто не мог сказать ее отцу то, что он хотел услышать. Я провел перекрестный контроль и окончательно уверился в своей правоте.

Через несколько месяцев по телевизору должны были показать программу, посвященную этой истории. Расспрашивали всех, кто был занят поисками девочки, в том числе и того заключенного. Я был единственным, кто ему не поверил. Могу сказать, что мои выво-

ды никому не понравились. За неделю до начала съемок полиция обнаружила девочку на другом конце страны. Она рассказала следователям, что сбежала из дома три года назад, никогда не была травмирована, не видела того заключенного и не находилась в той части страны, которую он указал.

На той же неделе я узнал, что заключенный придумал отличный план. Он собирался сбежать во время поисков девочки. Он был в той части страны, которую описывал, и хорошо ее знал. Он увидел плакат о розыске девочки, запомнил информацию, а остальные детали ему рассказал сам безутешный отец.

Мой анализ оказался верным, но я должен был быть абсолютно уверен. Слишком многое стояло на кону в случае ошибки. Я должен был тщательно проанализировать свои выводы, чтобы убедиться в том, что я использовал все свои правила. На меня было оказано сильнейшее давление, и я мог отказаться от собственной точки зрения.

Как можно строже анализируйте свои выводы. Вы же не хотите сделать ошибку, когда на кону стоят важные отношения.

Прежде чем сделать вывод о том, говорит ли собеседник правду или обманывает, спросите себя о том, что заметили во время разговора. Если вы сомневаетесь в достоверности полученной информации, лучше воздержитесь от принятия важного решения во время разговора. Попросите времени на раздумья, договоритесь продолжить разговор позднее. Сразу же после

разговора сделайте заметки о том, что было сказано и что вы заметили. Во-первых, определили ли вы поведенческую константу собеседника? Наблюдали ли вы за ним в нормальной обстановке? Способны ли понять его нормальное поведение, не продиктованное стрессом? Потратили ли вы время на разговор о малозначительных вопросах? Обсуждали ли темы, которые не вызывали у собеседника стресса, потому что в них ему не нужно было идти на обман?

Во-вторых, можете ли вы отметить сходные перемены, которые проявлялись кластерно? С твердой уверенностью говорить об обмане можно, только опираясь на конкретные поведенческие наблюдения, а не на «чувство». Определенное поведение могло быть вызвано некоторым стимулом. Вы должны заметить некоторую реакцию собеседника каждый раз, когда в разговоре затрагивалась острая тема или вопрос. Сигналом должна быть перемена поведенческой константы собеседника, и такой сигнал должен проявляться в виде последовательности реакций. Если вы можете точно выделить момент, когда проявились подобные реакции, подробно перечислите их последовательность. Только тогда ваш анализ будет точным и достоверным.

В-третьих, были ли какие-то сигналы или действия с вашей стороны, которые могли повлиять на поведение человека? Не находитесь ли вы под влиянием определенных предубеждений, влияющих на ваши выводы? Не забывайте, что не только вы наблюдали за собеседником, но и он наблюдал за вами. Его вывод, сформировавшийся еще до того, как вы подвели ито-

ги, может иметь катастрофические последствия для вашего анализа достоверности слов собеседника. Ничто так не портит отношения между двумя людьми, как отсутствие доверия тогда, когда никаких оснований для недоверия нет.

В-четвертых, не сложилась ли ситуация так, что честный человек может испытывать страх из-за того, что вы ему не поверите? Не проявляли ли вы беспричинной подозрительности? Не была ли проблема для вас столь важной, что вы готовы были рискнуть и испортить отношения, проявив недоверие к собеседнику? Естественно, что в случае приема на работу или приобретения чего-либо вы захотите проверить рекомендации или побеседовать с другими покупателями, удовлетворенными своими приобретениями.

И, наконец, не сложилась ли ситуация так, что вы поверили лжецу? Это может прозвучать странно, но порой поверить в ложь гораздо проще, чем выслушать правду. Вероятно, вы не хотите верить в то, что собеседник способен вам лгать. Возможно, правда для вас слишком болезненна, неприятна, она вас разочаровывает или очень тревожит. Главный вопрос, на который вам следует дать ответ, не в том, лгали вам или говорили правду, а в том, сможете ли и должны ли вы жить с этой правдой? Вам нужно решить, насколько важен этот вопрос для вас и вашей жизни. Если вы не уверены и вопрос не слишком серьезен, то прислушайтесь к моему совету: истолковывайте сомнения в пользу собеседника. Ваши отношения после этого наверняка улучшатся и станут ровнее. Будьте готовы тщательно перепроверить свои выводы. Будьте очень

Правда про ложь

строги к себе, анализируя собственные заключения. Не следует рисковать, когда на кону стоит судьба отношений. Честно спросите себя, почему вы хотите выяснить, не лгал ли вам собеседник. Мысленно пройдите каждый этап анализа, чтобы убедиться в том, что вы ничего не упустили. Стоит лишь дать человеку почувствовать, что вы сомневаетесь в его честности, как отношения могут кардинально и навсегда испортиться. Очень трудно выдвинуть такие обвинения, не нанеся серьезного ущерба отношениям с другим человеком. Если уж вы и должны сделать ошибку, ошибайтесь, считая собеседника честным. А риск обмана можно минимизировать, проявив разумную осторожность или перепроверив все еще раз позднее.

ГЛАВА ТРЕТЬЯ

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Из всех сигналов и сообщений, которые мы передаем во время общения с другим человеком, на долю голоса приходится лишь 20 процентов общего объема информации. Однако эти 20 процентов очень насыщены. Поскольку голосовые каналы настолько насыщены, и мы знаем, что слушатель сосредоточивает внимание на нашей речи, мы изо всех сил стараемся контролировать сигналы, посылаемые вербально. Всем нам хорошо знакома старинная мудрость: «Взвешивай каждое слово» или более молодая ее версия: «Прежде чем открыть рот, хорошенько подумай». Я первым слышу то, что хочу сказать, и я сознаю, что человек, слушающий мои вербальные сообщения, будет тщательно анализировать сказанное мной. То же самое относится и ко всем остальным. В результате все мы постоянно редактируем свои замечания и мгновенно оцениваем то, как наши слова будут восприняты и ис-

толкованы собеседником. Если наши слова лживы, их нужно произнести так, чтобы собеседник поверил и не заметил обмана. В то же время мы пытаемся контролировать все вербальные сигналы того, что мы испытываем состояние стресса, потому что боимся, что наш обман будет обнаружен. Из-за того, что люди постоянно контролируют собственную речь, вербальные сигналы обмана встречаются относительно редко.

Выделяются три категории вербального поведения: качество голоса, ясность тона и содержание речи.

Полагаю, сейчас вы подумали, что редактирование речи и подготовка того, что мы хотим сказать, должны занимать массу времени и составлять причину для беспокойства. И вы правы. В разделе, посвященном вербальному поведению, мы поговорим о том, что происходит, когда нам не удастся контролировать все вербальные сигналы стресса и обмана. Благодаря усилиям по контролю собственной речи люди посылают немного вербальных сигналов обмана, но, когда такие сигналы появляются, они очень важны.

Мы будем изучать вербальное поведение, разделив его на три категории: качество голоса, ясность тона и содержание речи. Поняв, как эти характеристики работают самостоятельно и совместно, мы сможем понять эмоциональное и когнитивное поведение человека, за которым наблюдаем.

ЭМОЦИИ



Чувство вины: глаза немного прикрыты или закрыты полностью, голова чуть-чуть наклонена вперед.

Стыд: во время разговора человек пытается прикрыть часть лица рукой.



Качество голоса

Качество голоса можно определить по трем характеристикам: высоте, громкости и темпу речи. Стресс или тревога обычно вызывают изменение по крайней мере в одной из этих характеристик. В целом можно сказать, что эти сигналы не говорят о том, что человек обманывает. Все они — лишь признак того, что ваш собеседник испытывает стресс. Изменение качества голоса скажет вам, что человек переживает серьезный эмоциональный сдвиг. Вы поймете его душевную реакцию и сможете оценить, насколько она сильна.

Вы должны запомнить самое важное: когда человек говорит, это происходит из-за внутренней реакции на некий внешний стимул. Мы не говорим беспричинно. Для разговора всегда есть некий повод. По какой-либо причине человек выявил ментальную и/или эмоциональную связь между собой и обсуждаемой проблемой. Произносимые слова (содержание) показывают, как человек относится или хочет относиться к конкретной проблеме на когнитивном или ментальном уровне. Иногда и в меньшей степени слова могут раскрыть эмоциональное влияние, которое обсуждаемая проблема оказывает на человека. Другими словами, качество голоса может рассказать вам о типе и уровне ментальной реакции, а иногда и об эмоциональной реакции собеседника.

Перемена качества голоса говорит лишь о том, что человек испытывает стресс.

Высота тона

Перемена в стабильном, постоянном уровне тембра голоса человека говорит о силе его реакции, а также о позитивном или негативном ее характере. Например, повышение тона говорит о сильных внутренних реакциях, испытываемых во время возбуждения, гнева или подавленности. Повышение тона также проявляется, когда человек хочет привлечь к себе внимание. По какой-то причине он хочет, чтобы на него обратили внимание и выслушали его замечания. Понижение тона говорит о том, что человек ощущает потребность отвлечь внимание от проблемы — например, от эмоций, испытываемых в состоянии депрессии. Понижение тона порой свидетельствует о том, что человек скрывает, насколько проблема важна для него.

Примеры изменения качества голоса можно увидеть в классическом телевизионном ситкоме «Шоу Энди Гриффита». Обратите внимание на поведение Барни Файфа. Вы сразу же замечаете, когда Барни встревожен. Достаточно лишь прислушаться к его скрипучему голосу. Тот же самый тон возникает, когда Барни хочет, чтобы Мэйберри обратил на него внимание и отнесся к нему с тем уважением, какого заслуживает помощник шерифа. Еще один пример. Вспомните голоса спортивных комментаторов, объявляющих, что игра закончена и местная команда только что одержала важную победу. Другой пример: обратите внимание на тон диктора новостей, сообщающего о какой-то природной катастрофе или смерти известного человека.

Громкость

Изменение громкости голоса — превосходный индикатор уровня внутренней энергии человека во время общения. Громкий голос обычно ассоциируется с возбуждением, страхом или гневом. Если говорить об обмане, то повышение громкости говорит о реакции гнева, о чем мы поговорим позже, или о нарастающем уровне подавленности у честного человека, чувствующего, что ему не верят. Если человек, с которым вы разговариваете, говорит громче, вы должны убедиться, что не «загрязняете» беседу собственным поведением.

Человеку легче контролировать свое вербальное поведение, чем язык телодвижений.

Если громкость голоса понижается, то это чаще всего связано с тем, что человек пытается отвлечь внимание от конкретного вопроса. Громкость понижается также в состоянии печали или депрессии. Тихий голос может быть сигналом отступления. Вы никогда не спрашивали ребенка о том, как у него дела в школе, закончил ли он домашнее задание, успешно ли он выполнил важную контрольную по биологии? Помимо других характеристик вы наверняка замечали, что громкость голоса ребенка резко падает, он начинает отвечать чуть ли не шепотом, а то и бормотать. В такой ситуации нужно копнуть глубже и точно выяснить, что происходит в школе! Предположим, вы

спросили свою начальницу, решила ли она, кто получит новую должность. Тихий, невнятный ответ говорит о том, что вас ожидает глубокое разочарование. Судя по интонации, начальница еще не решила, как ей сказать, что новая должность вам не светит. Предположим, вы хотите обсудить личную проблему с человеком, которого считаете другом и в совете которого нуждаетесь. Тихий, уклончивый голос наряду с другими вербальными и невербальными сигналами может говорить о том, что собеседнику не хочется обсуждать этот вопрос. А может быть, он не считает его достаточно важным, чтобы говорить о нем прямо сейчас.

Темп речи

Изменение темпа речи дает нам представление не только об эмоциональном состоянии собеседника, но и о некоторых когнитивных процессах, которые у него происходят. Скорость или темп речи — это количество слов, произносимых в единицу времени. Проще говоря, насколько быстро человек говорит. Значительное увеличение количества слов в минуту показывает, что человек раздражен или возбужден. Снижение темпа речи предполагает, что говорящий грустит, что ему неинтересно или сложно обсуждать именно эту конкретную тему.

Например, послушайте ребенка, спешащего рассказать вам о том, что Санта-Клаус подарил ему на Рождество. Обратите внимание на темп речи человека, рассказывающего о новой машине, выигранной в радиовикторине или в игровом шоу. А теперь послу-

шайте, как друг, родственник или священник сообщает кому-либо плохие известия. Когда человеку нужно сообщить неприятное или тревожное известие, темп его речи заметно меняется.

Темп речи меняется параллельно с когнитивной реакцией говорящего. Нет ничего необычного в том, что человек начинает говорить гораздо быстрее, сообщая нечто заранее отрететированное. Вспомните подростка, случайно поцарапавшего семейную машину в субботу вечером. Юный водитель наверняка несколько раз отрететировал, что скажет дома и как объяснит царапину или вмятину на крыле маме и папе. Вполне возможно, что его история окажется абсолютно правдивой, но голову даю на отсечение, что подросток постарается рассказать все как можно быстрее.

Когда темп речи человека в сравнении с нормальным заметно снижается, значит, вы общаетесь с собеседником, тщательно взвешивающим каждое слово. Может быть, он насторожился из-за какого-то вопроса, к которому оказался не готов. Он чувствует, что должен реагировать очень осторожно.

Давайте на минутку остановимся и вспомним, что мы говорили о качественных изменениях голоса. Высота и громкость голоса может повышаться или понижаться, а темп речи — меняться. Человек способен говорить быстрее или медленнее. Помните, что ни один из этих сигналов сам по себе не говорит о том, что человек обманывает или же говорит правду. Такие перемены показывают только, что эмоциональная реакция собеседника на обсуждаемую проблему изменилась. Вам нужно отреагировать на ситуации адекватно и общаться с человеком, опираясь на его эмоциональную реакцию.

Если я собираюсь использовать эти сигналы для оценки того, говорит человек правду или обманывает, то мне нужно сравнить различные аспекты качества голоса с другими вербальными и невербальными сигналами. Когда все эти сигналы собраны вместе и противоречат друг другу или хотя бы просто не согласуются друг с другом, то с высокой степенью вероятности можно сказать, что человек не совсем честен относительно собственных чувств или того, о чем говорит. Давайте в качестве примера снова используем Барни Файфа. Барни говорит Энди: «Я совсем не беспокоюсь». Но говорит он это высоким и скрипучим голосом, почти кричит. Кроме того, говорит он очень быстро. Вербальные сигналы прямо противоречат содержанию речи. Совершенно очевидно, что Барни очень обеспокоен. Заметив изменение качества голоса собеседника, а также противоречие между содержанием речи с качеством голоса, вы должны очень внимательно искать сигналы обмана.

Ясность речи

Психологически невозможно удерживать в разуме одновременно больше одной мысли. Зная об этом, подумайте обо всем, о чем должен помнить желающий солгать и не оказаться пойманным. Во-первых, он должен помнить настоящую правду. Во-вторых, ему нельзя забыть всю уже произнесенную ложь. В-третьих, ему приходится обеспечивать согласование новой лжи с ложью предыдущей. И, наконец, он должен сделать

так, чтобы новую ложь было легко запомнить на случай, если придется лгать и дальше. В то же самое время, когда он проделывает всю эту сложнейшую ментальную работу, он переживает еще и сильнейший стресс и думает о контроле вербальных и невербальных сигналов, которые могут выдать его ложь. Такая задача не под силу никому. Невозможность успешно справиться со всеми этими ментальными задачами часто отражается в ясности окончательных вербальных сообщений. Такие вербальные ошибки или инциденты называют речевой дисфункцией.

Лжецы совершают вербальные ошибки в речи чаще, чем говорящие правду.

Речевая дисфункция

Обманывающие демонстрируют значительно большую речевую дисфункцию, чем говорящие правду. Как и все те сигналы и симптомы, о которых мы уже говорили, не все виды речевой дисфункции говорят об обмане. Иногда ошибки — результат ментального стресса, испытываемого говорящим. Однако наличие симптомов речевой дисфункции может говорить о том, что человек рассматривает текущий момент как удобный для обмана. Таким образом, хотя не все симптомы, о которых мы говорили, означают, что человек лжет, они все же должны насторожить вас. Заметив их, нужно слушать собеседника особенно внимательно. Определив показатель ясности речи собеседника,

вы должны учесть все другие вербальные и невербальные сигналы, которые он посылает одновременно. Помните, что вы должны выявить поведенческие кластеры, а не отдельные сигналы.

Заикание, запинки и бормотание

Основные формы речевой дисфункции — это симптомы, с которыми все мы хорошо знакомы. Я говорю о заикании, запинках и бормотании. Заикание и запинки могут быть связаны с речевой патологией или речевыми расстройствами. До того момента, когда заикание и запинки проявятся или станут очень заметными, человек не демонстрировал такого поведения вообще или в течение данной беседы. Заикание может проявляться тогда, когда человек пытается говорить очень быстро. Запинки же возникают, когда человек пытается говорить еще до того, как окончательно решил и отредактировал то, что собирается сказать. Бормотание или невнятная речь может проявляться в тех случаях, когда человек не до конца обдумал то, о чем собрался говорить. Человек пытается оттянуть вербальную реакцию до того момента, когда его мысли придут в порядок. И снова хочу сказать, что все эти действия в большей степени говорят о том, что человек переживает стресс, а вовсе не собирается обманывать вас.

«Г-м-м», «а-а-а», «э-э-э» и другие подобные звуки не всегда сигнализируют об обмане.

Паузы

Паузы во время речи могут о многом сказать слушающему. Они способны говорить о том, что говорящий не до конца подготовился к разговору и нуждается во времени, чтобы лучше сформулировать свои замечания. Некоторые наблюдатели заметили, что обманщики делают большие паузы между концом вопроса и началом лживого ответа. Они же обнаружили, что обманщик делает много пауз в ответах. К сожалению, такое явление очень трудно точно определить, потому что длительность паузы воспринимается весьма субъективно. Кроме того, мы также должны учитывать нормальную манеру поведения собеседника, то есть то, как он говорит, когда не находится в состоянии стресса и говорит правду. Безопаснее всего предположить, что увеличенные паузы связаны с тем, что ваш собеседник раздумывает над тем, стоит ли ему лгать, или, по крайней мере, демонстрирует уклончивые реакции. Вы должны обратить особое внимание на эти аспекты и, анализируя честность собеседника, искать дополнительные подтверждения своим сомнениям.

Обычные звуки

Существует ряд речевых звуков, которые мы часто ассоциируем с обманом, но на самом деле они вовсе не являются надежными симптомами лжи. Среди наиболее распространенных обычных звуков — самые простые и удобные в использовании. То есть ваш собесед-

ник перемежает свою речь «эканьем», «гмыканьем» и тому подобным. Скорее всего, он просто выигрывает время, чтобы собраться с мыслями. Люди, не имеющие сильно развитых вербальных навыков, пользуются такими звуками гораздо чаще тех, кто хорошо умеет быстро говорить экспромтом.

Нервный смех

Нервный смех — это один из самых интересных речевых сигналов, используемых человеком в состоянии стресса. Во-первых, он одновременно и снимает стресс, и маскирует степень испытываемой тревоги. Приведу пример. Понаблюдайте за подростками в процессе «ритуала ухаживания» за представителем противоположного пола. Помните, как вы сами были хихикающим подростком? Нервный смех выполняет практически ту же функцию, что и свист или разговор с самим собой во время прогулки по кладбищу или темному переулку. Свист успокаивает напуганного человека. Нервный смех выполняет ту же функцию в отношении попавшего в неудобное положение.

Кроме того, нервный смех помогает выиграть время перед тем, как что-то сказать. Он дает человеку чуть-чуть дополнительного времени, чтобы подумать и подготовить безопасный ответ. Совершенно неудивительно, что есть люди, которые всегда начинают смеяться или хихикать перед тем, как вступить в разговор. Смех помогает им определить свою реакцию на сказанное. Приведу пример. Человек может засмеяться перед тем, как ответить на заданный ему вопрос.

Одновременно нервный смех обезоруживает тогда, когда ситуация становится напряженной. Человек может использовать своевременный смех, чтобы разрядить накопившееся напряжение. Кроме того, смех — это человеческая реакция, которую легко имитировать. Поэтому его можно использовать, чтобы скрыть стресс от случайного наблюдателя. Нервный смех может показывать, что обсуждаемая тема очень важна или болезненна для говорящего, и может показывать уклончивость или даже обман.

**Нервный смех помогает выиграть время
перед тем, как что-то сказать.**

Вздохи

Вербальный симптом вздоха имеет два основных толкования. Во-первых, постоянные вздохи в процессе беседы говорят, что ваш собеседник в данной ситуации себя жалеет и, возможно, испытывает депрессию. Я не хочу сказать, что он страдает от клинической депрессии и нуждается в услугах психиатра. Возможно, сейчас ему хотелось бы дистанцироваться от ситуации или просто покончить с ней и перейти к другому вопросу. Одиночный глубокий вздох после длительного сопротивления или явно агрессивного поведения говорит, что внутренняя эмоциональная или когнитивная битва закончена. Человек готов сдаться и принять точку зрения собеседника. Свидетелями подобных вздохов часто становятся следователи. После них подозреваемые готовы признаться. Подобное по-

ведение называется «принятием». Человек больше не сопротивляется истине или реальности текущего положения.

Признаки неясного мышления

Наличие речевых сигналов, говорящих о том, что человек не имеет четкой линии мышления — это надежный признак обмана⁴. Вот несколько примеров неясного мышления собеседника: пропуск слов, невнятное или слитное произнесение слов, незавершенные предложения, повторы, редактирование предложений, речь с заминками и паузами, косвенные идеи. Хотя может показаться, что все эти симптомы описывают очень сложное поведение, на самом деле понять и выявить их очень просто.

Если вы заметили, что собеседник то там то сям пропускает слова, вы только что стали свидетелем пропуска слов. Собеседник словно не хочет произносить запретных слов или тщательно обдумывает выбранные слова. Вот пример пропуска слов: «Нет, я не после того, как он ушел, потому что потом мы ушли».

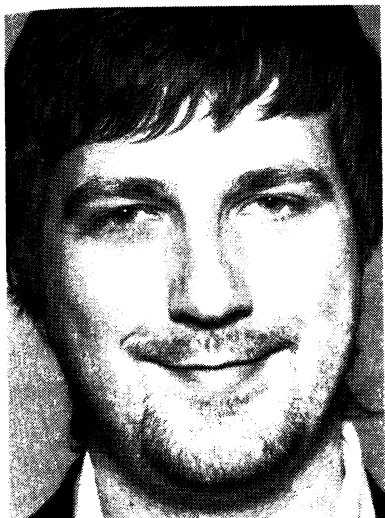
Редактирование предложений выглядит почти так же, но вместо пропуска слов человек сначала выбирает одно слово, потом останавливается на середине предложения и заменяет его другим словом. Пример: «Я кричал на нее, ну, не кричал, а громко говорил», «Я просто коснулся ее, ну, ударил ее в плечо». Люди порой меняют в середине предложения существительные, глаголы и наречия. «Мы, мы, я, я не делал

этого», «Мы повезли, отвезли ее домой», «Он просил, велел мне сделать это».

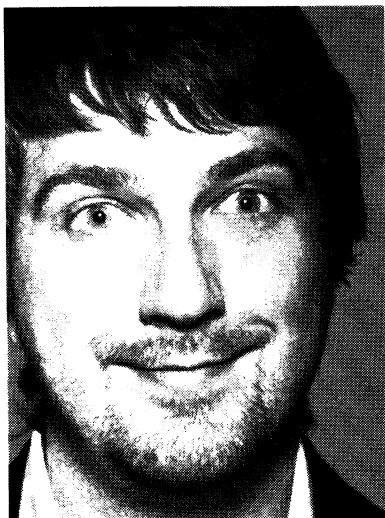
Невнятное или слитное произнесение слов характерно для тех, кто одновременно пытается справиться с несколькими ментальными задачами. В такой ситуации человек говорит так, словно у него случился спазм жевательных мышц. Невнятная речь — явный сигнал того, что человек активно обдумывает ситуацию, вспоминает прежние высказывания и думает, как справиться с положением, в котором оказался. Когда такой человек отвечает на прямой вопрос и начинает что-то невнятно бормотать, нужно насторожиться — это явный симптом обмана.

Отдельные отрывистые слова напоминают музыкальное стаккато. Человек делает ударение на первой части слова и буквально проглатывает остальные слоги. Он словно спешит произнести каждое слово. Такое происходит, когда человек пытается звуковым образом убедить собеседника или придать дополнительное значение тем словам, к которым хочет привлечь ваше внимание. Ваш собеседник, по сути дела, представляет свой ответ, чтобы что-то подчеркнуть. Неровная речь с заминками и паузами — почти зеркальное отражение отрывистой речи. Человек спешит произнести часть предложения, а потом замирает. Одни части предложения для него вполне комфортны, другие же более тяжелы. Слушателю кажется, что говорящий хочет что-то пропустить или побыстрее преодолеть неприятную часть предложения и перейти к тому, что кажется ему более комфортным. В результате мы слышим неровную, сбивчивую речь с нарушенным ритмом.

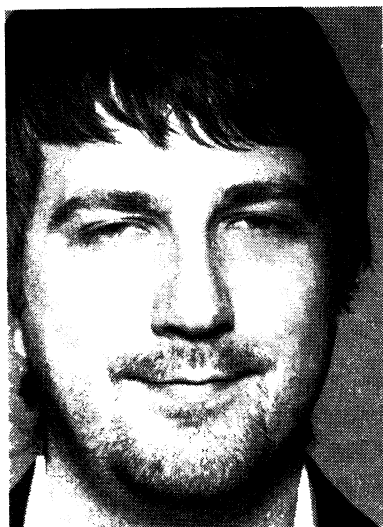
УЛЫБКА



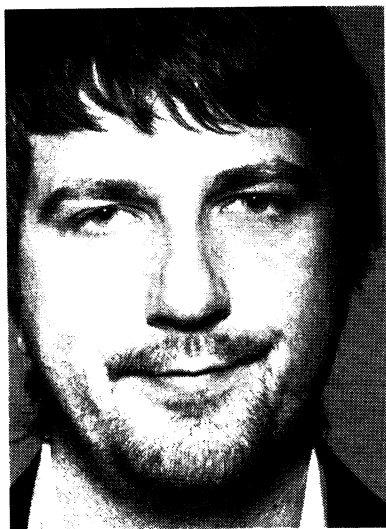
«Масленная» улыбка —
потребность в одобрении.



Улыбка при приподнятых
бровях — готовность
подчиниться.



Улыбка при опущенных
бровях — чувство
превосходства.



Улыбка без подъема
нижних век —
неискренность.

Когда человек, отвечая на прямой вопрос, начинает что-то невнятно бормотать, нужно насторожиться — это явный симптом обмана.

Стресс и тревожность могут определенным образом повлиять на нашу способность четко мыслить и формулировать свои идеи. Одна из проблем — это то, что мы называем «фиксацией мысли». С вами никогда не бывало такого, чтобы вы полностью сосредоточились на конкретной проблеме или задаче, сосредоточились настолько, что не могли сконцентрироваться ни на чем другом? Бывает с вами такое, когда проблема постоянно присутствует в вашем сознании, даже за праздничным столом, и в конце концов вы понимаете, что упустили возможность пообщаться с приятными людьми? А кто-то сидит и смотрит любимый фильм, но при этом не перестает думать о какой-то личной проблеме. Когда такое случается в процессе разговора, человек иногда начинает повторяться. Вы заметите это, когда собеседник начнет повторять ключевые слова внутри одного предложения или фразы внутри выступления. Вот пример: «Мы, мы никогда не остановимся. Я, я сам, я сам не хочу останавливаться, останавливаться на этом». Хочу снова напомнить: не забывайте, что это всего лишь единичный сигнал, который не может служить точным сигналом обмана. Обязательно обращайтесь внимание на другие сигналы, которые могут проявляться в качестве голоса, а также в языке телодвижений. Наиболее важны сигналы, появляющиеся в определенный момент, в ответ на вопрос или сходный стимул.

Последние примеры неясного мышления — это появление незавершенных предложений и предложений, содержащих несвязанные или косвенные идеи. Сколько раз вы задавали собеседникам вопросы, а в ответ слышали несвязные обрывки фраз? Ваш собеседник совершает ментальный выбор между несколькими мыслями, пытаясь определить, какой ответ следует дать. Все мы бываем слегка смущенными и запутавшимися, но вы должны обращать внимание на ситуации, в которых человек отвечает обрывками фраз на прямой вопрос, ответ на который должен быть столь же прямым и простым.

Не забывайте, что ни один сигнал сам по себе не служит доказательством правды или лжи. Вы должны спросить себя, заметили ли вы отличие от уже определенной вами поведенческой константы собеседника? Есть ли другие сигналы, формирующие поведенческий кластер?

Сходное поведение можно заметить, когда человек отвечает на заданный вопрос, и его ответ оказывается абсолютно не связанным с предметом вопроса. Вы можете даже заметить, что отдельные части этого ответа ни идей, ни мыслью не соотносятся друг с другом. Судя по этому, ваш собеседник переживает тяжелый ментальный стресс. Ему крайне трудно решить, как отредактировать все то, что он должен или не должен сказать в ответ на ваш вопрос. Его захлестывают эмоции, связанные с вопросом, но он пытается скрыть это от вас и не позволить информации проскользнуть в своей речи. Ментальное состояние, связанное с попыткой в крайней спешке подготовить ответ, разобраться с мыслями и чувствами, отражается в ответе.

Содержание речи

На содержание речи приходится самая малая доля общения — всего около семи процентов. Однако эти семь процентов могут стать самой мощной частью любого сообщения, которое я хочу сделать тому, кто будет меня слушать. Невербальное поведение, качество голоса и ясность речи могут дать визуальную и частично слуховую информацию о постоянно меняющемся эмоциональном состоянии человека, постоянно справляющегося с повседневными проблемами. Если все это дает представление о внутренних эмоциональных реакциях, то содержание речи отражает когнитивный процесс мышления. В словах и фразах скрыты мотивы, на которых основывается лживое общение. Выявив и расшифровав скрытый смысл фраз и слов, человек может получить представление об идеях и мыслях, над которыми его собеседник работает ментально. В различных ситуациях проявляются различные речевые шаблоны. Короче говоря, мы должны обращать внимание на пять видов реактивного поведения: переговоры, гнев, депрессию, отрицание и принятие. Каждому виду соответствуют определенные шаблоны. Сейчас мы ограничимся лишь тем, что вы всегда должны анализировать содержание речи, то есть содержание слов, произносимых собеседником. Эти слова — важная часть любого разговора.

ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Вы должны помнить то, о чем мы говорили раньше: говорящий больше сосредоточен на вербальной части сообщения, чем на собственном невербальном поведении. В результате невербального поведения оказывается гораздо больше, чем вербального. По некоторым оценкам, человеческое общение на две трети состоит из невербальных сигналов, языка телодвижений. Слушая собеседника, вы можете получить массу информации, просто наблюдая за ним. Хорошо, что объем информации достаточно велик. А плохо, что большая часть замеченных нами сигналов языка телодвижений — всего лишь симптомы стресса. Лишь немногие сигналы стресса показывают, действительно ли человек говорит правду или лжет.

Установлено, что человеческое общение на две трети состоит из невербальных сигналов — сигналов языка телодвижений.

Анализ всех сигналов языка телодвижений, посылаемых человеком во время беседы, с целью выявления наиболее значимых, — нелегкая задача для наблюдателя. Во-первых, сигналы языка телодвижений, говорящие об обмане, немногочисленны. Кроме того, они зачастую окружены сигналами, говорящими исключительно о стрессе. Наблюдатель в буквальном смысле слова ослеплен сигналами стресса. Разобраться во всей невербальной информации — все равно что вести беседу в оживленном ресторане или баре, когда на сцене играют тяжелый рок. Очень трудно сосредоточиться, чтобы заметить все сигналы языка телодвижений и в то же время не упустить нить беседы. Огромный объем сигналов, генерируемых одновременно, повышает риск того, что некоторые значимые, хотя и безмолвные невербальные действия, останутся незамеченными или неверно истолкованными. Ситуацию еще более осложняет то, что большинство людей очень плохо справляется с задачей точного выявления и истолкования невербальных сигналов, связанных с обманом. Некоторые поступки, которые люди традиционно считают признаками лжи и обмана, на самом деле имеют совершенно иное значение. Из-за этого истолкование их часто бывает ненадежным или неточным.

Обилие сигналов языка телодвижений, за которыми вы должны наблюдать в процессе беседы, увеличивает объем работы по их выявлению и анализу. Не стоит и говорить, что работа эта весьма тяжела и напряженна. В ходе одного исследовательского процесса

подготовленные наблюдатели тратили в среднем по сорок пять минут на анализ сигналов языка телодвижений людей, беседовавших между собой всего две минуты. Анализ же вербальных сигналов той же двухминутной беседы, записанной на видеопленку, занял у наблюдателей всего пятнадцать минут⁵. Если мы будем пытаться проанализировать все невербальные сигналы, то можем упустить важное содержание речи собеседника.

Давайте на мгновение вернемся назад и поговорим о том хорошем, что связано с языком телодвижений. Хотя во время общения любой человек генерирует огромное множество сигналов языка телодвижений, зато эти сигналы почти не подвержены фильтрации, редактированию или контролю. Поскольку мы практически не обращаем внимания на собственные сигналы языка телодвижений (тогда как речь свою мы контролируем довольно жестко), невербальные сигналы зачастую многое говорят об испытываемом нами стрессе, а также о наших эмоциональных реакциях и их силе.

Большая часть информации, посылаемой через сигналы языка телодвижений, связана с эмоциональной реакцией человека на текущую ситуацию или на обсуждаемую тему. Будучи слушателями или наблюдателями, мы должны думать о силе и характере испытываемого собеседником стресса. Чтобы мы могли эффективно общаться с другим человеком, нам нужно выявить и верно реагировать на его эмоциональные и когнитивные стрессовые реакции. Только тогда общение будет продуктивным.

Если вы знаете, на что в языке телодвижений собеседника нужно обращать внимание, информация может оказаться для вас очень ценной. Чтобы использовать эти сигналы для выявления обмана, нужно искать противоречия. Выявляйте сигналы языка телодвижений, противоречащие друг другу или просто не согласующиеся между собой. Второй способ — это выявление невербальных сигналов, которые не согласуются с содержанием сигналов вербальных. Такой конфликт сигналов мы называем противоречием. Противоречия обычно имеют большое значение и весьма полезны для выявления сигналов обмана во время личного общения.

Чтобы осознать значимость невербального поведения и научиться истолковывать подобные сигналы точно, нужно воспринимать различные поведенческие сигналы как приборы на панели вашей машины. В автомобиле приборы сообщают вам, сколько бензина в баке, с какой скоростью вы едете, каково давление масла, уровень воды и температура двигателя, какое расстояние вы уже проехали, количество оборотов в минуту, какую радиостанцию вы слушаете, пристегнут ли ремень безопасности и т.п. Другими словами, приборы говорят, как действует автомобиль, и дают визуальное представление о внутренних процессах, увидеть которые вы не в состоянии. Те же приборы сообщают, когда что-то в автомобиле действует не так, как должно. Например, загоревшаяся лампочка сообщает о неисправности двигателя, хотя ваша машина может все еще катиться вперед.

Обращайте внимание, нет ли противоречия между вербальными и невербальными сигналами.

Предположим, вы посмотрели на спидометр и увидели, что едете со скоростью 35 миль в час. Затем вы перевели взгляд на рычаг передач и убедились, что он установлен на третьей передаче. Взглянув на тахометр, вы узнали, что двигатель работает с частотой 6500 оборотов в минуту. Что?! Что-то не так! Двигатель не должен делать такое количество оборотов, когда автомобиль находится на третьей передаче и движется со скоростью 35 миль в час. Вы должны проверить другие наглядные сигналы, которые подскажут вам, что автомобиль функционирует ненормально: двигатель издает слишком громкий звук, вырываются густые клубы дыма. Анализ показаний приборов говорит о том, что в автомобиле возникла серьезная механическая проблема. Виной тому не приборы, но показания приборов говорят о внутреннем состоянии двигателя, увидеть которое мы не в состоянии. Невербальное поведение или язык телодвижений выполняет ту же роль. Важны не те сигналы, которые вы заметили, а то, о чем они говорят. Невербальные сигналы говорят о том, что происходит внутри человека, какие процессы идут в нем на эмоциональном, когнитивном и ментальном уровнях. Когда показания этих приборов не согласуются друг с другом или явно показывают, что человек ведет себя ненормальным образом, значит, происходит нечто важное, требующее внимания.

Продолжая аналогию с приборной доской автомо-

бия, подумайте о том, что невербальные сигналы, сигналы языка телодвижений, можно разбить на четыре простые категории — голова, глаза, руки и ноги. Анализируя значимость различных невербальных сигналов, мы должны использовать эти четыре категории, чтобы сгруппировать сигналы определенным образом.

Голова

Из всех сигналов языка телодвижений, генерируемых нами в процессе общения, более всего мы осознаем те, что происходят в области головы, а не других частей тела. Из-за столь высокой степени осознания мы способны достаточно хорошо контролировать и даже маскировать или скрывать некоторые подобные сигналы. Следовательно, данные сигналы могут ввести в заблуждение человека, который пытается оценить степень достоверности наших слов. Количество сигналов, подаваемых в области головы, очень велико, но все они довольно мелкие. А вот сигналы других частей тела более малочисленны, зато более заметны и легче поддаются наблюдению.

Положение головы

Начнем наши наблюдения с головы. Давайте сначала обсудим возможные положения головы собеседника и различные их значения. Первое положение, как

правило, посылает наблюдателю позитивный сигнал. Тогда голова слегка склонена влево или вправо. Оно напоминает положение, характерное для собаки или кошки, внимательно прислушивающейся к новому или интересному звуку. У людей оно имеет то же самое значение. Это тонкий когнитивный сигнал, говорящий, что человек действительно прислушивается к происходящей беседе, это позитивный сигнал для наблюдателя. Учитель или институтский лектор замечает такое положение головы у внимательно слушающего студента. Такой человек тщательно впитывает и анализирует получаемую информацию. Вы наверняка замечали, что внимательно слушающие люди иногда слегка прикладывают руку к щеке. Это один из элементов позы внимания. Очень важно, в этот момент на приложенную к щеке руку не опираются. Если голова опирается на руку, это обычно говорит о том, что обсуждаемая тема вызывает у человека скуку. Возможно, человек занят собственными мыслями, далекими от темы разговора.

Если голова опирается на руку, это обычно говорит о том, что обсуждаемая тема вызывает у человека скуку.

Есть еще одно положение головы, которое легко описать на таком примере. Вспомните, как в юности вы возвращались домой поздно. В субботу вечером вы вернулись домой на полчаса или сорок пять минут позже назначенного времени. Мама или папа уже сидели в темной гостиной, поджидая вас. По дороге

НАКЛОН ГОЛОВЫ



Легкое отклонение головы назад — знак агрессивности.

Наклон головы вниз — отрицательное отношение.



Наклон головы в сторону —
пробуждение интереса,
флирт.



Поддерживание головы
ладонью — скука.

домой с друзьями или тем, кто вас подвез, вы уже начали придумывать историю, чтобы объяснить родителям причину опоздания. Может быть, вы собирались ссылаться на огромные пробки в городе. Возможно, вы решили сказать, что не знали, что кино закончится так поздно. Конечно, есть и худшее из всех объяснений — проколота шина. И вот вы стоите перед родителями, излагая историю, придуманную по дороге домой. Помните выражение лиц родителей? Наверняка нет, потому что вы не смотрели им в лицо, боясь, что они заметят сигналы обмана в ваших глазах или выражении лица.

Если бы вы понаблюдали за родителями, то очень быстро уловили бы выражение лица, показывающее, что они не верят вашей истории. Вы наверняка заметили бы, что они стоят, положив руки на бедра, опустив голову и прижав подбородок к шее. Уверен, что вы отлично все вспомнили, ведь так? Самой позой они говорили: «Мы не верим ни единому твоему слову» или «Ты же не ждешь, что мы поверим в этот бред, правда?». То, что вы увидели бы, если бы обратили на это внимание, было сигналом отрицания со стороны родителей. Он ясно показывал, что они не верили вашим словам. Если вы говорите с другим человеком и видите, что его голова находится в таком положении, нужно задуматься о том, что собеседник не воспринимает ваших слов. Если он что-то говорит, а его голова опущена, значит, он сам не полностью верит в свои слова, а следовательно, и вам нужно отнестись к полученной информации очень осторожно и проверить ее еще раз.

Выражение лица

Как наблюдатель я могу сделать несколько выводов, глядя на смену или отсутствие смены выражения лица человека. Во-первых, я должен понять, какова эмоциональная реакция собеседника сейчас — испытывает ли он гнев, депрессию и т.п. Во-вторых, я могу определить относительную силу эмоции, испытываемой собеседником. В-третьих, внимательно наблюдая, я смогу замечать те выражения лица, которые человек пытается проецировать или демонстрировать ради меня и которые призваны ввести меня в заблуждение. В-четвертых, я могу научиться выявлять любые эмоциональные реакции, которые человек пытается скрыть или замаскировать. И, наконец, я буду в силах определить, пытается ли человек имитировать ту или иную эмоциональную реакцию, на самом деле испытывая противоположное и более сильное чувство.

Я могу определить силу эмоциональной реакции собеседника, взглянув на его лицо. Лицо каждого человека покрыто множеством линий и морщин. Глубина, появление или исчезновение этих линий и морщин меняется в зависимости от сокращения или расслабления мышц в момент создания каждого такого выражения. Обычно, если эмоция, испытываемая человеком, создает очень глубокие морщины или вызывает сильное сокращение лицевых мышц, то сила эмоциональной реакции соразмерна силе выражения лица. С другой стороны, если человек пытается послать очень сильное эмоциональное сообщение, а выражение лица не обладает аналогичной интенсивностью,

значит, человек не испытывает такого эмоционального подъема, как тот, о котором он говорит вербально. Не забывайте, у каждого из нас есть собственный поведенческий репертуар, и то, что нормально для вас, может быть совершенно чуждым для кого-то другого. И вербальные, и невербальные реакции человека нужно сравнивать с поведенческой константой, которую вы должны выяснить заранее или в ходе разговора.

Предположим, мы с вами ведем важную беседу, и для того, чтобы получить определенное преимущество, мне нужно заставить вас поверить в то, что эта проблема имеет для меня огромное значение. Чтобы убедить вас в том, что сам я глубоко убежден в том, что говорю, я могу симитировать эмоцию при помощи выражения лица, а также других вербальных и невербальных сигналов. Большинство людей с большим трудом успешно расшифровывает подобные трюки. Люди, обладающие даром общения, умеют быть очень убедительными. Своим напором они заставляют наблюдателя пропускать тонкие сигналы, говорящие о неискренности их реакции. Сигналом того, что выражение лица отражает или, по крайней мере, поверхностно проецирует некую эмоцию, служит рассогласование выражений различных частей лица. Например, человек может широко улыбаться, но при этом его глаза остаются абсолютно холодными. Вы видите улыбку, но в то же время на щеках собеседника поигрывают желваки от гнева. Кроме того, выражение лица может не соответствовать более крупным сигналам языка телодвижений — наклону фигуры, положению головы, движениям рук и ног. Собеседник с улыбкой

пожимает вам руку, но при этом сурово смотрит прямо в глаза, а в тоне его голоса вы не чувствуете ни малейшей теплоты. На самом деле я вовсе не рад нашей встрече, а, скорее, страдаю от неловкости.

Рассогласование выражений различных частей лица — верный признак того, что человек имитирует эмоцию.

Помимо имитации эмоции или выражения лица существует и обратный прием — попытка подавления или маскировки эмоции или выражения. Этот прием можно назвать «покерным лицом». Обычно во время разговора выражение лица человека постоянно меняется. Оно меняется в зависимости от реакции на замечания собеседника. Выражение лица меняется, когда мы высказываем собеседникам собственные идеи и эмоции. Отсутствие смены выражений лица столь же необычно, как и фальшивая, имитированная мимика. Если вы заметили, что ваш собеседник хранит абсолютно бесстрастное выражение лица, значит, он изо всех сил старается не дать вам важной или необходимой информации о своей когнитивной и эмоциональной реакции на обсуждаемый вопрос. Может быть, он не хочет показывать вам, что то, о чем он говорит, не отражает его истинные мысли и убеждения, а следовательно, он не до конца честен с вами.

Существует и еще один способ расшифровки замаскированных выражений. Помните, что чем сильнее вы пытаетесь подавить естественную эмоциональную реакцию, тем выше вероятность, что важная инфор-

мация проскользнет из другого источника. Хотя человек может хранить абсолютно бесстрастное выражение лица, вы заметите, что его кисти, руки и ноги будут двигаться очень выразительно. Может быть, вы заметите изменение качества голоса собеседника, а слова, подбираемые им, выдадут истинную силу его эмоциональной реакции. Когда мы не пытаемся мешать естественному, открытому процессу общения с окружающими, все наши вербальные и невербальные сигналы абсолютно согласованны и гармоничны. Любая попытка скрыть, замаскировать или имитировать эти сигналы нарушает нормальную, сбалансированную гармонию человеческого общения. Среди таких сигналов и встречаются те, что говорят о стрессе или обмане.

Руки у головы

Далее мы с вами подробнее поговорим о различных движениях и положениях кистей рук. А пока я хочу обсудить значение касаний различных частей лица и головы. Контакт руки с четырьмя основными участками головы — это определенный вид маскировки, о чем мы уже говорили ранее. Если вы заметили, что собеседник подносит руку к носу, рту, глазам или ушам, обратите особое внимание на его слова. Такие жесты могут носить характер косвенного или даже откровенного желания закрыть эти участки головы. Это так называемое «поведение отрицания», поскольку оно нейтрализует или отрицает значение выражения. Исследование процесса обмана, в ходе которого был состав-

лен каталог таких жестов рук, говорит о том, что они часто проявляются в моменты обмана⁶. Жесты отрицания могут быть как абсолютно грубыми, так и очень тонкими, как малозаметными так и очевидными. Например, попытка прикрыть глаза рукой может проявляться малозаметно — почесыванием уголка глаза или брови — или явно, когда человек полностью прикрывает глаза или все лицо одной или обеими руками. Движения рук в районе уха тоже могут быть разными — легкое касание мочки, почесывание, игра с сережкой или даже откровенное ковыряние в ухе с таким остервенением, словно там скрыты золотые россыпи.

Следите за теми моментами, когда руки человека, находясь в контакте с головой, частично или полностью блокируют или прикрывают глаза, уши, рот или нос. Такие жесты проявляются тогда, когда люди бессознательно понимают, что могут случайно выдать свой обман неким заметным действием. И тогда они пытаются скрыть это заметное действие, закрывая или защищая эти области от взглядов наблюдателей и слушателей. Впрочем, не следует думать, что каждый раз, когда человек касается носа, он говорит неправду. Занимаясь с полицейскими следователями, я использую специальные видеозаписи. На одном из таких дисков записан допрос двадцатисемилетнего мужчины. Его вместе с братом арестовали и осудили за ограбление чуть ли не двухсот аптек в пяти штатах за полтора года. Во время допроса молодой человек постоянно подносил руку ко рту. Можно было бы подумать, что это явный сигнал обмана, но для этого чело-

века подобное поведение было абсолютно нормальным. Сигналом обмана стали прикосновения к глазам, ушам и попытки закрыть все лицо. Не забывайте, что сначала нужно определить поведенческую константу человека, а потом следить за тем, когда она изменится.

Закрывание рта руками можно истолковать как попытку контролировать или блокировать нежелательные вербальные сигналы.

Человек касается головы в четырех областях. Из них чаще всего встречаются рот и нос. Существует множество теорий, объясняющих, почему именно эти участки пользуются такой популярностью. Наиболее ясная из них та, о которой я уже говорил выше: руки используются для того, чтобы замаскировать или скрыть определенные сигналы. Какова бы ни была причина, но когда обманщик подносит руки к голове, то, скорее всего, он пытается прикрыть рот или нос.

Закрывание рта руками можно приблизительно истолковать как попытку контролировать или блокировать нежелательные вербальные сигналы. Однако рот можно закрыть не только руками. Чтобы не выдать важной информации, можно широко улыбнуться. Если вы помните, мы назвали такой симптом «имитацией»: говорящий пытается ввести наблюдателя в заблуждение о значимости сделанного им замечания. В такие моменты вы замечаете, что другие элементы выражения лица не согласованы друг с другом, что речь и другие невербальные сигналы противоречат выражению лица.

Впрочем, заблокировать или прикрыть рот можно массой различных способов. Список ограничен лишь воображением. Покусывание кончика карандаша или ручки, к примеру, может служить той же цели. Можно грызть скрепки или ногти, жевать сигарету или сигару, раскуривать трубку... Все эти действия призваны скрыть рот от собеседника. Во время полицейских допросов мне случалось видеть, как женщины начинали рассеянно грызть бусы, уголки папок, ремешки сумок, уголки воротничков, кончики пряжей. Мужчины начинали жевать усы, дужки очков, завязки капюшонов. Кое-кто ухитрялся даже жевать воротнички нижнего белья. Возможно, и вы видели, как человек начинает покусывать или жевать губу или прикусывает кончик языка, чтобы лучше контролировать собственную речь. Как видите, список этот можно продолжать бесконечно, но результат будет тем же самым.

Нос прикрывают по абсолютно очевидной причине — он расположен очень близко ко рту. Нос также очень чувствителен к стрессу, поэтому желание прикрыть его совершенно понятно. Многие выбирают нос, потому что подобные жесты менее очевидны. Понаблюдайте за тем, как ваш сын касается носа во время разговора. Это не относится к совсем маленьким детям, которые могут начать ковырять в носу как раз тогда, когда вы рассказываете своему начальнику, какие воспитанные у вас малыши. Речь идет о значительно более тонких жестах — когда человек слегка касается или потирает нос. В некоторых случаях вы можете заметить, что человек почесывает нос, поти-

рает переносицу или даже щиплет себя за кончик носа. Не забывайте, что у вашего собеседника может быть аллергия или реакция на повышенную сухость воздуха. Помните, что один сигнал еще не доказывает, что собеседник пытается вас обмануть.

Глаза

Зрительный контакт

Одно из самых распространенных мнений, связанных с человеческим поведением и выявлением обмана, заключается в том, что мы точно можем определить лжеца, просто наблюдая за его глазами. На самом же деле многочисленные исследования, посвященные обману, показывают, что выявление лжеца по глазам — метод очень ненадежный. Мы ошибочно полагаем, что нужно оценивать объем зрительного контакта во время разговора. Судя по всему, мы полагаемся на старую поговорку о том, что честный человек всегда смотрит прямо в глаза собеседнику. Однако исследования показывают, что во время разговора с другими людьми мы вовсе не стремимся к поддержанию постоянного зрительного контакта. Если, к примеру, обсуждаемая тема для нас неприятна, если мы ощущаем снисходительность собеседника или сами презираем его, то, скорее всего, будем стараться не смотреть ему в глаза. Ученые, изучавшие зрительный контакт, выяснили, что объем контакта во многом за-

висит от культурного или этнического происхождения и также зависит от того, является ли человек по натуре интровертом или экстравертом.

Полагаться на глаза в выявлении обмана — метод очень ненадежный.

Нейролингвистическое программирование

Отчасти мысль о том, что можно выявить обман, наблюдая за глазами собеседника, — это результат ошибочного понимания популярной системы поведенческой терапии — нейролингвистического программирования, или НЛП⁷. Эта терапия была создана в середине 70-х годов Джоном Гриндером и Ричардом Бендлером (См.: *Бендлер Р.* Руководство по изменению личности. М.: Эксмо, 2009; *Бендлер Р.* ТРАНСформация: как использовать гипноз для изменения жизни к лучшему. М.: Эксмо, 2010) и теперь широко используется во всем мире, принося потрясающие результаты. Одна из частей НЛП — терапевтическая модель, называемая «глазные ключи доступа». Эти ключи используются для определения предпочитаемой человеком ментальной и коммуникативной репрезентативной системы. Основная идея заключается в том, что некоторые из нас в своих мыслях больше полагаются на зрение и вербальное выражение, тогда как другие предпочитают слуховые стимулы. А есть еще и так называемые кинестетики, то есть чувственно ориен-

тированные люди. Один из способов определения предпочтительной репрезентативной системы заключается в том, чтобы внимательно наблюдать за движением глаз собеседника в процессе общения. Выявив предпочтительную систему, психотерапевт или психолог начинает использовать ту же систему, что и клиент. Таким образом, контакт оказывается более качественным и продуктивным. Но при этом очень важно упомянуть, что профессионализм в теориях и методах НЛП требует напряженной работы. Недостаточно просто прочесть пару книг или посетить какой-нибудь семинар. Сертификат, дающий право на использование, не говоря уже о преподавании приемов и теорий НЛП, требует длительной учебы, подготовки и интернатуры. Только после этого человека можно считать сертифицированным практиком, тренером или ведущим тренером, квалификацию которого признает Общество НЛП. Таким образом, те, кто просто прочел что-то о НЛП и считает, что теперь может анализировать движения глаз собеседника, на самом деле не в состоянии делать точные выводы.

**То, как меняется выражение глаз
и направление взгляда собеседника, может
многое сказать о его ментальном
и эмоциональном состоянии.**

Очень часто глазные ключи доступа анализируются абсолютно неверно. Существует множество людей, убежденных, что, наблюдая за направлением взгляда собеседника, можно совершенно точно определить степень его честности⁸. К сожалению, среди уверен-

ных в этом встречаются и полицейские следователи. Они считают, что могут определить, правду ли говорит допрашиваемый, обратив внимание на то, влево или вправо смотрит он, прерывая зрительный контакт. Ничто не может быть так далеко от истины. Огромное количество исследований доказывает, что этот метод выявления обмана совершенно ненадежен⁹. Один известный специалист по языку телодвижений считает попытки следователей определять правдивость показаний подозреваемых по направлению их взгляда достойными осуждения¹⁰.

Однако надо сказать, что еще не все потеряно. Наблюдая за глазами собеседников, мы можем многое узнать. Наблюдая за изменением формы и конфигурации глаз и прилегающих к ним участков лица, за изменением типа взгляда, частоты моргания, наличия или отсутствия слез, мы можем получить ценную информацию о ментальном и эмоциональном состоянии человека. Временный разрыв зрительного контакта, который является изменением поведенческой константы человека и частью поведенческого кластера, может быть признаком стресса и возможного обмана.

Вы должны запомнить, что это правило полностью согласуется с другими правилами анализа поведения. В частности, мы снова ищем отклонения от нормальной поведенческой константы собеседника. Нам необходимо выявить перемены, проявляющиеся кластерно, то есть группами. Перемена одного лишь зрительного сигнала — ненадежный способ выявления обмана. Но когда этот сигнал сочетается с другими признаками стресса и обмана, перемена помогает нам понять внутренний смысл поведения собеседника.

Вид глаз

Общаясь с другом или родственником, обращайтесь внимание на вид его глаз. Под видом я имею в виду то, как глаза выглядят — то есть их форму или конфигурацию и состояние тех участков лица, которые непосредственно прилегают к глазам. Если вы заметили, что брови собеседника высоко подняты, а глаза широко открыты, значит, он испытывает состояние шока или удивления. В то же время некоторые люди демонстрируют интересное поведение, которое называют «сан-паку», то есть показывают три белка глаз. Взгляните в глаза супруга или друга. Обратите внимание на то, что в каждом глазу обычно видны два белых участка — возле носа и в противоположном уголке глаза. Когда некоторые люди испытывают состояние испуга, удивления, шока или сильного страха, таких белых участков становится три, а иногда даже четыре. Третий участок располагается над или под радужной оболочкой. Когда же таких участков четыре, то они появляются и над, и под радужной оболочкой. В то же время вы наверняка заметите, что человек очень высоко поднимает брови. Подобное состояние говорит о том, что ваш собеседник переживает сильнейший стресс.

С другой стороны, вы можете заметить, что глаза и прилегающие к ним участки лица заметно смягчились. В этом случае глаза становятся более широкими и округлыми. Мышцы расслабляются, что приводит к смягчению щек и всего лица в целом. Брови также могут быть подняты чуть выше, чем обычно. Такое выражение часто появляется, когда человек испытывает

ВЗГЛЯД



Взгляд вверх-вправо —
вспоминает то, что
действительно видел.



Взгляд вверх-влево —
фантазирует,
придумывает.



Взгляд прямо-вправо —
вспоминает и передает то,
что действительно слышал.



Взгляд прямо-влево —
подбирает слова,
не слышал сам.



Взгляд вниз-вправо —
говорит то, в чем уверен.



Взгляд вниз-влево —
вспоминает тактильные
ощущения, запах и вкус.

определенную эмоциональную боль или депрессию. Его можно заметить, когда человеку необходимо одержать победу в переговорах и он пытается изменить отношение собеседника к самому себе или к своим действиям и планам. Подобное выражение лица должно говорить об открытости и искренности, но на самом деле говорит лишь об уклончивости.

Слезы и плач

Наступило самое подходящее время для того, чтобы поговорить о слезах и плаче. Обычно мы считаем, что плачущий человек испытывает боль и депрессию. Конечно, это так, но слезы могут быть вызваны и другими причинами. Плач — признак одного из пяти видов стрессового поведения, о которых мы с вами уже говорили: гнева, отрицания, переговоров, депрессии или принятия. Слезы появляются, когда реакция человека очень сильна. Возможно, среди ваших знакомых есть люди, которые плачут от злости. Такое случается, когда гнев вызван некоей эмоциональной болью или связан с другим человеком. Прислушайтесь к содержанию речи человека, и вы услышите, как за болью прорывается гнев.

Слезы часто появляются, когда человек переживает очень трудный момент и не может смириться с положением дел. Его слова и поступки говорят об отрицании, но реальность сильнее. Человек может демонстрировать подавленность, бессилие и отказ от борьбы. Слезы появляются и тогда, когда человек пытается вызвать сочувствие или симпатию к себе. Каждый, у

кого есть дети, сталкивался с подобным поведением. Ребенок, который хочет привлечь к себе внимание, начинает хныкать или плакать.

Взрослые также используют подобный прием, но в более усложненной форме. Вызвав слезы, к примеру, женщина может заставить полицейского пожалеть ее и не выписывать ей штраф. Профессор отнесется к не сданному в срок зачету более снисходительно, если студент придет к нему со слезами на глазах. Кто-то преувеличивает свои страдания и боль, чтобы вызвать сочувствие у симпатичной девушки на горнолыжном склоне. Результат всегда один и тот же — человеку удается успешно изменить атмосферу разговора и внушить собеседнику совершенно иные чувства по отношению к себе. Способность завоевывать симпатию и привлекать к себе внимание целиком зависит от самого человека, который должен использовать все свои ресурсы, чтобы добиться цели. В том числе и слезы!

Сознательный зрительный контакт

Мы уже упоминали о том, что объем зрительного контакта с собеседником — это вовсе не надежный способ выявления обмана. Однако это не означает, что говорящий осознает такой факт — он вполне может верить в обратное. Верит он в это или нет, но зрительный контакт порой оказывается чрезмерно навязчивым. Подобное поведение обычно проявляется в двух типах ситуаций. Во-первых, человек, поддерживающий плотный или постоянный зрительный контакт, пытается установить контроль над собеседником, за-

воевать доминирующее положение в разговоре. Это не тот тип контроля, который устанавливается в моменты гнева или агрессии. Собеседник, ставший объектом такого зрительного контакта, обычно чувствует, что не должен сомневаться в словах говорящего. Это все равно что невербально дать понять, что сомнения здесь неуместны.

С другой стороны, постоянный зрительный контакт может быть связан с тем, что человек считает, что для того, чтобы ему поверили, нужно смотреть собеседнику прямо в глаза. Так он надеется доказать вам свою абсолютную честность. Подобная реакция дает опытному наблюдателю ценнейшую информацию. Если следовать одному из основных правил наблюдения за поведением, то нужно искать и замечать перемены в поведенческой константе человека. Мы должны понять, что для нашего собеседника нормально, то есть выявить его поведенческую константу, а затем, когда он неожиданно начнет поддерживать постоянный зрительный контакт, можно будет классифицировать это поведение как серьезную перемену. В данном случае человек пытается посылать сигналы, которые, как он надеется, будут истолкованы как знак абсолютной честности. Но на самом деле посылаемые им сигналы отчетливо говорят, что он пытается что-то скрыть. Подобное поведение называется «сигналами исполнения». Под сигналами исполнения мы понимаем попытку скрыть подлинные эмоции, маскируя их фальшивым поведением. Сигналы исполнения призваны показать, что человек действительно глубоко верит в то, о чем говорит, но на самом деле по ним становится совершенно ясно обратное. Сигналы исполнения часто связаны с обманом.

Моргание

Большинство из нас не считает частоту моргания значимым сигналом. Моргание кажется нам биологической функцией, которую контролирует вегетативная нервная система. Оно необходимо для нормального функционирования глаз, и поэтому воспринимается как должное. В зависимости от физической среды, освещения и других факторов человек обычно моргает один раз в пять-шесть секунд. На частоту моргания влияют различные факторы: ношение контактных линз, сухость воздуха, аллергия, принимаемые лекарства и многое другое. Весьма интересно, однако, что моргание самым тесным образом связано с испытываемым человеком ментальным стрессом. Частота моргания в стрессовых условиях совпадает со скоростью обработки информации мозгом. Установив нормальную для собеседника частоту моргания, обращайте внимание на любые ее изменения. Учащение моргания говорит, что человек мыслит очень быстро. По какой-то причине он быстро вырабатывает и оценивает собственные мысли, готовясь высказаться. Это явный сигнал, что у человека изменился уровень ментального стресса.

Учащение моргания говорит, что человек мыслит очень быстро.

Не забывайте, что не каждое изменение объема зрительного контакта говорит об обмане. Чаще всего

разрыв зрительного контакта — это признак стресса. Однако это не относится к тем случаям, когда разрыв зрительного контакта связан с кластером поведенческих сигналов, говорящих об обмане. Мы уже упоминали ранее, что человек может пытаться замаскировать признаки стресса или обмана. Один из способов — частично или полностью прикрыть глаза или другие участки лица рукой. Вы задаете коллеге вопрос о больничном листе или о том, что сказал начальник о графике отпусков. Отвечая на вопрос, коллега может попытаться скрыть разрыв зрительного контакта, отвернувшись и сделав вид, что его отвлекло что-то постороннее. А что вы подумаете, если продавец начнет отвечать на ваши вопросы о гарантийном обслуживании товара неполными предложениями, отвернется или уставится в стол? Налицо явные поведенческие кластеры, которые с высокой степенью вероятности указывают на обман. Не забывайте обращать внимание на время появления этих кластеров. Такие сигналы не возникают в вакууме. Они появляются, когда человек реагирует на конкретный вопрос или сделанное вами замечание.

Руки

Практически все убеждены в том, что скрещенные руки — сигнал того, что человек закрыт для общения. А в некоторых случаях такую позу воспринимают как сигнал обмана. Скрещенные руки говорят о том, что обсуждаемый вопрос чувствителен для человека, но

иногда скрещенные руки — это просто скрещенные руки и ничего больше. Снова хочу напомнить, что мы должны учиться выявлять поведение, опираясь на тонкие комбинации и фактор времени. Мы с вами уже установили, что сигналы возникают в определенное время — как реакция на некоторую форму стимула. Мы должны понять, какой именно стимул вызвал эту перемену. Пытаясь диагностировать смысл скрещивания рук, нужно обратить внимание и на другие невербальные сигналы и вербальные ключи, которые возникают в то же самое время. Только так вы сможете точно расшифровать эмоциональное и ментальное состояние человека.

Лишь немногие жесты кистей и рук связаны с обманом.

Говоря о руках, мы с вами обсудим также движения плеч и кистей. Подавляющее большинство жестов рук собеседника связаны с приспособлением человека к меняющемуся уровню испытываемого им стресса. Лишь немногие жесты кистей и рук в целом связаны с обманом. Обман чаще всего связан с другими вербальными и невербальными сигналами и движениями других частей тела, противоречащими действиям и словам человека. Вы как наблюдатель невербального поведения собеседника можете отвлечься на обилие жестов рук. В результате вы можете сделать неверный вывод о том, что все эти жесты свидетельствуют об обмане.

Плечи

Обсуждение сигналов рук мы с вами начнем с плеч. Надо сказать, что плечами мы посылаем немного сигналов, но эти сигналы могут помочь нам правильно понять происходящие в человеке эмоциональные и ментальные процессы. Во-первых, общаясь с собеседником, обратите внимание на положение его плеч, когда вы стоите лицом к лицу. Параллельны ли его плечи вашим? Если да, то обмен информацией будет достаточно плодотворным. Собеседник эмоционально и ментально готов участвовать в разговоре. Если вы видите, что плечи собеседника развернулись или отвернулись от вас, значит, человек не заинтересован в разговоре ни эмоционально, ни интеллектуально, или вообще не хочет вести беседу дальше. Обратите особое внимание на момент разворота плеч. Поворот или разворот обычно происходит в тот момента разговора, когда ваш друг отвергает вашу точку зрения. Возможно, он просто не хочет обсуждать эту проблему или она доставляет ему боль. Если вы заметили, что плечи развернулись тогда, когда собеседник говорит, значит, он отвергает собственные слова, не уверен в ответе. В таком случае вы тоже не должны безоговорочно доверять ему — скорее всего, его слова частично или полностью ложны. Такую позу часто называют «холодным приемом».

Наблюдая за движениями плеч собеседника, постарайтесь заметить, не пожимает ли он плечами, не опускает ли плеч и не разворачивает ли их вперед. Все эти движения имеют различные значения, кото-

рые крайне важны для наблюдателя. Пожимание плечами, как правило, означает определенный отказ. Например, если человек пожимает плечами, когда вы пытаетесь что-то ему доказать и хотите заметить хоть какой-то сигнал понимания, значит, он не согласен с вами, но, возможно, не хочет открыто выражать несогласие. С другой стороны, если собеседник пожимает плечами, когда вы задали ему конкретный вопрос, значит, он не верит собственным словам и не убежден в ответе. Такой жест может быть сигналом уклончивости или даже обмана со стороны собеседника.

То, как расположены плечи собеседников в процессе разговора, может многое сказать вам об их чувствах, в том числе и об отношении друг к другу. Снова хочу напомнить, что эти сигналы очень тонкие и чаще всего бессознательны. Мы с вами разобьем движения плеч на три основных группы — поворот плеч, подъем или пожимание и опускание.

Когда мы увлечены и заинтересованы разговором, наше тело расположено параллельно телу собеседника. Если в разговоре участвует трое или более людей, их тела и плечи расположены соответственно. Положение тела каждого собеседника таково, что, если посмотреть на группу со стороны, вы заметите, что они стоят кружком. Однако если тема разговора неприятна для одного из собеседников или он не согласен с конкретной точкой зрения, вы заметите, что его плечи развернутся в сторону от группы или от того из говорящих, кто эту точку зрения высказал. Его плечо будет указывать на всю группу или на этого собеседника, — это явный сигнал отказа. Например, когда при-

ятель попытается убедить вас в своей точке зрения, его плечи будут расположены параллельно вашим. Но стоит вам высказать точку зрения, с которой он окажется не согласен, вы заметите, что его плечи развернутся в сторону от вас. Если вы говорите и замечаете, что плечи собеседника разворачиваются в сторону, вам нужно сменить аргументацию, потому что он явно с вами не согласен. Такое положение тела и плеч может также показывать, что говорящий по какой-то причине испытывает к вам неуважение. Вам нужно проанализировать историю отношений с ним, потому что негативные чувства прошлого явно вышли на поверхность. Возможно, настал подходящий момент для выяснения отношений.

Когда мы увлечены и заинтересованы разговором, наше тело расположено параллельно телу собеседника.

Последнее положение плеч, которое мы с вами должны обсудить, называется «каскадом тела». Вы заметите, что плечи собеседника опускаются, потом он горбится, плечи выдвигаются вперед. Такая поза напоминает вам воду, каскадом падающую с водопада, или гребень волны, начинающей рассыпаться возле берега. Ментальное и эмоциональное состояние собеседника напоминает такое движение, сколь бы странным это вам ни показалось. Подобная поза имеет два основных значения. Если вы не проявите осторожность, то можете сделать неверные выводы. Если вы заметили эту позу у своего друга, то, скорее всего, пе-

ред вами человек, впадающий в депрессию. С другой стороны, ваш собеседник, возможно, находится в процессе перехода к принятию после категорического отказа. И процесс этот длился некоторое время или произошел во время предшествующего разговора. Видите, как легко неверно истолковать поведение другого человека? Неудивительно, что умение правильно читать сигналы языка телодвижений — дело непростое. Не следует делать выводы или оценивать достоверность слов собеседника, опираясь только на один аспект его поведения. Чтобы быть уверенным в правильности выводов, вы должны следить за исчезающими или повторяющимися поступками человека. Вот почему одно из самых важных правил, связанных с верным истолкованием вербальных и невербальных сигналов, заключается в том, что мы должны делать вывод на основе поведенческих кластеров, а не одиночных симптомов.

Чтобы удостовериться в правильности выводов, основанных на опускании плеч или «каскаде», нам нужно искать подтверждения им в других вербальных и невербальных сигналах. И у депрессии, и у принятия есть свои невербальные сигналы. Например, вы можете заметить печальное выражение лица, морщины беспокойства на лбу, опущенные глаза и т.п. Ваш собеседник может часто возводить глаза к небу (такой взгляд называется «мольбой о милости»), подносить руки к лицу, потирать подбородок. Все эти сигналы говорят о принятии.

Очень полезным источником информации в такой ситуации становятся вербальные замечания собесед-

ника. Если человек переживает депрессию, то наверняка будет говорить о том, насколько он подавлен, как ему плохо и т.п. Он может перечислять все свои проблемы на личном, ментальном или деловом фронте. В такой ситуации люди часто говорят о проблемах со здоровьем. А когда человек готов к принятию, его замечания оказываются по своему характеру более примирительными. По замечаниям собеседника вы поймете, что он ищет способы разрешения ситуации, возникшей между вами. Более подробно о вербальных сигналах мы говорили в главе «Вербальное поведение», в ее разделе, посвященном депрессии и принятию. Пытаясь почувствовать сопротивление или обман со стороны друга или супруга, вам нужно проявить терпение. Достичь разрешения конфликта можно лишь одним способом — ни в коем случае не прибегая к угрозам.

Кисти рук

Жесты рук можно разделить на три основные категории, а вариантов внутри каждой из них бесчисленное множество. Мы будем говорить о символах, иллюстраторах и адаптерах. Каждая из этих категорий имеет особые значения и служит конкретной цели. Описать все возможные движения и жесты рук совершенно невозможно. Вам будет легко понять значение каждой из категорий, если вы научитесь расшифровывать то, какой цели они служат.

Символы

Символы могут иметь совершенно ясное значение или содержать в себе легко распознаваемые сообщения. Кроме того, когда человек демонстрирует символ, он делает это сознательно и намеренно, хотя символы порой проскальзывают и на подсознательном уровне. К символам относятся такие жесты, как кивание в знак согласия или прижимание рук к животу в знак полной сытости. Поднятая рука, кисть которой перпендикулярна телу, всеми истолковывается как сигнал «Стоп», а движение кисти в направлении тела означает «Иди сюда». Поднятый вверх средний палец — распространенный оскорбительный жест презрения, а палец, прижатый к губам, говорит о том, что нужно соблюдать тишину и не разговаривать.

Иллюстраторы

Иллюстраторы — это еще одна форма довольно понятных жестов. Подобные движения рук и тела дополняют вербальное общение и призваны лучше объяснить слушающему смысл сказанного. Чтобы понять, что я имею в виду, вспомните уличных мимов. Они без единого слова «иллюстрируют» определенные идеи посредством языка телодвижений. Наблюдать за таким актером — все равно что разгадывать шарады. Мы можем понять, что жест человека означает «маленький», потому что расстояние между его указательным и большим пальцами очень мало. Сильный хлопок двери становится нам ясен по энергичным дви-

жениям рук и тела. Наверняка вы можете припомнить множество жестов, визуально иллюстрирующих словесные описания.

Некоторые люди прибегают к подобным жестам чаще, чем другие. Было проведено серьезное исследование частоты использования иллюстраторов, в ходе которого было установлено, что, когда в человеке происходит резкая перемена — то есть когда он резко начинает использовать иллюстраторы, хотя раньше этого не делал, или наоборот, — то налицо явный сигнал уклончивости или обмана. И обман этот происходит тогда, когда происходит эта перемена. Заметив подобную перемену в жестах собеседника, нужно задать более детальные вопросы и более глубоко разобраться в получаемой информации.

Адаптеры

Последняя категория жестов рук — это адаптеры. К этой категории относятся движения или неподвижность рук, служащие цели снятия стресса. Именно по этой причине понимание значения движений рук представляет такую сложность для наблюдателя. Первая проблема заключается в том, что возможно огромное множество различных сочетаний и вариаций этих жестов, которые отвлекают вас от смысла вербальных сообщений. Во-вторых, хотя жестов рук очень много, лишь немногие из них помогают нам понять, что собеседник пытается нас обмануть. Однако человек не может редактировать и контролировать жесты рук и другие сигналы языка телодвижений столь же тща-

тельно, как собственную речь. Поэтому смена характера жестов рук помогает нам точно понять, что собеседник испытывает сильный стресс или дискомфорт.

Чем выше уровень стресса собеседника, тем более активно его руки треплют выбранный предмет.

Список сигналов стресса, посылаемых руками, почти бесконечен. Наши действия в состоянии стресса отражают то, как мы за свою жизнь научились справляться со стрессом. Некоторые такие действия — это кульминация годов обучения, они сформировались под влиянием социальной среды и социализации. Другие действия унаследованы генетически. Однако ключевое правило заключается в том, что, хотя мы все черпаем из этого бесконечного списка действий, используемые нами адаптеры относятся к личному списку привычных или излюбленных поступков. Хочу снова напомнить, что реакции и поступки каждого человека уникальны, характерны только для него. Нет сигнала, имеющего универсальное значение. Вспомните основной принцип, о котором я не устаю вам твердить: вы должны выявить поведенческую константу, то есть нормальное для человека поведение, а потом замечать отклонения от нее. Эти отклонения говорят об изменении ментального и эмоционального статуса человека и могут быть признаками стресса, а возможно, и обмана.

Один из наиболее распространенных адаптеров — «прихорашивание». Предположим, вы общаетесь с

кем-то в неформальной обстановке. Этот человек — новичок в группе. Начиная разговор, вы наверняка заметите, что он слегка нервничает. Он не уверен в том, как его примут, волнуется из-за повышенного внимания. И это волнение проявляется в увеличении сигналов «прихорашивания». Он приглаживает полы пиджака, поправляет галстук или манжеты рубашки, касается волос или усов, одергивает пиджак или свитер, стряхивает с одежды пылинки, поправляет ремень, снимает с плеча воображаемый волосок и т.п. Движения рук выдают другие сигналы стресса: ваш собеседник может крутить в руках какой-нибудь предмет или просто сжимать и разжимать пальцы. Чем выше уровень стресса, испытываемого им, тем более активно его руки теребят выбранный предмет. Вы заметите, что человек чаще потирает, гладит, сжимает пальцы. Помните, что не все люди ведут себя в сходных ситуациях одинаково. Есть и такие, кто чувствует себя в незнакомой обстановке совершенно комфортно и не посылает никаких стрессовых сигналов. Но те же самые люди могут проявлять симптомы стресса в ситуации, когда их работу оценивает руководство.

Обсудим еще один жест рук. Мы называем этот жест «отстранением». Он говорит о том, что человек не хочет говорить или разбираться с какой-то проблемой или темой. Предположим, девушка обсуждает с другом его прежние отношения, которое вроде бы уже закончились. Говоря о прежней подружке, девушка хочет узнать, сохранились ли у юноши какие-то чувства к ней. Если она заметит, что молодой человек делает рукой отметающий жест, это означает, что он не

РУКИ



Большие пальцы рук
высунуты из карманов —
знак превосходства.



Рука обхватывает за спиной
другую руку за локоть или
запястье — беспокойство,
попытка взять себя в руки.



Сильно сжатый кулак во время
разговора — недовольство
ситуацией, презрение.

хочет говорить на данную тему. Жест свидетельствует о его желании избавиться от проблемы, отбросить ее прочь, не связываться с ней. В будущем девушке придется снова затронуть эту тему и выяснить, почему молодой человек не хотел говорить об этом. Возможно, он не знает, какое влияние прошлые отношения окажут на отношения настоящие. Может быть, он все еще испытывает смешанные чувства по отношению к прежней подруге и должен во всем разобраться. У такого поведения множество совершенно невинных объяснений, но девушка должна знать, что в настоящий момент ее друг предпочитает не затрагивать этой темы.

Чего же следует остерегаться в такой ситуации? Среди подобных стрессовых сигналов могут появиться знаки, явно показывающие, что собеседник пытается вас обмануть. При обилии стрессовых сигналов очень трудно точно определить степень достоверности слов собеседника. Мелочи отвлекают нас от самых значимых вербальных и невербальных сигналов, поэтому я не советую вам сосредоточиваться именно на руках.

Ноги

Понаблюдайте за ногами собеседника, и вы получите некоторое представление о его эмоциональном состоянии в данный момент. Старайтесь наблюдать за ногами боковым зрением. Это поможет вам заметить признаки стресса. Сравнивая различные части тела и определяя их значимость для верного понимания языка телодвижений, можно сказать, что ноги и ступни

почти не дают информации, которая была бы полезна для определения степени правдивости собеседника. Человек почти не обращает внимания на то, что во время разговора происходит с его ногами. Если бы мы осознавали собственные сигналы языка телодвижений и пытались их контролировать, то ограничились бы верхней частью тела. Общая неспособность контролировать нижние конечности означает, что вы как человек, пытающийся научиться понимать язык телодвижений, можете получить очень ясные сигналы об эмоциональном стрессе, переживаемом собеседником, просто потому, что человек ничего не делает, чтобы подавить или скрыть их.

Разговаривая с другом, обратите внимание на то, когда его ноги начинают двигаться. Ноги и ступни подобны клапанам, находящимся под давлением. Движения ступней или ног говорят, что уровень стресса у собеседника повышается. Человек начинает скрещивать или распрямлять ноги. Кто-то меняет направление скрещивания. Думая о том, что значат движения ног, вспомните, что они говорят о желании скрыться от текущей ситуации или обстановки, в которой человек оказался. Кроме того, помните, что все замеченные вами перемены в языке телодвижений связаны с инстинктивной реакцией «дерись или беги».

Тот же вывод о значении сигналов языка телодвижений можно сделать, обращая внимание на другие типы движений ног и ступней. Вы никогда не замечали, что человек, сидящий на стуле, начинает поднимать и опускать колени или двигать ими из стороны в сторону? Это означает, что он пытается снять некий

стресс. Он не может расслабиться в сложившейся обстановке. Вспоминаю себя старшеклассником. Когда мы с одноклассниками сидели за партами перед экзаменом, всегда находился кто-то, у кого колени так и ходили вверх-вниз, как клапаны двигателя внутреннего сгорания. Помнится, чаще всего такое случалось на экзамене по химии у миссис Пайл!

Человек скрещивает ноги в щиколотках и прячет их под стулом? У него явные проблемы с самооценкой или он неловко себя чувствует в этой обстановке.

Если вы обратите внимание на ступни, то тоже сможете заметить интересные перемены в их движении. Если у человека скрещены ноги, то можно заметить, что его ступня начинает покачиваться. Это явный сигнал нарастания уровня стресса или нетерпения. Кроме того, подобные сигналы можно не только увидеть, но и услышать. Есть люди, которые в состоянии нетерпения или злости начинают постукивать ступней по полу, а то и по-настоящему топтать! Вы должны обратить внимание на этот сигнал и попытаться определить, нет ли в языке телодвижений и вербальных сигналах других симптомов гнева. Мы с вами поговорим о том, как следует себя вести, общаясь с рассерженным собеседником. Разозленный человек перестает внимательно слушать вас. Нужно найти способ вывести его из этого состояния, чтобы ваше общение стало продуктивным.

Иногда человек отстраняется от окружения и по-

гружается в себя. Когда такое случается, вы можете заметить, что он подтягивает ноги под стул или кресло или скрещивает ноги в щиколотках, а потом прячет их под стулом. У него явные проблемы с самооценкой или он неловко себя чувствует, по крайней мере в этой обстановке. Вы должны постараться вернуть ему самообладание.

Полагаю, вам интересно, почему мы вообще заговорили о движениях ног и ступней, когда они практически не помогают нам выявить обман. Во-первых, есть люди, считающие, что только что описанные мной типы поведения — это неопровержимые сигналы обмана, хотя на самом деле это не так.

Во-вторых, мы заговорили о ногах и ступнях, потому что они — хорошие индикаторы стресса. Когда человек демонстрирует любую из множества видов стрессовых реакций, о которых мы говорили, то мы можем многое понять о его эмоциональном и даже ментальном состоянии. Как наблюдатель, вы можете почувствовать внутренние реакции человека на каждую из обсуждаемых проблем. Если, к примеру, собеседник проявляет стрессовую реакцию в форме гнева, вы понимаете, что ваш разговор не будет очень продуктивным. Чтобы улучшить качество общения, вам нужно сначала справиться с гневом и раздражением собеседника. Сигналы языка телодвижений не только помогают нам понять эмоциональные и ментальные реакции собеседника, но еще и показывают степень их интенсивности. Кроме этих сигналов, вы должны также обращать внимание на содержание речи собеседника и на качество его голоса. Чуть позже мы погово-

рим о том, как наблюдатель должен вести себя, когда его собеседник демонстрирует каждую из пяти стрессовых реакций.

Оценить состояние человека можно по некоторым другим поведенческим сигналам. Например, вы никогда не замечали, как собеседник неожиданно вытягивает перед собой ноги? В то же время он слегка откидывается на спинку кресла. Вы не можете не заметить, что тем самым он отдаляется от вас. Чаще всего такое поведение можно истолковать как отсутствие интереса к вашей точке зрения или к обсуждаемой теме. В этом положении люди часто скрещивают руки и сжимают кулаки. Подобная поза говорит, что отрицание еще более усиливается. Если человек занимает такое положение, отвечая на ваш вопрос, значит, он не до конца откровенен, утаивает важную информацию или даже обманывает вас.

Скрещивание ног — отчетливый сигнал стресса. Как мы говорили выше, выявить момент сильного стресса можно, обратив внимание на минуту, когда собеседник скрестил ноги. Если он уже сидит скрестив ноги, следите за моментом, когда его конечности начинают двигаться. Если собеседник скрестил ноги так, что щиколотка лежит на колене, то вы можете заметить, что у него начнет двигаться ступня. Чем быстрее и энергичнее движения ступни, тем сильнее стресс. Если человек скрестил ноги в коленях, следите за тем, не покачивает ли он ногой. Чем интенсивнее эти движения, тем выше степень испытываемого им возбуждения. Если человек спокойно и неспешно покачивает ногой в течение всего разговора, значит, для него это нормальное поведение, характерное для расслабленного состояния.

Пытаясь выявить обман, не сосредоточивайтесь только на руках или ногах. Следите за движениями всего тела собеседника.

Теперь вы уже понимаете, что ступни, как и ноги целиком, выдают признаки стресса, но сами по себе не говорят об обмане. Сосредоточившись на изменениях движений ног, вы можете отвлечься от движений других частей тела, которые с большей степенью вероятности говорят об обмане. Определяя обман, не сосредоточивайтесь на одном участке тела, например, на ногах. Следите за движениями всего тела собеседника. В некоторых случаях много значит отсутствие движений на том участке, который только что был очень активен. Не забывайте прислушиваться к речи собеседника, ища противоречия между речью и языком телодвижений. Такие противоречия могут быть явным признаком обмана.

Положение тела

Мы довольно долго говорили о движениях и отсутствии движений различных частей тела. А теперь давайте немного поговорим о значении положения всего тела в целом. Под положением я понимаю наклон тела относительно собеседника во время разговора.

Представьте себе позвоночник как земную ось, идущую с севера на юг. Вокруг этой оси вращается Земля. Если вы еще не забыли школьный курс физики, то

знаете, что Земля вращается вокруг оси с запада на восток, что приводит к смене дня и ночи. Наклон оси относительно Солнца приводит к тому, что весна сменяется летом, лето — осенью, осень — зимой, а зима — весной. Используя эти концепции движения, давайте обсудим, что означает аналогичное положение человеческого тела.

Первое, что мы можем сказать точно: отклонение тела в сторону от собеседника — нехороший знак. Если собеседник отклоняется от вас, воспринимайте это движение как желание отстраниться от вас или от обсуждаемой темы. Вариантами такой позы может быть сильное отклонение влево или вправо. Интересно, что порой люди бессознательно отклоняются в сторону выхода или другой возможности покинуть помещение. Такое поведение можно истолковать как стремление к бегству.

Движение тела собеседника в сторону от вас — нехороший знак.

Самое важное в отклонениях — заметить момент, когда они происходят. Например, вы разговариваете с сыном-подростком о недопустимости использования наркотиков. В какой-то момент разговора вы спрашиваете, знает ли сын, что кто-то из его друзей употреблял или употребляет наркотики. И тут вы замечаете, что он бессознательно отклоняется к двери, одновременно заявляя, что ни о чем подобном не слышал. С высокой степенью вероятности можно сказать, что

сын лжет. А теперь представьте, что вы спрашиваете у своего работника, не сделал ли он покупателю недопустимого замечания. Работник категорически отрицает вину, но его тело бессознательно отклоняется в сторону выхода. Он наверняка обманывает вас. Помните, что, наблюдая за отклонением тела, вы должны одновременно анализировать и получаемые вербальные сигналы. Кроме того, вы должны быть уверены, что действие проявилось не случайно, что оно — часть значимого поведенческого кластера.

Мы с вами только что говорили о том, что отклонение тела в сторону от собеседника может быть сигналом отрицания темы разговора или нежелания общаться, а в то же время может быть и знаком обмана. Теперь же давайте обсудим значение противоположного движения. Если собеседник придвигается или наклоняется к вам, это вовсе не обязательно означает, что он принимает вас и ваше общение. На самом деле это может быть признаком того, что человек пытается вас контролировать, занять доминирующее положение в разговоре или даже запугать вас. Когда такое случается, прислушайтесь к словам собеседника. Одновременно обращайтесь пристальное внимание на тон и качество его голоса, пытайтесь найти в них признаки агрессии и доминирования. Заметив их, вы с полным основанием можете предположить, что человек испытывает гнев или агрессию. Если вы видите, что человек очень напряжен и слегка наклонился вперед, значит, он изо всех сил старается контролировать движения и сигналы языка телодвижений. Он не хочет рас-

крывать истинные чувства и эмоции в этой ситуации. Если он пытается скрыть от вас настоящие чувства и мысли, возможно, было бы разумным предположить, что он скрывает и что-то еще?

Если собеседник придвигается или наклоняется к вам, это вовсе не означает, что он принимает вас и ваше общение. Возможно, он пытается вас контролировать, занять доминирующее положение в разговоре или даже запугать вас.

Существуют и другие варианты сигналов бегства, посылаемых другими частями тела. Следите за изменением положения бедер собеседника. Если вы заметили, что бедра собеседника сместились в сторону от вас и в направлении выхода, значит, человек отвергает вашу точку зрения и хочет уклониться от разговора. Тут очень важен вопрос времени. Если движение совпадает по времени с вашим вопросом, то можно предположить, что человек не слишком откровенен с вами. В этой ситуации вы можете заметить, что движутся не только бедра, но и ноги собеседника, при этом они направлены в сторону от вас. Это еще больше укрепляет вас в мысли об отрицании и отказе. Вы можете заметить, что и ступни собеседника направлены в направлении потенциального выхода. Помощник шерифа или полисмен, транспортирующий заключенного, должен насторожиться, если заметит подобное движение. Оно явно говорит о том, что преступник пытается бежать.

Подведем итоги

Из этого раздела вы получили массу информации о языке телодвижений, а также о том, могут или не могут подобные сигналы помочь нам понять, не пытается ли кто-то обмануть нас или ввести в заблуждение. Самое важное, что мы узнали о сигналах языка телодвижений и смене положений тела, заключается в том, что все они говорят об испытываемом собеседником стрессе того или иного рода. Характер смены положения тела, движения или выражения могут сказать нам о том, как человек справляется со стрессом и насколько сильны его реакции. За всеми этими движениями, сменами положения тела и выражениями скрываются некие сигналы, способные помочь нам распознать обман. Нам просто нужно знать, какие из этих элементов к каким категориям и подкатегориям относятся. Все сигналы обмана являются формой стресса, но не все стрессовые реакции говорят об обмане.

**Все сигналы обмана — это формы стресса,
но не все стрессовые реакции говорят
об обмане.**

Мы уже несколько раз подчеркивали важность анализа всего поведения человека во время разговора, не сосредоточиваясь на конкретном или изолированном сигнале. Я несколько раз говорил о необходимости четко представлять поведенческую константу человека, а потом выявлять отклонения от нее. Каждый из

Правда про ложь

нас за свою жизнь сформировал собственный набор предпочтительных реакций на стресс. У нас с вами могут быть общие стрессовые сигналы, но в то же время у каждого из нас могут быть собственные реакции, абсолютно чуждые другим. Кроме того, у нас есть обширный набор сигналов, используемых при обмане постоянно и бессознательно. Важно помнить, что каждый такой список уникален для каждого человека. Иногда человек может демонстрировать определенное поведение, которое нормально для него. Но точно такое же поведение любого другого человека будет явно свидетельствовать об обмане.

ГЛАВА ПЯТАЯ

РЕАКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Каждый из нас реагирует на происходящие в нашем мире события двумя способами — эмоционально и ментально (или когнитивно). Эти реакции имеют собственные встроенные системы, помогающие нам справиться с различными событиями, которые происходят вокруг нас и могут заставить испытать стресс. Эти механизмы помогают нам поддерживать некий баланс, порядок в нашей жизни. Разнообразные способы, которыми мы эмоционально или ментально реагируем на события, могут быть описаны в очень сложных психологических терминах. Опытный психолог многое узнает о нашем психическом здоровье, проанализировав то, как мы используем эти механизмы. В более общем смысле можно сказать, что, наблюдая за вербальным и невербальным поведением человека в процессе общения, мы можем понять, как он справляется с конкретным стрессовым событием. Поведение

ние человека делится на пять категорий — принятие, переговоры, гнев, депрессия и отрицание.

Несколько лет назад врач, работавший с онкологическими больными, опубликовал интересное исследование о том, как пациенты и их родственники справляются с неизбежностью смерти. Доктор Элизабет Кюблер-Росс описала разнообразные реакции своих пациентов и их родственников¹¹. Ее книга стала бесценным источником информации для врачей, медсестер, психологов, священников, работников хосписов и всех тех, кому приходится иметь дело с пациентами и их родственниками, столкнувшимися с неизбежностью смерти. Спустя несколько лет Национальная организация помощи жертвам использовала работу доктора Росс для психологической помощи жертвам преступлений и их родственникам. Когда мы сталкиваемся с событиями, происходящими в нашей жизни и вызывающими стресс различной степени, то реагируем практически одинаково. В исключительно стрессовой ситуации, когда человек обманывает другого собственным поведением, всегда существует риск, что обман обнаружится. Такое обстоятельство создает неприятную перспективу необходимости отчитываться в собственных действиях, в обмане и во всех его последствиях.

Из пяти поведенческих реакций, которые могут присутствовать в разговоре, четыре — это некое сопротивление реальности. Я говорю о переговорах, гневе, депрессии и отрицании. Они могут проявляться в любой последовательности и неоднократно в течение одного разговора.

Принятие — реакция, к которой следует стремиться.

Каждая из пяти реакций — принятие, переговоры, гнев, депрессия и отрицание — проявляется в вербальном и невербальном поведении. Наблюдая за другими людьми в процессе общения и слушая их речь, вы понимаете их эмоциональные и когнитивные реакции на конкретные проблемы. Чем свободнее и комфортнее взаимодействие между людьми, тем менее выражены такие реакции. Понаблюдайте за двумя людьми в состоянии стресса или когда они обсуждают тему, жизненно важную для одного или обоих собеседников. Постарайтесь заметить перемены в интенсивности их реакций. Когда вы будете смотреть и слушать, эмоции собеседников буквально захлестнут вас. Точный диагноз этих эмоций — прекрасное средство для определения прогресса, достигнутого в разговоре. Вы можете использовать понимание этих эмоций, чтобы определить, как нужно реагировать на собеседника, и как преодолеть барьеры на пути эффективного общения.

Принятие

Принятие — это реактивный механизм, в ходе реализации которого человек принимает на себя полную ответственность за свои поступки. Когда ваш собеседник вошел в фазу принятия, он не пытается менять

информацию. Он не пытается менять ваше представление о нем, не пытается заставить вас воспринять его поведение по-другому, не таким, каково оно на самом деле. Он не нападает на собеседника и не упрекает его. Он не винит в произошедшем никого другого. Он готов сам ответить за свои ошибки. Именно такого реактивного поведения полисмены и следователи стараются добиться при допросе подозреваемых. В таком состоянии допрашиваемые и подозреваемые делают важные признания и сообщают ценную информацию. В личном общении вам вовсе не нужно добиваться важных признаний от собеседников. Вы не должны заставлять их признаваться в обмане. Достаточно будет просто остановить попытки лжи, потерявшие смысл, поскольку вы успешно их обнаруживаете. Если собеседник начнет общаться с вами открыто и откровенно, значит, он перешел на фазу принятия. Это не означает, что вы победили его, сломали волю и теперь его судьба полностью в ваших руках. Это говорит лишь о том, что вы миновали стрессовую и связанную с обманом часть разговора и теперь общаетесь друг с другом открыто и честно. Принятие — это именно то реактивное состояние, к которому следует стремиться. Увидев, что собеседник находится в состоянии принятия, вы можете вести открытое и честное общение. Вы знаете, что собеседник расслабился, и можете расслабиться сами. Благодаря этому общение станет естественным и спокойным. Вы должны с уважением относиться к готовности собеседника принять реальность лицом к лицу, принять ответственность на себя и действовать соответственно.

Вы должны допускать, что люди отчасти редактируют свои замечания, чтобы сохранить некий социальный порядок. Но не нужно быть наивным и полагать, что все вокруг всегда хотят быть честными.

Осложняет задачу выявления обмана путем анализа поведения то, что порой человек может быть нечестным, а наблюдатель не сможет заметить никаких сигналов обмана. Учитывая это, нам трудно считать, что человек говорит правду только потому, что мы не видим сигналов лжи. Перед нами встает сложная задача. Как определить, действительно ли человек правдив и заслуживает ли он нашего доверия?

Определить, когда человек перестает врать, переходит в состояние принятия и говорит правду, довольно легко. Помните, что мы можем выявлять и классифицировать сигналы обмана благодаря тем внутренним эмоциональным и ментальным конфликтам, которые происходят в человеке, когда тот пытается кого-то обмануть. Сигналы обмана легко заметить, если собеседник будет настороженно относиться ко всем стараниям обманщика поддерживать свою ложь. Чем с большим уважением обманщик относится к психологическим способностям собеседника, тем тяжелее ему подавлять сигналы обмана.

Главный элемент принятия заключается в том, что обманщик смиряется с тем, что его ложь раскрыта. Когда такое происходит, его цели и задачи меняются. Ему больше не нужно поддерживать собственную

ложь, чтобы сохранить свой публичный имидж, свое эго и самооценку.

Вы должны позволить таким людям слегка редактировать свои замечания для сохранения социального порядка. В то же время не нужно наивно полагать, что все вокруг только и мечтают о том, чтобы говорить правду. Лучший совет, какой я могу вам дать: всегда ожидайте неожиданного, будьте готовы общаться так, чтобы обескуражить лжеца, вскрыть обман, если он будет иметь место, и сделать свои отношения гармоничными и открытыми. Если вы заметите в разговоре или отношениях сигналы возможной неправды, сразу же решайте эту проблему. Если вы не покажете обманщику, что его ложь раскрыта, он почувствует себя победителем. Ему покажется, что такое поведение вполне допустимо, и ваши отношения начнут неуклонно ухудшаться. Все это особенно важно в близких, личных отношениях.

Всегда ожидайте неожиданного, будьте готовы общаться так, чтобы обескуражить лжеца, вскрыть обман, если он будет иметь место, и сделать свои отношения гармоничными и открытыми.

Сталкиваясь с обманом со стороны человека, входящего в близкий или личный круг, вы ведете себя совершенно иначе, чем когда обманывают вас в публичной или социальной ситуации. Между членами близкого и личного круга существует глубокое доверие, поэтому реакция на обман будет особенно острой. Вы

обязательно попытаетесь выяснить истину. Такая запоздалая реакция возможна и в отношении члена публичной группы, хотя причины ее будут иными. Поскольку вы не имеете прямого доступа к этому человеку, вам придется полагаться на то, что вы увидите в новостях. Вам захочется сделать собственные выводы и изложить их в письме или послать электронное сообщение. Но вы не станете выяснять отношения лично, как поступили бы, к примеру, с ребенком или другим членом семьи.

Как только вам удастся преодолеть в собеседнике отрицание ответственности за собственные поступки и вы заметите признаки принятия, наступает удобный момент убедить собеседника в том, что вам не нравилось лишь его поведение, а не он сам. Только так вы сможете научить ребенка тому, что ошибки еще не смертельны, что нужно нести за них ответственность, принимать решения, а потом исправлять свое поведение. Как родитель, вы получаете возможность исправить детскую манеру себя вести, показать ребенку, что такое поведение неприемлемо, а потом научить вести себя правильно. Наказывать ребенка без объяснения причин бесполезно. Взрослому члену близкого круга нужно объяснить свои чувства, снять напряженность, а потом попросить его впредь вести себя иначе. После этого вы оба можете заняться восстановлением утраченного доверия.

В общении с теми, с кем у вас лишь временные отношения, добиться принятия гораздо сложнее. В таких ситуациях вам захочется защитить себя и своих близких, чтобы они не стали жертвами. Как только

человек понимает, что вы способны выявить его обман и не потерпите такого отношения к себе, ваши отношения изменятся. Если этот человек считает, что ему не добиться поставленной цели без обмана, он найдет другую жертву. Если же он решит быть честным, взаимодействие станет более естественным и сильным.

Вот пример подобной динамики. Предположим, вы попали в мелкое дорожное происшествие, причем не по своей вине. Другой водитель предлагает решить дело на месте, чтобы не пострадала его страховая история. Он предлагает выплатить вам сумму, которая на несколько сотен долларов меньше стоимости реального ущерба. Вы спрашиваете его, как он определил эту сумму, и он отвечает, что позвонил другу — владельцу гаража, готовому отремонтировать вашу машину за эту сумму. Вы едете в гараж и выясняете, что репутация этого заведения оставляет желать лучшего, а хозяин гаража — настоящий мошенник. Вы звоните тому водителю и говорите, что его предложения вас не устраивают. Несколько минут он тщетно пытается убедить вас в том, что это отличный гараж, а хозяин — настоящий мастер своего дела. И все же в поведении владельца гаража есть нечто, внушающее подозрения. Вы уже успели сделать несколько телефонных звонков и оценить стоимость ремонта. Тот водитель предлагает вам смехотворно низкую сумму, даже если его приятель и готов оказать подобную услугу. Вы по-прежнему не соглашаетесь на его условия, но не обвиняете его во лжи. Вместо этого вы продолжаете убеждать его в том, что его предложение

неприемлемо. Ему придется избрать иной курс действий. В конце концов он признается, что его приятель, владелец гаража, собирался выполнить лишь частичный ремонт, а когда вы потребовали бы полного ремонта, вам пришлось бы доплатить. Этот человек обманывал вас в течение всего разговора, но благодаря своей настойчивости и наблюдательности вам удалось не стать жертвой обмана. Если теперь он предложит оплатить стоимость ремонта в гараже по вашему выбору, вы можете либо принять его предложение и поверить в то, что вам удастся заставить его оплатить ремонт, либо решить дело через страховую компанию, которая избавит вас от лишней головной боли.

Вербальные сигналы принятия

Существует три основных типа вербальных сообщений, показывающих, что человек эмоционально и интеллектуально переходит на стадию принятия. Это разговоры о наказании, речь в третьем лице и «уплата долга». Все они слегка отличаются друг от друга, а названия им даны лишь для того, чтобы вам было легче запомнить основные их характеристики.

Разговоры о наказании — это вопросы о том, каким может быть наказание за недопустимое поведение. Предположим, вы — учитель и только что обнаружили, что ваш ученик на экзамене сжульничал. Вы предъявляете ученику доказательства того, что он списал у одноклассника — одинаковые неверные от-

Правда про ложь

веты, одинаковые ошибки в вычислениях или даже шпаргалка, найденная под партой. Через несколько минут спора ваши аргументы воздействуют на ученика. Он понимает, что его поймали. В этот момент он задает вам вопрос:

«Мне снизят оценку за экзамен?»

«Вы скажете маме?»

«А тренер об этом узнает?»

«Меня исключат?»

«Могу я пересдать экзамен?»

А что произойдет, если вы поймете, что ваш работник обманывал вас, говоря о сверхурочных часах? Вы наверняка услышите вопрос:

«Меня отстранят?»

«Я потеряю работу?»

«Это повлияет на результаты испытательного срока?»

«Вы уменьшите мне зарплату?»

«Это может негативно повлиять на следующую аттестацию?»

Обратите внимание на то, что каждый раз человек спрашивает о наказании.

Другая форма реакции — это речь в третьем лице. В данном случае человек признает факт обмана, но ведет себя так, словно все было сделано какой-то воображаемой личностью. Он может говорить что-то вроде:

«Я этого не делал, но я готов принять ответственность, чтобы все это осталось позади».

«Я готов все признать, чтобы мы могли дальше спокойно жить своей жизнью».

«Тебе станет лучше, если я скажу, что сделал это?»

«Ты хочешь, чтобы я солгал и сказал, что сделал это?»

«Ты же не хочешь, чтобы я признавался в том, чего не делал, правда?»

Говоря в третьем лице, человек признает обман, но ведет себя так, словно все совершенно какой-то воображаемой личностью.

Последнюю категорию я назвал «уплатой долга». Человек чувствует, что может сделать хороший поступок, чтобы загладить дурной. Он ищет возможность вернуть долг и забыть об этом. В жизни вас окружают самые разные люди — от подрядчика, строящего ваш дом, до шестилетнего сына, сломавшего телевизионный пульт, — и все они могут сказать что-то вроде:

«Не мы разлили эту токсичную жидкость, но готовы заплатить за уборку».

«Мой сын не разбивал эти машины на стоянке, но я готов заплатить за ущерб».

«Я не ломал эту вещь. Может быть, я попробую все склеить?»

«Я не терял книгу, но постараюсь найти для нее другую».

«Я только что отозвал иск, и теперь мы можем обо всем забыть».

Невербальные сигналы принятия

Оценивая невербальные сигналы принятия, нужно быть очень осторожным. Большая часть сигналов языка телодвижений, говорящих о том, что человек близок к принятию, выглядят почти так же, как симптомы депрессии. Изучая собеседования и допросы, я пришел к выводу, что спутать эти состояния очень легко. Легче всего убедиться в том, что сигналы языка телодвижений, которые вы наблюдаете, — это знаки принятия, а не обмана, на основе анализа поведенческого кластера, включающего в себя только что обсужденные вербальные сигналы. Очень легко спутать принятие с депрессией. Вы должны внимательно слушать вербальные сигналы, чтобы удостовериться в справедливости собственных выводов.

Депрессию очень легко спутать с принятием.

Перемена в зрительном контакте позволяет предположить, что в человеке происходит серьезный ментальный и эмоциональный сдвиг. И снова напоминаю, что мы обязательно должны предварительно определить поведенческую константу — то есть нормальный для человека объем зрительного контакта. Только то-

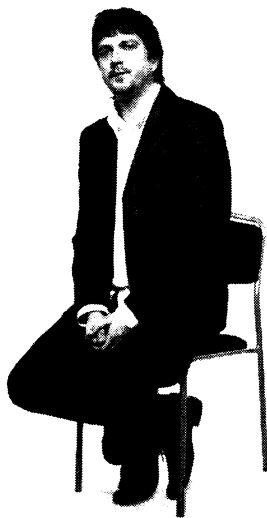
гда вы сможете заметить значимую перемену. Обратите внимание, что человек хотя бы на мгновение возводит глаза к небу. Иногда ваш собеседник может сохранять этот взгляд в течение длительного времени. Перемена для него может заключаться в том, что к небу будут обращены не только глаза, но и все лицо. Кластер, включающий голову, лицо и взгляд, можно назвать «мольбой о милости». Он очень важен, если люди, участвующие в разговоре, спорят по какому-то важному вопросу.

Человек, находящийся в состоянии ментального и эмоционального сопротивления обсуждаемой теме, начинает смиряться с реальностью и признает, что его положение — слабое. Подобное поведение редко проявляется в процессе обсуждения общих или тривиальных по природе своей вопросов. Разговор между людьми, в котором проявилось подобное поведение, идет на очень личном уровне. Во время полицейских допросов я часто видел этот сигнал перед важным признанием подозреваемого. Похоже, обращение головы и глаз к небу — это физическая попытка сдержать подступившие слезы. Когда я вижу подобный кластер во время полицейского допроса, значит, пора прекратить говорить и нужно начать слушать. Если напряженный и глубокий разговор ведется между друзьями или членами семьи, значит, настало время сделать то же самое. Дайте человеку возможность высказаться, и окажется, что конфликт, возникший между вами, начинает как-то рассасываться. Запаситесь терпением и дайте человеку время разобраться со своими чувствами и мыслями.

ПОЗИЦИИ СИДЯ



Раскачивание на стуле —
удовлетворение, владение
ситуацией.



Скрещенные лодыжки
у сидящего — защитная
реакция, взволнованность,
попытка самоконтроля.

На краешке стула — готовность действовать, желание уйти, унять возбуждение или подключиться к разговору.



Верхом на стуле — доминирование, агрессия, иной раз осторожность.



Забрасывание ноги на ногу со скрещиванием рук на груди — знак отключения от разговора.

Если вы видите, что собеседник почти перестал моргать, значит, он ведет напряженный внутренний диалог или просто погрузился в собственные мысли. Маловероятно, что в таком состоянии он обратит внимание на то, что вы ему говорите. Человек сосредоточился на определенной части ваших замечаний и сейчас их обдумывает. А возможно, он целиком погрузился в собственные размышления. Возможен и другой вариант. Вы заметили, что собеседник стал моргать гораздо реже, чем раньше. Если вы сосредоточитесь, то поймете, что он моргает в темпе вашей речи. Когда вы, к примеру, делаете паузу в речи, собеседник моргает. Когда вы заканчиваете предложение или замечание, собеседник моргает. Он полностью настроен на вас и обращает самое пристальное внимание на ваши замечания. Его ментальный компьютер полностью синхронизован с вашим. Он усваивает всю получаемую информацию и оценивает полученные данные. Поздравляю! Ваш друг, коллега, сын или дочь полностью сосредоточены на ваших словах. Вы перевели человека в состояние принятия. Это позитивная реакция, и собеседник, скорее всего, согласится с вами во всем или в большей части.

Если вы видите, что собеседник почти перестал моргать, значит, он ведет напряженный внутренний диалог или просто погрузился в собственные мысли.

Опущенные и направленные вперед плечи имеют совершенно определенное значение. Увидеть подоб-

ную позу можно, когда человек переживает периоды серьезной депрессии, отрицания, гнева или переговоров. Наиболее интересно для нас, что опущенные плечи могут служить сигналом о том, что стадия принятия достигнута. Например, мы с вами можем вести очень напряженный разговор, в котором каждый из нас высказывал собственную точку зрения. Мы оба отстаиваем собственное мнение по вопросу, имеющему огромную важность. Каждый из нас считает, что другой ошибается или даже утаивает ценную информацию. Если вы заметите, что мои плечи расслабились, опустились и оказались направленными вперед, то можете сделать вывод, что я готов согласиться с вашей точкой зрения. В полицейских допросах подобная поза говорит о том, что человек находится на грани признания или, по крайней мере, готов к сотрудничеству со следствием. Не забывайте, что нельзя делать подобных выводов, опираясь на один лишь сигнал. Обращайте внимание на другие вербальные и невербальные сигналы, которые подтвердят вашу правоту. Помните также и то, что один и тот же сигнал может иметь разное значение для разных людей. Вы должны сначала определить поведенческую константу человека, а потом искать отклонения от этой константы.

Вот пример, показывающий, как сочетание вербальных и невербальных сигналов позволяет предположить наступление стадии принятия. Я считаю, что продавец подержанной машины недостоверно рассказывал мне о ее истории. Через пару недель после покуп-

ки я обнаружил, что во время дождя вода затекает под лобовое стекло. Попытки ремонта ни к чему не привели. В конце концов я узнал, что машина была повреждена при перевозке и плохо отремонтирована. Я предъявил претензию продавцу. Во время разговора продавец категорически отрицал вину и заявлял, что ничего не знал о недостатках машины. Однако раньше он говорил мне, что лично проверяет каждую машину, и даже сказал: «Я никогда не стал бы предлагать вам автомобиль, который не продал бы собственной матери. Я никогда не продаю поврежденные машины». Когда наши переговоры зашли в тупик, я предложил продавцу удобный выход. Я сказал, что течь лобового стекла заметить очень трудно. Такой хороший бизнесмен, как этот продавец, обязательно решил бы проблему, если бы знал о ней. Мой собеседник наклонился вперед, раскрыл руки, вытянул их вперед ладонями вверх и сказал: «Уверен, что мы не заметили в этой машине никаких недостатков, но мы сможем вам помочь. Вы получите полностью отремонтированную машину». Заметьте, что речь в третьем лице совпала с опусканием плеч.

Старайтесь не повышать уровень стресса собеседника.

Следующие четыре реакции — это состояния, через которые человек проходит до принятия. Помните, что все эти реакции вовсе не обязательно говорят об обмане. Вы просто понимаете, что ваш собеседник испытывает стресс, связанный либо с темой разговора,

либо с манерой, в которой ведется беседа. Вы должны быть очень осторожны, чтобы не усилить стресс. Нужно повести беседу так, чтобы подвести собеседника к принятию и сделать общение открытым и честным.

Переговоры

Переговоры — это попытка скрыть реальность. Такое поведение — своеобразная мягкая форма обмана. Мы смотрим на отражение наших действий или самих себя и замечаем, что отражение это весьма неприятно. Если его увидят другие, это может помешать осуществлению наших личных планов и достижению целей. Изучив образ, открывшийся перед нашими глазами, мы решаем, что наступило время перестройки, поэтому пытаемся замаскировать отражение и свое поведение и представить себя в более выгодном свете. Мы пытаемся найти способы заставить собеседника провести личные параллели между собой и нами. Это поможет человеку установить с нами контакт на очень интимном, личном уровне, а следовательно, он уже не сможет обвинять нас или осуждать наши поступки. Давайте рассмотрим пример переговоров.

Мне очень хочется работать в новой компании, которая недавно открылась в моем городе. Я знаю, что мне недостает квалификации и образования, что я не отвечаю требованиям, предъявляемым компанией, но все же посылаю резюме. Там, где нужно написать место жительства за последние десять лет, я указы-

ваю адрес родителей. Следующий раздел посвящен образованию. Там я пишу, что посещал занятия в школе бизнеса и прошел дополнительный курс в ближайшем университете. В разделе мест работы я пишу, что пять лет работал в офисе крупной компании, а потом семь лет занимался предпринимательской деятельностью, консультируя правительственные организации в Кентукки и Флориде. Чтобы информация выглядела достоверно, пишу, что в настоящее время работаю по контракту на штат, и работа будет закончена в течение четырех месяцев. В разделе личных целей указываю, что хотел бы снова работать в крупной корпорации, где смогу в полной мере использовать навыки, полученные в ходе предпринимательской деятельности за последние семь лет. На мой взгляд, резюме составлено неплохо. В нем я предстаю хорошо образованным мужчиной, обладающим независимым характером и большим практическим опытом.

Переговоры — мягкая форма обмана, но из-за своей мягкости эта форма не менее вредоносная.

Мое резюме написано отлично, но в реальности все обстоит совсем иначе. В качестве места жительства я указал адрес родителей, по которому не проживаю, хотя именно туда приходит вся моя почта. Да, я действительно посещал занятия в школе бизнеса: я побывал на паре семинаров, но не был зачислен и не сда-

вал выпускных экзаменов. Я один семестр проучился в местном университете, но был отчислен из-за плохих оценок. Я действительно работал в крупной компании, в отделе закупок, и ухитрился присвоить 35 тысяч долларов. Когда я написал, что ушел из компании и семь лет занимался предпринимательской деятельностью по правительственным контрактам, это означает, что я находился в федеральных тюрьмах в Кентукки и Флориде, отбывая срок наказания за присвоение средств компании и мошенничество с использованием почты. В настоящее время я отбываю последнюю часть своего наказания — 500 часов общественных работ. Таково условие моего освобождения. Но я же составлял резюме о приеме на работу, а не автобиографию. Я должен был написать все так, чтобы выглядеть наилучшим образом. Перед вами классический пример творческой маскировки реальности, то есть переговоров.

Существует несколько способов борьбы с переговорами. Во-первых, запомните, что более точно переговоры можно было бы назвать уклонением. Как показывает приведенный пример, переговоры могут быть таким же обманом, как и откровенная ложь. Во-вторых, в переговорах присутствуют некоторые элементы правды, однако они скрыты и замаскированы так, чтобы звучать не слишком пагубно. Собеседник должен очень внимательно слушать замечания того, кто избрал для себя подобный тон. Дайте человеку нужное время и позвольте плести свою сеть. Вы же знаете, что в глубине его истории скрывается некоторая правда. Выслушайте собеседника и согласитесь с его

характеристикой самого себя и своих поступков. Вы можете помочь ему вести игру дальше, опираясь на собственные придумки и личные характеристики. Когда человек завершит игру и почувствует, что сумел «продать» вам свою версию, верните его к реальности, задавая конкретные, детально ориентированные вопросы, которые заполняют все пробелы, замеченные вами в его истории. Укажите на все противоречия, выясните пропущенную информацию, проясните все неясности в более конкретных терминах, и вы успешно обезоружите «переговорщика».

Иногда человек использует метод переговоров для того, чтобы смягчить собеседника и воспользоваться преимуществами сложившихся отношений впоследствии. Даже если вы потом и заподозрите обман, то не станете действовать сгоряча и полагаться на собственный инстинкт, потому что вам будет казаться, что вы предаете друга. Такой метод довольно часто используется в тонком рекламировании. Продавец выясняет ваши личные цели и тратит массу времени на то, чтобы детально обсудить их с вами. А потом ваши цели как-то сами собой превращаются в поводы для покупки конкретных товаров. Если вы отклоняете предложение продавца, он попытается заставить вас терзаться чувством вины. Вы рассказали, что вам необходимо, и захотели иметь его товар. Разве можно обмануть несчастного продавца после того, как он потратил на вас столько времени, так хорошо вас узнал и так много сделал, чтобы помочь вам получить необходимое? Как это — товар вам не нужен? В конце разговора, если его тактика окажется эффективной, вы почувствуете

себя обязанным приобрести его товар. Если вы не сделаете покупки, то будете чувствовать себя просто ужасно.

Переговоры — это попытка замаскировать реальность.

Что же на самом деле происходит в этой ситуации? Продавец успешно имитирует свое эмоциональное участие в отношениях. Он преувеличивает количество потраченных времени и сил, многое узнает о вас и в то же время успевает многое рассказать о своем товаре. В конце концов он даже преувеличивает ваши желания и потребности. Короче говоря, в процессе переговоров он ухитряется обмануть вас и осуществить собственную эгоистическую цель, то есть получить комиссионные за продажу. Когда вы слышите слегка преувеличенное, приукрашенное или просто не соответствующее действительности заявление, будьте осторожны: человек прибегает к определенной форме обмана, которую надеется реализовать путем переговоров.

Вербальные сигналы переговоров

Помните, что переговоры — это попытка замаскировать реальность. Человек добивается этой цели, пытаясь изменить восприятие совершенных им поступков и/или той роли, которую он сыграл в определен-

ном событии. В приведенных ниже примерах вы заметите, что человек вовсе не отрицает своих поступков или собственной роли. В его словах всегда присутствует элемент истины.

Чтобы справиться с реальностью и признать какие-то неблагоприятные поступки, мы порой описываем их в более благоприятном свете, используя «мягкие» определения. Например, слово «кража» можно заменить словом «заимствование». Политик или другой публичный человек может солгать, а потом сказать, что он «оговорился», что его «слова вырваны из контекста», что он был «дезинформирован» или «заблуждался». Когда полицейский останавливает нас на трассе за превышение скорости, мы говорим, что вовсе не «превышали», а «следовали в потоке», «пропускали другую машину», «опаздывали», «должны были побыстрее добраться до туалета», что у нас «заел акселератор» или «не работает круиз-контроль». Наши дети не «бьют» друг друга, а «толкают». Дети, намусорившие в доме, просто «все раскидали». А что вы скажете о таком заявлении: «Я не кричал, а просто повысил голос»? Публичный человек может заявить, что сексуальная интрижка, обнаруженная общественностью, была «романтическим увлечением». Обратите внимание на то, что во всех этих примерах люди не отрицали собственных поступков, а лишь меняли их описание, заменяя слова на менее неприятные и стараясь ввести собеседника в заблуждение об истинном характере совершенных действий.

Уклончивая реакция возникает также в отношении чисел, количества, времени и других сходных показате-

телей. Человек надеется, что собеседник предположит нечто, отличающееся от истинной реальности. Вот несколько примеров преуменьшения:

«Там было всего несколько штук».

«Мы взяли немного».

«Мы лишь немного задержались».

«Это не очень далеко».

«Там был совсем маленький кусочек».

«Я ударил его совсем несильно».

«Всего лишь слабый шум».

«Мы ехали совсем не быстро».

«Не слишком много».

В приведенных выше примерах человек пытается смягчить или преуменьшить негативное значение собственных поступков. В примерах, которые последуют далее, он пытается изменить восприятие самого себя окружающими, надеясь произвести более благоприятное впечатление. Ему кажется, что если вы пойдете у него на поводу, то вряд ли будете считать его плохим человеком, имеющим дурные намерения.

Внушение симпатии

В сложный момент разговора собеседник может попытаться внушить вам симпатию к себе. Ему хочется предстать в ваших глазах не злонамеренным типом, действующим неподобающим образом, а несчастной жертвой. Например, бойфренд может признаться, что он «немного переборщил с дружелюбием» (читай:

активно флиртовал) на вечеринке, но все это лишь из-за того, что он слишком много выпил. Сотрудник компании, арестованный за присвоение средств фирмы, может сослаться на «проблемы с наркотиками». Руководитель, которого обвинили в сексуальном домогательстве в отношении собственной сотрудницы, говорит, что все произошло из-за того, что его «детство прошло в суровом и неприветливом доме». Что бы я ни сделал, всегда найдутся некие обстоятельства, болезнь или общественное давление, вынудившие меня вести себя недопустимым образом. Если я сумею заставить собеседника поверить в это, значит, частично сниму с себя ответственность за собственные поступки.

Религиозные заявления

Изменить представление о себе можно и другим способом — нужно заставить собеседника увидеть в вас человека, обладающего большим моральным авторитетом. Поскольку я отвечаю столь высоким религиозным стандартам, обычные человеческие слабости мне чужды. Однако вы вряд ли услышите подобные заявления от людей, искренних в своих религиозных убеждениях. Истинно верующие люди живут цельной и честной жизнью, что очевидно окружающим. Им нет необходимости напоминать о своей религиозности. Их жизнь — прекрасный пример силы духа и моральной цельности. Сомневаюсь, чтобы кто-нибудь из нас слышал от почтенного Билли Грэма: «Бог мне свидетель». Я не поверю, чтобы папа римский когда-нибудь говорил: «Могу поклясться на Библии». Ниже вы най-

дете целый список религиозных замечаний. Конечно, он далеко не полон и не включает в себя всех выражений, которые способен придумать изобретательный человек.

Клятвы:

«Бог мне свидетель».

«Клянусь на Библии».

«Пусть Господь поразит меня на месте».

«Богом клянусь!»

«Клянусь могилой матери».

Религиозные действия или использование священных предметов:

— использование цитат и ссылок на Библию тогда, когда человеку хочется уклониться от обсуждения;

— цитирование религиозной литературы;

— указание на религиозные талисманы (распятия, четки, знаки воскресной школы и т.п.);

— демонстрация фотографий религиозных лидеров или философов;

— упоминание о своем месте в церкви или религиозной группе;

— просьбы помолиться вместе;

— разговоры о религиозных убеждениях;

— вопросы о религиозных убеждениях собеседника.

Еще раз хочу напомнить, что мы говорим не о поведении истинно верующих людей, обладающих твердыми религиозными убеждениями. Истинно верующие не станут использовать свою веру для того, чтобы

скрыть от собеседника истинное лицо. Религиозные поступки и замечания, о которых мы только что говорили, используются исключительно для того, чтобы уклониться от ответственности или от обсуждения конкретной причины.

Ни истинно верующие, ни люди, обладающие высокими моральными принципами, не станут использовать веру или принципы в целях убеждения.

Личная мораль / воспитание

Замечания о личной морали или воспитании сходны с религиозными замечаниями, о которых мы только что говорили, но на этот раз ключевой элемент — не религия. Основное в таких замечаниях — желание говорящего внушить собеседнику мысль о своих высоких моральных достоинствах. Я хочу, чтобы вы думали, что человек, принадлежащий к особому социальному классу, особой группе или ассоциации, преследующей высокую цель, пользующийся высокой популярностью, не может говорить неправду, и сомневаться в моих словах не следует. Но, как и истинно верующие, люди, обладающие высокими моральными принципами, никогда о них не говорят. Они просто живут в соответствии с ними. Вот несколько замечаний, которые призваны обратить внимание собеседника на личные моральные достоинства или воспитание говорящего:

- «Я получил лучшее воспитание».
- «Я не такой человек».
- «Я — ветеран».
- «Бывший скаут так не поступит».
- «Я — хороший работник».
- «Я — верная жена/муж».
- «Я принадлежу к (группа, общество)».
- «Отец учил меня только хорошему».
- «Я никогда до такого не унижусь».

Переговоры можно очень эффективно вести вербально, особенно если человек обладает даром убеждения. Подростки умеют убеждать друг друга, что не случилось ничего плохого, потому что никто не пострадал. Я могу заставить свою подружку чувствовать себя виноватой за то, что она спросила меня, где я был в среду вечером, когда обещал позвонить ей, но не сделал этого. Бойфренд вашей дочери может вести себя с вами и вашей супругой, как истинный джентльмен и даже пойти с вашей семьей в церковь в воскресенье, но вас все равно гложет червь сомнения, а не обманывает ли он вашу дочь.

Вот пара примеров того, как работает прием переговоров. Подрядчик, который должен сделать вам новую террасу, казался отличным парнем. Он сказал, что закончит работу за две недели и выполнит ваш заказ в первую очередь. Он оказался знаком с несколькими вашими знакомыми. Он вскользь упомянул о том, что он ветеран и участник операции «Буря в пустыне». Но ваше отношение к нему изменилось после того, как вы увидели весьма неудачные примеры

его работы, а также узнали, что его деловая репутация оставляет желать лучшего.

Ваша компания собирается покупать новое компьютерное оборудование для обеспечения безопасности. Можно приобрести высокотехнологичное оборудование, рекламируемое изобретателем. Он сообщает, что его устройство было испытано и доказало эффективность в предотвращении хакерских атак. Изобретатель предъявляет «верительные грамоты»: он имеет ученую степень и когда-то работал в полиции. Он говорит, что вы не должны верить конкурентам, твердящим, что его устройство не работает. У них нет столь современного оборудования, и они просто ревнуют к его успеху. Позже вы узнаете, что этот человек был вынужден уволиться из полиции, федеральный суд обвинял его в мошенничестве, а ученую степень он получил в посредственном колледже, который просто торгует дипломами и не имеет ничего общего с компьютерами и электротехникой. Может быть, вам следует перепроверить и все другие заявления, которые он делал о своем товаре? Теперь вы понимаете, почему он не спешил дать вам координаты прежних клиентов и всячески препятствовал вашим контактам с конкурентами.

Невербальные сигналы переговоров

Люди, пытающиеся скрыть обман путем переговоров, добиваются наилучших результатов, когда сочетают невербальные сигналы с мягкими словами и раз-

личными типами фраз, о которых мы говорили ранее. В сочетании эти элементы создают замечательное средство: сигналы сочетаются со словами, каждый компонент поддерживает и усиливает друг друга.

Столкнувшись с чрезмерной или фальшивой вежливостью, нужно проявлять осторожность. Вполне возможно, что этот прием используется для того, чтобы отвлечь ваше внимание от реальной проблемы.

Например, дети пытаются завоевать вашу симпатию и приходят к вам с жалостным выражением лица, надеясь растопить ваше сердце. Коллега, желающий, чтобы вы поменялись с ним сменами, чтобы он мог отправиться на футбольный матч с приятелями, начинает вести себя так, словно он самый близкий ваш друг. Он хлопает вас по спине, покупает вам пиво, подсаживается за ваш столик в столовой и обещает отплатить за услугу, когда вам понадобится уехать на рыбалку в выходные. Его обещания вполне могут быть искренними. Но вы должны быть осторожны. Проанализируйте все поведение этого человека, иначе вы окажетесь в дураках — кстати, в таком положении уже находятся несколько ваших коллег!

Чрезмерная любезность

Человек, надеющийся на то, что вы не обратите внимания на его поведение, может начать вести себя в отношении вас чрезмерно любезно и предупредитель-

но. Это обычно происходит после того, как он обманул вас, или накануне обмана. Старая поговорка «На мед можно поймать мух больше, чем на уксус» применима и к людям. Чрезмерной любезностью человек надеется отвлечь внимание от проступков. Снова хочу напомнить, что обычная вежливость и заурядное, приличное поведение — вовсе не тревожный сигнал, за которым следует искать скрытые мотивы. Но, столкнувшись с чрезмерной или фальшивой вежливостью, нужно проявлять осторожность. Вполне возможно, что этот прием используется для того, чтобы отвлечь ваше внимание от реальной проблемы.

Есть люди, постоянно использующие маску истинного дружелюбия для того, чтобы избежать ответственности за проступки. Ну разве такой симпатичный, дружелюбный человек может обмануть или ввести в заблуждение? «Знаете, я не до конца уверен в том, можно ли ему доверять... Но он такой обаятельный!» Вспомните симпатягу-мошенника, и вы сразу же поймете, какую игру разыгрывает ваш собеседник. Прекрасный пример подобного поведения — Эдди Хэскелл из популярного в 60-е годы телевизионного шоу «Оставьте это Биверу». Эдди умеет влезать человеку в душу, потому что в случае необходимости прикидывается отличным парнем. Но вы-то знаете его истинные намерения!

Понаблюдайте за детьми в преддверии Рождества или их дней рождения. Удивительно, насколько послушными они становятся! Они всеми силами стараются стереть из вашей памяти воспоминания о шалостях и проделках в течение года. Вокруг вас множе-

ство людей, поступающих точно так же. Порой они прибегают к чрезмерной, очень неискренней лести. Иногда такие замечания делаются в надежде на то, что в будущем вы будете чувствовать себя обязанным и извините поведение этого человека, если оно не оправдывает ваших ожиданий. Вы наверняка почувствуете, что собеседник вас «умасливает».

Приведу еще один пример. Вас никогда не обслуживала продавщица, которая постоянно, как бы невзначай, касалась вашей руки, чтобы что-то показать? Наверняка она была исключительно дружелюбна. Она слишком широко и фальшиво улыбалась. Стараясь проявить внимание к вам и вашим потребностям, она склоняла голову набок, когда слушала вас. Слушая, она постоянно кивала, словно ваши слова ее действительно интересовали. Все ее сигналы были чрезмерно преувеличены. Только что вы увидели превосходное шоу на тему переговоров! Продавщица, сумевшая расположить покупателя, сможет продать ему что угодно!

Отрицание

Отрицание — это нежелание мириться с реальностью. Почти 90 процентов обмана совершается именно в этом состоянии. Чтобы реакция была эффективной, человек должен убедить и себя, и всех окружающих в том, что истина или реальность — это всего лишь ошибочное восприятие. То, что все вокруг считают истиной, на самом деле неправильно, и человек начинает рассказывать всем, какова на самом деле ситуация.

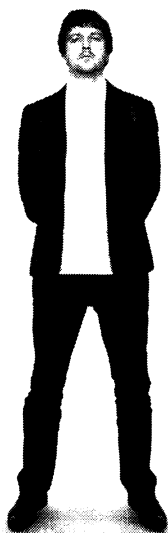
Он думает: «Пока вы будете слушать меня и верить в то, что я говорю, все будет просто замечательно». Если отрицание срabатывает, обманщик выигрывает. Он должен попытаться убедить себя и всех вокруг в том, что на истину не следует обращать внимания, а верить нужно только его изложению фактов. В результате обманщик взваливает на себя огромную ношу, потому что отрицание нуждается в постоянной поддержке и внимании.

Отрицание — это нежелание мириться с реальностью.

Отрицание создает парадокс мысли. Чтобы отрицание было эффективно, человек повторяет все то, что его собеседники считают истиной, а потом пытается убедить их в том, что они заблуждаются. Чтобы найти доказательства фактов, которые он хочет опровергнуть, человеку приходится полностью сосредоточиться на том, во что он призывает собеседников не верить.

Приведу пример. Солнце днем не светит. Оно не излучает яркий свет, в котором мы можем видеть все вокруг. Солнце не согревает ни нас, ни землю, ни растения в нашем саду, ни воздух, ни атмосферу. Не из-за солнца растут растения, цветут цветы, загорает моя кожа, высыхает грязь и выстиранная одежда, развешенная для сушки. Если вы считаете, что все это так, вы ошибаетесь. Послушайте меня, и я объясню вам, что на самом деле все происходит вовсе не из-за солнца.

ОСАНКА



Руки заложены за спину,
голова высоко поднята,
подбородок выставлен —
чувство уверенности в себе
и превосходства над другими.

Высоко поднятые плечи
со слегка сутулой спиной
и втянутым подбородком —
беспомощность, нервозность,
хронический страх
и неуверенность.



Это довольно простой пример отрицания, но для опровержения реальности используется тот же самый механизм. Обратите внимание на то, что, пытаясь опровергнуть всеобщее представление о силе солнца, я привлекаю внимание к тем самым доказательствам, которые и говорят об этой силе.

Чтобы отрицание сработало, собеседники (и я сам в их числе) должны выслушать мою версию реальности и поверить в нее. Если вы выскажете малейшее сомнение в истинности моих слов, я чуть поднажму и сумею убедить вас в своей версии реальности. Как только я замечу, что вы начинаете склоняться на мою сторону, значит, обман удался, и вы поддались на мою ложь. Вы вселили в меня столь необходимую мне уверенность в том, что я смогу избежать последствий своих действий. Каждая маленькая победа еще более усиливает мое отрицание. Если кому-то удалось пробить брешь в созданной мной сложной системе отрицания, я начинаю упорнее трудиться в ослабевшей области, чтобы избавить себя от ответственности за собственное поведение. Однако при этом я должен четко представлять себе истинную реальность. Только тогда я смогу успешно ее отрицать. Человек должен сам верить в собственный обман, чтобы быть достаточно убедительным и упорствовать в своем заблуждении. Но лучики правды все же проскальзывают, выдавая моменты неуверенности, даже если обманщик чувствует себя вполне комфортно. Отрицание — очень шаткая основа и требует от обманщика постоянной и напряженной работы по ее поддержанию.

Отрицание — самая суть обмана. Это такое состоя-

ние разума, в котором человек создает, поддерживает и распространяет обман. Отрицание — полное нежелание признавать реальность. Это вымышленная реальность, созданная обманщиком. Если вы хотите преодолеть обман, вам придется ринуться прямо в пасть лжи.

Мы с вами обсуждали характеристики отрицания и то, как механизм обмана включает обман и самого себя, и окружающих. Это своеобразный парадокс мысли: чтобы отрицание было эффективным, я должен привлечь внимание к доказательствам существования реальности, а потом убедить себя и окружающих в том, что на самом деле их не существует или они имеют совершенно иной смысл. Как объект обмана я могу преодолеть такое отрицание реальности единственным способом — атаковать его с помощью самой реальности. Я должен привлечь внимание к тем элементам доказательств, которых, по мнению моего собеседника, не существует, и напомнить ему, что я все еще вижу и воспринимаю реальность. Такой подход эффективно нарушает попытки обманщика создать ложную картину реальности.

Чтобы преодолеть отрицание в другом человеке, мне нужно разработать наиболее продуктивную форму атаки. Атака на отрицание — это прием, учитывающий личность человека, который собирается мне лгать. Если я знаю, что человек, пытающийся ввести меня в заблуждение, действует под влиянием эмоций, мне нужно сосредоточиться на эмоциональной составляющей. Под эмоциональностью я понимаю повышенную чувствительность к словам и действиям других

людей. В общении с таким человеком нужно сосредоточиться на очень личных аспектах доказательств реальности. Нужно медленно обсудить с собеседником реальные факты, ни в коем случае не проявляя агрессивности. Нужно быть очень терпеливым и представлять свои аргументы в пользу истины спокойно и упорядоченно, очень малыми дозами. Эмоционального человека очень легко запугать. Мне же необходимо, чтобы человек сам почувствовал, что обязан говорить правду. Другими словами, я хочу вызвать в нем чувство вины за ложь.

Если же обманщик более ориентируется на чувства, то тянуть с разъяснениями не следует. Нужно действовать очень быстро. Чувственно ориентированные люди обычно очень общительны и сильны. Они обладают даром убеждения и уважают тех, кто общается с ними в той же манере. Говорить с ними нужно прямо, откровенно и очень конкретно. Ведите себя по-деловому, не переходите на личности. Не приводите аргументов, которых не можете доказать или не готовы отстаивать. Вашему собеседнику понравится ваш напор и энергия в обсуждении истинной природы реальности. Не отступайте от своей точки зрения, но не пытайтесь запугивать собеседника. Не прибегайте и к блефу, так как этот прием не работает.

Если ваш собеседник — человек логического склада ума, ему нужно представлять аргументы один за другим. Почувствуйте себя на шахматном чемпионате. Каждый ваш шаг должен быть четко продуман и рассчитан заранее. Вы должны логично доказать человеку, что есть истина, а что — вымысел. Он согласится с

вами только тогда, когда ваши доказательства действительно будут логичными. Не удивляйтесь, если не заметите с его стороны никаких сигналов языка телодвижений, потому что столкновение ваших взглядов на реальность не вызывает у него ни стресса, ни беспокойства.

И, наконец, если ваш собеседник находится под влиянием эго, то факты нужно предъявлять ему только после того, как он попытается заявить, что подобного не существует. Такие люди не любят вдаваться в детали. Ему тяжело признавать реальность собственных поступков и осознавать, что эти поступки могли быть ошибочными. Он изо всех сил старается сохранить созданный собой образ самого себя. Он предпочтет обнаружить промахи где угодно, только не у себя, а потом представить проблему бурей в стакане воды. Общаясь с таким обманщиком, вы не должны позволить ему обвести себя вокруг пальца. Не поддавайтесь его обаянию, хотя эти люди очень харизматичны и динамичны. У них часто идут на поводу. Они оказывают на окружающих такое сильное влияние, что получают возможность не задумываться над собственными промахами и ошибками.

Любое отрицание нужно атаковать реальностью.

Любое отрицание нужно атаковать реальностью. Вам не удастся удержать собеседника от попытки солгать, но вы можете воспользоваться возможностью и перехватить инициативу в игре. Если вы успешно обезоружите собеседника и помешаете ему вводить

вас в заблуждение или обманывать, то ситуация может развиваться двумя способами. Во-первых, если собеседник поймет, что не может манипулировать или управлять вами с помощью обмана, он отправится искать другую жертву. И вам станет без него гораздо легче. Во-вторых, собеседник может понять, что с вами лучше вести себя честно, и будет придерживаться такой тактики до тех пор, пока вы сами будете честны с ним. Такова и есть ваша главная цель: вам нужно создать, построить и укрепить дружбу или отношения, базирующиеся на взаимном уважении, доверии и честности.

Вербальные сигналы отрицания

Говоря об отрицании, я уже упоминал о том, что в рамках подобного поведения когнитивные попытки ввести окружающих в заблуждение проявляются в полной мере. Вербальные симптомы подчеркивают тот факт, что человек активно разрабатывает линии поведения, направленные на обман и его самого, и его собеседников.

Провалы памяти

Все мы порой что-то забываем. Но события, которые можно назвать значительными, забываются редко. Немногие из нас вспомнят, что ели на обед неделю назад. Конечно, если предположить, что мы не питались всю эту неделю абсолютно одинаково. Но вряд ли

мы забыли бы, что подавали на обед неделю назад, если бы в тот день обедали с кинозвездой или другой знаменитостью. Конечно, все может зависеть от того, кто задал этот вопрос. И вот тут-то начинается отрицание! Поэтому вы сначала должны классифицировать событие или информацию, о которой собираетесь спрашивать. Действительно ли это нечто такое, о чем человек в большинстве случаев помнит? Провалы в памяти — очень распространенный прием, которым часто пользуются подозреваемые в различных преступлениях. Я поражаюсь тому, как часто преступники не могут вспомнить момент совершения преступления, потому что были слишком пьяны. На следующий день они обсуждали это событие с другими людьми или даже пытались скрыться от полиции, но, будучи пойманными, заявляли, что не могут припомнить ничего подобного.

Провалы в памяти — очень распространенный прием, которым часто пользуются подозреваемые в различных преступлениях.

Если вы спрашиваете человека о действительно значимом событии из недавнего прошлого и получаете ответ из приведенного ниже списка, вам нужно настоять и искать другие сигналы обмана:

«Не помню».

«Не могу припомнить».

«Я этого не помню».

«Я не запоминаю подобного».

«Я об этом напрочь забыл».

«Насколько я помню».

«Если память мне не изменяет».

«Это не то событие, о котором стоит помнить».

Ключевые выражения отрицания

Эти выражения используются, когда человек пытается убедить вас и самого себя в чем-либо. Самое важное в этих фразах то, что они помогают выявить подозрительную сферу. Вспомните флажки на своем дворе, расставленные водопроводной компанией для того, чтобы вы случайно не наткнулись на трубы водоснабжения, когда будете что-то копать. Точно так же и ключевые выражения указывают на подозрительные моменты в замечаниях собеседника. Они словно говорят: «Вы можете не верить всему, что я сказал, но вот этому поверить просто обязаны». Не забывайте, что использование одного из этих выражений еще не говорит об обмане. Не забывайте обращать внимание на поведенческие кластеры и те поступки, которые явно выбиваются из общего ряда и являются отклонением от поведенческой константы собеседника.

В нашем списке приведена лишь малая часть ключевых выражений отрицания, которыми может пользоваться ваш собеседник, но он даст вам представление о том, на что следует обращать внимание.

«Поверьте мне».

«Зачем бы мне лгать?»

«Верьте мне!»

- «Честно говоря...»
- «Если сказать правду, то...»
- «Честно».
- «На самом деле».
- «Я не умею врать».
- «Если быть абсолютно честным...»
- «Я говорю вам правду».
- «Я серьезен, как никогда».
- «У меня нет причин лгать».
- «Я не лгу».
- «Позвольте мне говорить с вами откровенно».
- «Я хочу быть с вами предельно честным».

Модификаторы

Модификаторы — это нечто, напоминающее уловки в юридическом контракте. Впервые услышав какое-то заявление, вы можете их и не заметить, но при ближайшем рассмотрении поймете, зачем они там оказались. Сначала услышанные слова могут показаться вам вполне привлекательными, но очень скоро вы поймете, что собеседник оставил себе лазейку, чтобы его не поймали на слове. Вспомните знакомые примеры: «Сейчас я не собираюсь увеличивать налоговую нагрузку на напряженно работающий средний класс нашей страны». Вы уловили модификатор? Прочитайте фразу снова и обратите внимание на слово «сейчас». А что будет завтра, на следующей неделе или в следующем году? Проверьте, заметите ли вы модификаторы в приведенных ниже примерах:

- «Я не пытаюсь вас запутывать, но...»
- «Я редко совершаю эту ошибку».
- «Я почти никогда этого не делаю».
- «Я почти всю ночь провел дома».
- «В принципе, это все, что произошло».
- «Он почти никогда этого не делает».
- «Чаще всего это србатывает».
- «Не думаю, чтобы я мог это сделать».
- «Это звучит странно, однако...»
- «Обычно это включено».
- «Он был кем-то вроде...»

Блокирующие заявления

Использование блокирующих заявлений — очень сильная форма отрицания. Когда вам кажется, что вы поймали обманщика на месте, указав ему на недопустимое поведение или обман, он контратакует вас, доказывая, что ваш аргумент на самом деле доказывает его честность и правильность его поведения. Вот несколько примеров. Обратите внимание на то, что человек вовсе не отрицает того, что произошло.

«Зачем мне делать такую глупость?»

«Если бы я это сделал, то зачем бы мне говорить об этом заранее?»

«Если бы я сделал это, то поступил бы по-другому».

«Ну зачем мне поступать таким глупым образом?»

«Зачем мне врать о чем-то подобном?»

«Как кто-то может участвовать в чем-то подобном?»

Фразы-мостики

Название вербальных сигналов подобного типа очень точно описывает цель их использования. Они служат мостиками между двумя частями утверждения, связывающими их воедино. Такие мостики помогают преодолевать глубокие ущелья в словах или утверждениях, то есть то, о чем мне не хочется говорить. Ваши дети наверняка что-нибудь ломали в доме. Когда вы спрашивали, как получилось, что телевизионный пульт не работает, то в ответ слышали что-то вроде: «Я взял его и стал рассматривать, а он почему-то перестал работать». Из этого ответа вы не узнаете, что ваши сыновья играли пультом в футбол, пока тот не разбился, стукнувшись о стену. Ребенок благоразумно опустил эту часть истории.

Вот несколько примеров фраз-мостиков:

- «Чуть позже в тот же день...»
- «Потом я узнал...»
- «Неожиданно...»
- «Ни с того ни с сего...»
- «Вскоре...»
- «Незадолго...»
- «И вдруг...»
- «Прежде чем я об этом узнал...»

Если вы слышите нечто подобное, отступите и потратьте время на выяснение того, что ваш собеседник предусмотрительно опустил. Он явно утаил от вас информацию, необходимую для того, чтобы понять, что произошло в действительности.

Смещение

Исследования доказали, что смещение — тактика, к которой часто прибегают обманщики. Смещение — это включение множества ссылок на других. Если у вас есть дети, то вы не раз сталкивались с этим приемом: дети пользуются им, чтобы найти оправдание собственным поступкам. Человек словно создает группу единомышленников или заговорщиков. Вот несколько примеров:

«Все делали то же самое».

«Все ребята делали это».

«Любой на моем месте сделал бы то же самое».

«Они всегда так поступают».

«Каждый поступил бы так же».

Когда вы спрашиваете человек о каком-то случае, а он начинает говорить о «них», «всех остальных», «каждом», нужно насторожиться.

Механизмы задержки

Механизмы задержки сами по себе могут и не быть сигналами обмана, но они должны насторожить слушателя. Обман явно где-то поблизости. Механизмы задержки дают возможность говорящему выиграть время и решить, следует ли лгать или лучше сказать правду. Если человек решает лгать, то у него есть возможность подумать, насколько велика должна быть его ложь и справится ли он с ней. В любом случае ме-

ханизмы задержки явно сигнализируют об уклончивости и говорят о наличии сильного ментального стресса. Механизмы задержки обычно проявляются в начале реакции на простой вопрос. Вот несколько примеров того, как можно использовать механизмы задержки:

- ответ вопросом на вопрос;
- повтор вопроса;
- покашливание, попытки прочистить горло, сделать глубокий глоток или глубокий вдох перед ответом;
- пересказ вопроса с помощью добавления, удаления или перестановки слов;
- человек притворяется, что не слышал вопроса;
- человек просит вас повторить вопрос;
- человек отвечает не на тот вопрос, который вы задали;
- перед ответом на вопрос человек делает большую паузу.

Оперативное отрицание

Это одна из самых явных словесных игр, разыгрываемых человеком, который пытается обмануть собеседника своим ответом. Обманщик искусно подбирает слова ответа на вопрос таким образом, чтобы сосредоточиться на конкретном их значении. Когда я объяснял эту тему своим ученикам, одна студентка привела мне классический пример оперативного отрицания. Она обнаружила, что ее сын курит. Тревожась о его

здоровье, она попыталась отучить его от вредной привычки. Однажды подросток вернулся домой из школы, и мать почувствовала исходящий от его одежды запах табачного дыма. Она потребовала, чтобы он признался. Мальчик несколько раз повторил, что он «не курит сигареты». Ожесточенный спор продолжался несколько минут. Подросток по-прежнему твердил, что он «не курит сигареты». Смысл его слов наконец дошел до матери, и она спросила: «Если ты не куришь сигареты, то что же ты куришь?» Сын признался, что они с приятелями курили сигары: «Но мы не затягивались!»

Проанализируйте эти примеры и обратите внимание на оперативное отрицание в каждом ответе:

— Разве я не запретил тебе идти на танцы?

— Я не ходила на танцы с Бобби!

— Ты был здесь, когда Хелен говорила о Леоне?

— Я не был в комнате отдыха, когда Хелен говорила о Леоне.

— Ты остался с ней в офисе наедине?

— Что ты имеешь в виду под этим «наедине»?

— Когда вы в последний раз были у нее дома?

— Я не входил и не собираюсь входить в ее дом!

— Разве я не сказала тебе, чтобы ты сразу после уроков возвращался домой?

— Я вернулся. Я пришел домой до ужина.

Вы должны очень внимательно прислушиваться к подобным ответам, потому что ваш собеседник явно выискивает пробелы или ошибки в ваших вопросах, чтобы использовать их в собственных интересах. Вот отличный пример подобного:

— Между вами и ней существуют недопустимые сексуальные отношения?

— Все зависит от того, что вы понимаете под словом «существуют».

Не забывайте объединять эту информацию с тем, о чем мы говорили раньше. Вам нужно выявить поведенческую константу, то есть нормальное поведение собеседника в те моменты, когда он не находится в состоянии стресса, а затем искать отклонения от этой константы, которые проявляются кластерно, то есть группами. Ни один единичный сигнал не служит надежным доказательством того, говорит ли человек правду или обманывает. Помните, что вербальное общение — это лишь часть общения. Вы должны обращать внимание на сигналы языка телодвижений, одновременно прислушиваясь к словам собеседника. Возможно, вербальных сигналов обмана вы не услышите, но увидите визуальные сигналы. Как всегда, обращайтесь внимание на группы сигналов. Сигналы языка телодвижений подскажут опытному наблюдателю, какой эмоциональный стресс переживает собеседник. Любые противоречия между вербальными и невербальными сигналами говорят о том, что собеседник сам не верит в то, что пытается вам внушить.

Предположим, вы в течение девяти лет работаете в одной компании. Прошел слух о том, что в финансовом отделе вскоре откроется вакансия начальника. Вам хотелось бы занять эту должность. Все, кто работает столько же, сколько и вы, хотя бы раз, а то и два получали повышение. Вы поговорили с начальницей, и она заверила вас, что вашу кандидатуру рассмотрят очень внимательно. В течение последующих недель вы несколько раз общались с ней, и она говорила, что перспективы многообещающи. «Поверьте мне, дело почти сделано», — говорила она. Ваши надежды настолько укрепились, что вы рассказали об этом дома. А потом выяснилось, что должность занял молодой сотрудник. Хуже того, вы узнали, что начальница, которой вы всегда доверяли, рекомендовала не вас, а его. «Вы же говорили, что дело сделано!» — возмущаетесь вы. «Я ничего не могла сделать, — отвечает она. — Вы прекрасно подходили для этой должности, но руководство было против. Они не позволили мне повысить вас, потому что хотели, чтобы должность получил он». — «Кто это «они»?» — спрашиваете вы. «Те, кто наверху», — вот единственный ответ, который вам удастся получить. Как вы думаете, кто принял решение? Когда начался этот обман? Как скоро вам стало ясно, что шарада разыгрывается с помощью отрицания?

Приведу еще один пример. Двух городских чиновников обвинили в вымогательстве и получении взяток от подрядчиков, занимавшихся строительством дорог. Местная телестудия раскрутила эту историю и даже показала в эфире видеозапись встречи коррумпированных чиновников с подрядчиками. Когда запись бы-

ла показана, один из чиновников заявил, что подрядчики никогда не передавали ему лично никаких денег. Позже выяснилось, что деньги всегда оставляли под передним сиденьем его машины на парковке. Действительно, ему лично денег не передавали. На публичных слушаниях по этому делу его спросили, считает ли он допустимым получать деньги от подрядчиков, строящих дороги для штата. Он ответил: «Все зависит от того, что вы понимаете под словом «допустимо»».

Попробуйте обернуть ложку против самого лжеца так, чтобы ему пришлось либо изменить свою историю, либо признаться.

Сталкиваясь с отрицанием или иным реактивным поведением, нужно помнить, что мы не можем предсказать действий другого человека, когда он выйдет из этой реакции. Например, вы успешно преодолели отрицание со стороны собеседника, но его следующей реакцией стал гнев или переговоры. В идеале следовало бы перевести собеседника к состоянию принятия, но гарантированно рассчитывать на такую реакцию не приходится. Однако вы должны проявить настойчивость и попытаться добиться правды. Очень часто это означает, что вы должны постоянно менять собственное поведение, чтобы адекватно реагировать на меняющееся реактивное поведение собеседника. Возможно, это удастся в ходе одной короткой беседы, а может быть, потребуются снова и снова возвращаться к особо сложной проблеме. Поэтому невозможно предсказать, что собирается сделать собеседник, и невоз-

можно выработать определенную последовательность реакций на его действия. Реакция и последовательность реакций на стресс и конфронтацию у каждого человека уникальна, причем настолько, что даже в сходных ситуациях один и тот же человек может действовать совершенно по-разному.

Каждое реактивное состояние требует от вас конкретной реакции. Только так можно эффективно справиться с ним. Когда речь идет о переговорах, то для выявления обмана лучше всего временно согласиться с маскировкой реальности. Мы не должны поддаваться гипнотической природе маскировки, использованной человеком, собирающим нас обмануть. Однако на короткое время можно немного ему подыграть. Когда наступит подходящий момент, мы разоблачим блеф собеседника, представив ему доказательства из собственных наблюдений. Хотелось бы верить, что собеседник перейдет к реакции принятия, и наше общение и отношения станут открытыми и честными. А вот на отрицание лучше всего воздействовать прямой атакой. Вскрывайте обман доказательствами реальности.

Пожимание плечами — это явное доказательство того, что человек лжет.

Помните, что отрицание — это неприятие реальности. Следовательно, вы должны атаковать, используя все доказательства, которые лжец захочет дискредитировать или опровергнуть. Например, если человек отрицает, что он находился в определенном месте, назовите имена людей, видевших его там, и напомните

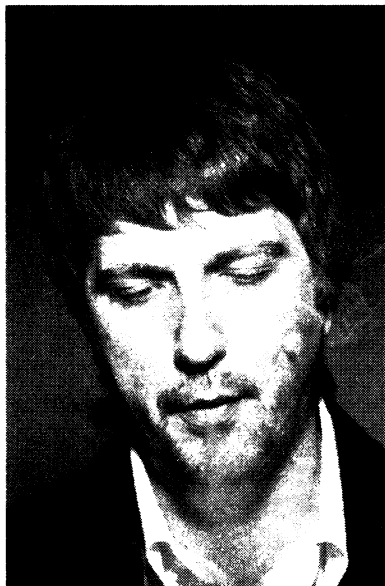
ДЕЙСТВИЯ



Выдыхает дым от сигареты
вверх — положительный
настрой, уверенность в себе.



Обхватывает свой бокал
двумя руками —
замаскированная
нервозность.



Выдыхает дым от сигареты
вниз — негативный настрой,
со скрытыми мыслями.

ему, что в прошлом он часто бывал в этом месте. Если у вас есть какие-то физические доказательства — например, использованный билет в кино, — используйте и их. Может быть, он упоминал о своих планах заранее или потом говорил кому-то о том, как хорошо провел там время. Скажите, что вам рассказал об этом тот человек, с которым обманщик общался. Попробуйте обернуть ложь против самого лжеца так, чтобы ему пришлось либо изменить свою историю, либо признаться. Он говорит, что весь вечер был дома, но когда вы звонили, никто не снял трубку. Если он никуда не выходил, то почему не отвечал на телефонные звонки?

Невербальные сигналы отрицания

С отрицанием связан лишь один невербальный сигнал. Одно движение плеч — это явное доказательство того, что человек лжет. Я говорю о пожимании плечами. Когда вы спрашиваете у подчиненного, добился ли он каких-то результатов в порученном ему проекте, и он с широкой улыбкой говорит: «Да», но в то же время слегка пожимает плечами, можете быть уверены — он пытается вас обмануть. Пожимание одним или обоими плечами при ответе на прямой вопрос говорит о том, что человек отрицает истинные факты. Он не верит или даже не убежден в точности собственных заявлений¹². Заметив пожимание плечами, начинайте копать глубже и анализируйте отрицание точно так же, как поступили бы, столкнувшись с вербальным сигналом отрицания.

Гнев

Причина гнева лежит, в первую очередь, в эмоциях человека. Это не такая активная форма обмана, как переговоры. Это не самая суть обмана, как отрицание. Однако мы часто пытаемся поддержать эмоциональную реакцию гнева когнитивными реакциями. С помощью такого механизма человек пытается установить контроль или доминирование над ситуацией или другим человеком. Гнев ориентирован скорее на борьбу, чем на поиск компромисса, поэтому он мешает принять реальность. На самом деле гнев показывает, что человек подавлен реальностью и реагирует на нее мощным механизмом выживания. Когда кто-то указывает мне на ошибки и промахи, я почти наверняка испытываю приступ гнева.

Гнев создает ментальную крепость внутри человека. Я нахожусь в крепости, и меня атакуют. Если враг подойдет достаточно близко и попытается пробить оборону, он узнает, что я уязвим. Чтобы защититься, я не должен ждать, пока враг выяснит мои слабости. Я должен контратаковать, чтобы отвлечь внимание врага от моих слабостей и заставить его защищаться.

Реакция гнева возникает по целому ряду причин. Возможно, человек испытывает сильный страх. Этот страх может быть связан с физической угрозой безопасности и благополучию. Такая реакция чисто инстинктивна и свойственна всем людям. Она связана со стремлением к выживанию. Когда человек в опасности, он реагирует в соответствии с принципом «дерись

или беги». Гнев — реакция, соответствующая первой части принципа. Гнев возникает и в ответ на угрозы, направленные на эмоциональную стабильность. Человек не хочет нарушать баланс чувств и эмоций, признавая неприятную реальность. Маловероятно, чтобы потенциальный обманщик действительно представлял для вас физическую угрозу. Скорее всего, он реагирует на угрозу его эмоциональной стабильности.

Порой гнев возникает, когда человек четко осознает свой промах — реальный или потенциальный. Никто из нас не хочет совершить ошибку, и чем выше ставки, тем сильнее страх. Я могу не оправдать собственных ожиданий, реалистические они или нет. Возможно, я не оправдал ожиданий кого-то, чье мнение очень важно для меня. В любом случае, если кто-то укажет мне на промахи, мой гнев еще больше усилится. Еще сильнее он станет, если я решу, что в моих неудачах виноват другой. И если вы заставите меня признать неприятную реальность, тот сами станете объектом моей агрессии.

Гнев возникает, когда человек чувствует, что собеседник представляет угрозу для его самооценки. Замечания или действия собеседника заставляют человека предположить, что тот сознательно хочет выставить его в дурном свете перед теми, кто очень важен для него, или унижить и подчинить своей воле. Такое случается, когда звучит прямая критика самого человека или его работы. Аналогичные чувства возникают, когда между собеседниками в прошлом были конфликты. Негативные чувства могут быть результатом давнего инцидента или провала, в которых, по мнению

одного из собеседников, был виновен другой. Скандальное общение между людьми в такой ситуации вскрывает старые раны и порождает новые. На зализывание старых ран и возобновление отношений, построенных на доверии, уходит много времени, а порой они никогда не восстанавливаются.

Гнев — не всегда сигнал обмана, но всегда признак стресса.

Обратите внимание на то, что человек, испытывающий гнев, не всегда обманщик. Однозначно можно сказать, что обсуждаемая проблема имеет для него огромное значение. Впоследствии он может прибегнуть к обману, чтобы защититься, но гнев сам по себе — это не сигнал обмана. Честный человек может испытывать гнев и подавленность из-за того, что ему не поверили. В подобной ситуации вы можете «загрязнить» реакции собеседника на ваши вопросы, показав ему, что сомневаетесь в его честности. Как мы уже говорили выше, если между вами уже были напряженные моменты, то замеченный вами гнев собеседника может быть никак не связан с обманом. Вполне возможно, что это всего лишь реакция на плохо сложившиеся и непродуктивные отношения между вами.

Помните, что человек испытывает гнев, когда он подавлен и неспособен справиться с текущей ситуацией. Мы уже обсудили несколько ключевых элементов гнева, создающих основные помехи на пути эффективного общения. Во-первых, гнев строит в душе человека некую ментальную крепость. Человек чувству-

ет, что в его жизни появилась масса проблем, у которых нет решений. Он не видит выхода и готов отстаивать позиции, сколь долгой ни была бы осада. Во-вторых, в состоянии гнева люди теряют способность внимательно слушать собеседника. Человек настолько привыкает к своей точке зрения, что входит в состояние полного отказа от соглашений. Он начинает отвергать все возможные решения, даже те, которые полезны и для него, и для всех имеющих отношение к этой проблеме. И, наконец, гнев полностью подавляет ментальные, эмоциональные и физические силы человека.

Существует несколько способов снять гнев собеседника во время межличностного общения. Теории и приемы управления гневом и враждебностью многочисленны и весьма эффективны. Ваша основная задача — во время разговора ослабить момент гнева и агрессии. И первый шаг на пути достижения этой цели — вспомнить все причины, по которым ваш собеседник ищет убежища в гневе.

Основной мотив, по которому человек ищет убежища в гневе, заключается в том, что он чувствует себя подавленным сложившимися обстоятельствами и считает, что ситуация вышла из-под контроля. Для начала вы должны обратить внимание на то, какие темы обсуждались в разговоре. Вам станет ясно, что вы пытались объять необъятное. Разбейте основные темы разговора на более мелкие и управляемые вопросы. Это поможет вашему собеседнику снова ощутить чувство контроля. Он перестанет чувствовать себя подавленным. Затем начните с проблем, представляющих

наименьшую угрозу для эмоциональной безопасности и благополучия собеседника. И, наконец, не позволяйте себе впасть в гнев, потому что враждебная и негативная реакция собеседника вас раздражает. Помните, что один из вас должен сохранять контроль над ситуацией, и в данном случае таким человеком должны быть вы. Если вы позволите себе агрессию, то тем самым лишь подхлестнете гнев собеседника, и контролировать его станет еще труднее. Отношения между вами и вашим собеседником могут испортиться окончательно и навсегда.

Вербальные сигналы гнева

Гнев, испытываемый собеседником, еще не говорит об обмане. Точно так же отсутствие гнева не говорит о том, что человек абсолютно честен. Да, человек действительно может использовать гнев, чтобы не быть пойманным на обмане. Но тот, кого безосновательно обвинили в чем-либо значительном, имеет полное право злиться.

Как мы уже говорили, гнев мешает человеку внимательно слушать собеседника. Поскольку я заинтересован в том, чтобы разрешить конфликт с собеседником, мне нужно понять, какие барьеры отделяют нас от решения проблемы. Мне нужно выявить речевые доказательства того, что собеседник испытывает гнев. Чаще всего мы считаем, что сигналы гнева — это повышение голоса, суровое выражение лица и агрессивное невербальное поведение. Однако это лишь очевидные симптомы. Человек, испытывающий гнев, мо-

жет реагировать на ситуацию очень холодно и спокойно.

Ментальное состояние гнева становится заметным, когда человек начинает использовать рассеянные, замаскированные замечания. Например, вместо того чтобы заговорить о конкретной затронутой вами проблеме, он может пожаловаться на то, что вы коснулись этой темы, или сказать, что ему не хочется сейчас об этом говорить. Конечно, если вы заговорили на сложную, тонкую тему в присутствии посторонних или имея ограниченное время, то, возможно, вы действительно совершили ошибку. Обсуждать подобную тему в такой обстановке не следует. Но если собеседник интересуется, почему вы затронули эту тему, вместо того, чтобы ответить на ваш вопрос, вполне возможно, что он утаивает от вас важную информацию.

Я часто сотрудничаю с полицией. Мне всегда была интересна ситуация, в которой человек не отрицает своего неблагоприятного поступка, а вместо этого нападает на факты, содержащиеся в его деле. Допрашиваемые не опровергали совершенных ими преступлений, а отвечали: «Вы не сможете этого доказать». Вспомните, когда вам самому говорили: «Это не доказательство», «У них нет доказательств», «Вы не докажете, что я это сделал». Предположим, на рынке появился товар, который, как установило общество защиты прав потребителей, представляет опасность для людей. Вы можете услышать, как компания-производитель защищает товар, утверждая, что данные испытаний недостоверны, что результаты были неверно истолкова-

ны, а испытательное агентство подкуплено. Обратите внимание, что компания не приводит альтернативных доказательств и даже заявляет: «Что ж, подобная шумиха пойдет нам только на пользу» или «У нас мало материала».

Человек в состоянии гнева старается вернуть контроль над ситуацией. В то же время он пытается уклониться от решения по-настоящему важной проблемы.

Другую отвлекающую тактику применяет человек, начинающий спорить о мелочах или тривиальных вопросах. Он может заявлять, что его собеседник неправильно называет время или даже дату конкретного события. Или неверно описывает его поведение. Или неправильно называет количество повторов определенного действия. Или ошибается относительно стоимости, объема или ценности чего-либо. В любом разговоре можно найти массу не связанных с основной темой проблем, по которым можно начать ожесточенный спор и развязать конфликт. Помните, что такое поведение — не явный сигнал обмана. Но если такие сигналы повторяются и проявляются внутри кластера других вербальных и невербальных сигналов, они явно говорят, что собеседник пытается отвлечь ваше внимание от реальной проблемы.

Разумеется, агрессивная реакция может быть очень личной. Она весьма деструктивна и не позволяет найти общий язык и прийти к компромиссу. Если вы читали газетные отчеты о людях, совершивших престу-

пления, то наверняка не раз слышали, как преступники обвиняют во всем жертву. Он не должен был идти ночью по темному переулку. У него был ужасный характер, и он вел опасный образ жизни. И так далее и тому подобное. А вспомните подравшихся братьев. Родители, которые разнимают дерущихся детей, постоянно слышат: «Он первый начал!»

В большинстве откровенно агрессивных ситуаций один из участников может вербально нападать на другого, чтобы установить контроль и сохранить доминирование в слишком быстро меняющейся ситуации. Он может начать пугающий вербальный диалог, угрожать разрушить карьеру собеседника, рассказать его знакомым что-нибудь компрометирующее и т.п. Вот несколько примеров такого уклончивого вербального нападения:

«Да кто ты такой, чтобы задавать подобные вопросы?»

«Разве это тебя касается?»

«Ты не представляешь, через что я прошел!»

«И не разговаривай со мной, пока сам не окажешься в подобной ситуации!»

Собеседник, находящийся в состоянии гнева, может обвинить вас в необъективности и отсутствии беспристрастности. Ваше суждение и ваши намерения покажутся ему абсолютно неискренними. Вот еще несколько примеров:

«Ты говоришь это только потому, что я член профсоюза».

«Ты делаешь это потому, что никогда меня не любил!»

«Ты всегда ревновал к моему успеху!»

Лучший способ справиться с подобной ситуацией — это указать на ошибки прошлого или на совершенные собеседником проступки, доказывающие, что он — тоже человек со всеми присущими людям недостатками. В таких ситуациях реальная проблема не решается. Внимание обоих собеседников отвлекается на второстепенные, а то и вообще не связанные с основной проблемой вопросы.

Человек, находящийся в состоянии гнева, старается отвлечь собеседника надуманными обвинениями:

«Что бы я ни говорил, ты все равно уже все решил!»

«Ты все делаешь только для того, чтобы доказать всем свою значимость!»

«Совершенно ясно, что он себя не контролирует!»

«Они всегда хотели меня достать!»

«Я — шило у них в заднице, поэтому они стараются меня уничтожить!»

Помните, что человек в состоянии гнева старается вернуть контроль над ситуацией. В то же время он пытается уклониться от решения по-настоящему важной проблемы.

Невербальные сигналы гнева

Есть два положения головы, показывающие, что в эмоциональной реакции собеседника присутствует определенная враждебность. Если в разговоре затрагивается противоречивая проблема, вы можете заметить, что собеседник слегка наклоняет голову. При этом он явно выпячивает подбородок. Перед вами человек, демонстрирующий агрессию или испытывающий чувство враждебности по отношению к вам или к обсуждаемой теме. Такое положение головы и подбородка можно увидеть перед реальной дракой или ожесточенной ссорой. Понаблюдайте за игроками команд-соперниц во время напряженного футбольного или хоккейного матча. Когда они общаются друг с другом на игровом поле, вы наверняка увидите такое агрессивное положение головы у одного или обоих участников перепалки. Ну а дальше все понятно — они срывают перчатки, отбрасывают в сторону шлемы и начинают тусить друг друга!

Два признака враждебности: 1) собеседник слегка наклоняет голову, выпячивая при этом подбородок; 2) сжатые челюсти и желваки на щеках.

Есть еще одно положение головы и подбородка, говорящее о том, что человек испытывает чувства гнева или враждебности. Но в этом случае он изо всех сил старается держать агрессию под контролем. Чтобы

распознать такую реакцию, обратите внимание на заднюю часть челюстей собеседника — на тот их участок, который располагается возле ушей. По мере нарастания агрессии человек изо всех сил старается держать себя в руках, а вы заметите игру челюстных мышц на этом участке. Это происходит потому, что человек сжимает челюсти и порой даже скрипит зубами. Желваки на щеках — явный признак с трудом сдерживаемой враждебности и попыток держать себя в руках.

Если вы заметили, что собеседник слегка прикрывает глаза, смотрит искоса, а его брови образовали букву «V», значит, в человеке нарастает гнев или враждебность. Вы заметите также, что у вашего собеседника напрягаются мышцы вокруг глаз, в уголках глаз и верхней части щек. Вспомните, как вы ребенком ходили с родителями в церковь и не могли справиться с природной непоседливостью. Вам хотелось вертеться, шептаться, ерзать, громко вздыхать, тыкать брата или сестру в бок — словом, усидеть на месте было очень трудно. Вспомните, каким взглядом награждали вас в такой ситуации отец или мать. Вам он отлично известен. Этот взгляд говорил, что дома вас ожидают серьезные неприятности. Практически такое же выражение появляется на лице собеседника, находящегося в состоянии стресса или собирающегося вас обмануть. Само по себе это выражение — не сигнал обмана. Это знак нарастания или присутствия агрессии в эмоциональной реакции человека. Если вы видите, что человек вам улыбается, но в то же время смотрит на

вас, как отец в церкви, значит, собеседник неискренен в выражении своих чувств.

Если ваш собеседник скрестил руки очень высоко, практически на груди, значит, он находится в состоянии резкого отрицания обсуждаемой проблемы и настроен враждебно. Такая поза может напомнить вам ребенка или подростка, отстаивающего свою независимость в споре с родителями. В такой момент обычно резко меняется качество голоса. Человек начинает говорить более агрессивно, а содержание его речи явно говорит о нарастании гнева. В состоянии гнева или враждебности проявляется еще один сигнал языка телодвижений — человек сжимает один или оба кулака скрещенных рук. Если вы видите, что собеседник буквально обнимает себя, не думайте, что ему стало холодно.

И, наконец, о нарастании гнева и о том, что собеседник пытается установить контроль над ситуацией, говорят некоторые жесты рук. Легче всего распознать гнев по постукиванию пальцев. Вы наверняка замечали, что человек, нетерпеливо ожидающий возвращения к его столику официанта, который должен принять заказ, начинает барабанить пальцами по столу. Рассерженная начальница сжимает кулак и символически (а то и по-настоящему) ударяет им по столу. Это явный знак агрессии. Кто-то ударяет кулаком по ладони другой руки или по подлокотнику кресла. Иногда люди постукивают по какой-то поверхности не кулаком, а раскрытой ладонью. Подобные жесты появляются не только в те моменты, когда люди испытывают

гнев на эмоциональном уровне, но еще и когда им кажется, что события развиваются нежелательным для них образом, что они теряют контроль над происходящим.

Еще один признак гнева — «перст указующий». Я не хочу сказать, что обычное указание пальцем на кого-то или что-то — это сигнал гнева. В гневе этот жест становится резким и даже угрожающим. Заметив подобное поведение со стороны, вам может показаться, что один из собеседников поражает другого кинжалом или мечом. Жест может быть направлен на кого-то или что-то или на самого себя. Чем более резок этот жест, тем более сильный гнев испытывает человек. Если ваш друг делает подобный жест и направляет палец вниз, значит, его гнев дошел до предела. В некоторых случаях такой жест является предвестником реальной физической агрессии.

Депрессия

Депрессивная реакция, о которой мы с вами будем говорить, — это реактивное поведение, а вовсе не клиническая форма депрессии, попросту аффективное расстройство. Это заболевание требует длительного лечения с применением медикаментов. Оно оказывает самое серьезное влияние на семейную жизнь, работу, учебу, здоровье, эмоции человека. Мы с вами будем говорить о депрессии, ставшей результатом некоего недавнего события. Такая реакция длится недолго и не выводит человека, ее испытывающего, из нормаль-

ного состояния. В таком случае депрессивная реакция — это форма изоляции от реальности, с помощью которой человек пытается укрыться от неприятных обстоятельств сложившейся ситуации.

Раньше мы с вами обсуждали реакцию гнева. Как и в гнев, в депрессии присутствует элемент агрессии, но на этот раз она направлена внутрь. В рамках этой эмоционально агрессивной реакции человек погружается в самого себя и себя начинает винить в собственных поступках. Он начинает бичевать себя изнутри. Поскольку самих себя мы знаем лучше всего, то нам отлично известны все наши слабости и неудачи. Мы начинаем грызть себя за собственные промахи, предчувствия, катастрофы и слабости. В конце концов мы, в буквальном смысле слова, сгораем эмоционально и когнитивно. Когда человек наконец прекращает губительное саморазрушение, у него практически не остается сил на то, чтобы решить основную проблему, вызвавшую этот эмоциональный коллапс. В результате проблема так и остается неразрешенной.

В состоянии депрессии обман маловероятен.

Такая реакция возводит несколько коммуникативных «баррикад». Во-первых, внимание собеседника направлено исключительно внутрь себя. Человек полностью сосредоточивается на собственных болях и неудачах. Его перестают интересовать проблемы, затронутые собеседником. В конце концов человек прекращает заниматься всеми внешними проблемами, нуж-

дающимися в разрешении. В состоянии депрессии, как и в состоянии гнева, человек перестает слушать собеседника. То малое, что он все-таки слышит, лишь подтверждает его негативное представление о себе. Такое состояние питает само себя. Человек все больше отдалается от реальности. Интересно, что состояния гнева и депрессии могут вызываться одними и теми же стимулами.

В состоянии депрессии обман маловероятен. Человек слишком занят своими бедами. Он думает только о том, насколько ему плохо. Кроме того, в таком состоянии он перестает слушать и редактировать собственные вербальные замечания. Вспомните: сейчас он полностью сосредоточен на том, что ему представляется негативными аспектами собственных действий и собственной личности. Его не волнует то, что об этом узнают окружающие. Он уверен в том, что все это им и так отлично известно. В результате человек не пытается скрыть от собеседников свои поступки или намерения. Такая открытость никоим образом не способствует обману.

Впрочем, хочу вас предостеречь. Бывает и такое, что обманщик использует депрессию в целях переговоров. На самом деле он не испытывает депрессии, но хочет внушить наблюдателю мысль о том, что его реакция именно такова. Если наблюдатель купится на этот подход, то он проникнется к собеседнику сочувствием и не обратит внимания на реальную проблему — обман.

Если человек действительно находится в реактивном состоянии депрессии, распознать это состояние

можно на трех уровнях. Во-первых, вы можете сами «почувствовать» депрессию собеседника. Вы инстинктивно ощутите симпатию к этому человеку. Во-вторых, вы можете услышать депрессию по качеству голоса собеседника и содержанию его речи. И, наконец, вы увидите депрессию в сигналах языка телодвижений собеседника. Все эти факторы образуют поведенческий кластер, который ясно скажет вам, что человек находится в состоянии депрессии.

Депрессия вызывается практически теми же стимулами, что и гнев. Однако в такой ситуации человек, вместо того чтобы нападать на проблему, нападает на самого себя. Он винит себя во всем и пытается самоизолироваться от реальной ситуации. Я не хочу заставлять вас проводить психоанализ собеседника и считать, что он переживает клиническую депрессию. Мы говорим о реактивной депрессии, возникающей, когда человек сталкивается с конкретной проблемой, а не о клинической депрессии, охватывающей всю душу целиком.

Человек, находящийся в состоянии реактивной депрессии, о которой мы говорим, полностью поглощен собой. Поскольку его внимание направлено внутрь, он не слишком восприимчив к любому внешнему воздействию. Он просто не обращает внимания на то, что вы ему говорите. В глубине души ваш собеседник сосредоточивается на испытываемой им боли. Именно боль поглощает все его мысли и эмоции. Если вы не обращаете внимания на боль собеседника или даже отрицаете ее, человек может перейти к деструктивной

форме гнева, которую можно было бы даже назвать яростью.

Если по вербальному и невербальному поведению собеседника вы понимаете, что он испытывает депрессию, переходите в пассивное состояние и просто слушайте, что он вам говорит. Пока человек полностью поглощен собственной болью, он закрыт для двустороннего общения. Вычерпайте из него его боль. Подтолкните его к обсуждению всех болезненных вопросов, которые его беспокоят. Позвольте ему рассказать о своих чувствах. Пусть он сделает это максимально детально, пусть выговорится. Когда он избавится от боли, вы сможете сменить тему и программу разговора. В такой ситуации очень важно быть терпеливым. Вы должны полностью сосредоточиться на собеседнике и внимательно его слушать.

Если у вашего собеседника депрессия, станьте терпеливым и внимательным слушателем — вы увидите картину реально существующей проблемы.

Как и в случае гнева, человек, испытывающий реактивную форму депрессии, вовсе не обязательно собирается обманывать вас. Он может сознательно утаить от вас информацию из-за мучающей его боли, но лгать он, как правило, не собирается. Наоборот, человек, находящийся в подобном состоянии, теряет способность редактировать свои замечания. Станьте терпеливым и внимательным слушателем — и вы узнаете, что причиняет вашему собеседнику столь сильную

эмоциональную боль. В такие моменты вам откроется истина, которая поможет составить более точную картину реально существующей проблемы.

Вербальные сигналы депрессии

Самое главное, что вы должны понять: реактивная депрессия — это не механизм, который люди используют для того, чтобы обмануть друг друга. Однако депрессия заметно осложняет процесс выяснения истины из-за того, что это состояние связано с сильной эмоциональной болью. Депрессия порождает те же проблемы, что и гнев, потому что находящийся в таком состоянии человек чувствует, что ситуация выходит из-под его контроля. Но на этот раз он уходит от реальности и нападает не на проблему, а на самого себя. Находясь в состоянии депрессии, человек вербально озвучивает тот факт, что он испытывает личную боль и разочарование. Вот несколько примеров:

«Все это меня буквально убивает».

«Огромный объем работы подавляет меня».

«Не думаю, что смогу справиться со всем этим прямо сейчас».

«Не могу поверить, что я снова так ошибся!»

«Не знаю, зачем я снова это делаю, ведь у меня никогда ничего не получается».

Вспомните все то, что мы говорили о депрессии. Человек в таком состоянии полностью ментально сосредоточен на своей боли. Некоторые люди в состоя-

нии депрессии начинают говорить о других проблемах, которые их мучают.

«Я сделал серьезную ошибку на работе, и начальник меня сурово отчитал за нее».

«Я сон потерял с тех пор, как все это началось».

«Мои дети сильно переживают, потому что я стал слишком суров с ними».

«Из-за всего этого я совершенно забыл, что должен был сдать отчет на прошлой неделе».

«Я есть не могу из-за всего этого».

«Это мучило меня полтора месяца, да и сейчас я не могу перестать об этом думать».

Хочу еще раз подчеркнуть: подобное поведение во все не говорит о том, что собеседник хочет вас обмануть. Это барьер, отделяющий нас обоих от реальных проблем. Слушатель в такой ситуации должен внимательно выслушать собеседника, потому что в его речи проскальзывают сигналы серьезного эмоционального состояния. В таком состоянии духа человек может даже заговорить о намерении причинить себе физический вред. Не относитесь к подобным заявлениям легкомысленно. Если собеседник заговаривает на эту тему, отнеситесь к его словам серьезно и побеседуйте откровенно. Ему нужна психологическая помощь. Постарайтесь уговорить его как можно быстрее обратиться к психологу. Не оставляйте его в одиночестве, пока не убедитесь, что с ним все в порядке.

Невербальные сигналы депрессии

Конечно, не все сигналы имеют конкретное, раз и навсегда определенное значение. Все они проявляются не явно и туманно. Некоторые из них в сочетании с другими сигналами языка телодвижений могут быть абсолютно противоположными. Кроме того, человек одновременно посылает сразу несколько невербальных сигналов. Любой сигнал может иметь различный смысл в зависимости от других невербальных и вербальных симптомов. Примером такого сигнала может служить опущенный подбородок, прижатый к груди или ключицам. Такое положение головы имеет два возможных значения — депрессия или принятие. Если следователь видит, что допрашиваемый прижал подбородок к груди, он обращает внимание на вербальные сигналы. Вполне возможно, что человек готов признаться в совершенном преступлении. Такое же положение головы в сочетании с другими вербальными сигналами говорит наблюдателю о том, что обсуждаемая проблема повергает человека в глубокую депрессию.

Я уверен, что вы вряд ли допрашиваете друзей, коллег, детей или супруга. Но давайте на минутку предположим, что вы и ваш собеседник имеете очень твердые и неодинаковые точки зрения на конкретную проблему. Каждый из вас готов отстаивать свои взгляды до последнего. Вы пытаетесь убедить друга взглянуть на ситуацию с вашей точки зрения. Если вы за-

метите, что ваш собеседник опустил голову, прижал подбородок к груди и глубоко вздохнул, значит, он ментально и эмоционально готов признать вашу правоту и начинает соглашаться с вашей точкой зрения. В такой момент вы не должны отступать. Перейдите к примирительному тону и говорите о том, как вы оба можете разрешить возникший между вами конфликт. Вы поразитесь тому, как быстро вам удастся найти решение проблемы.

Если ваш собеседник опустил голову, прижал подбородок к груди и глубоко вздохнул, значит, он начинает соглашаться с вашей точкой зрения.

С другой стороны, аналогичная поза может говорить о том, что ваш собеседник испытывает глубокую депрессию. В таком случае вербальные сигналы будут другими. Собеседник станет говорить о том, как тяжело ему живется, что он сам виноват в том, что ситуация сложилась так ужасно. Временами он может даже говорить о своей депрессии и тоске. Будьте внимательны, не спешите осуждать собеседника. Человеку не нужен прокурор. Он и так себя буквально «съел». вспомните все то, что мы говорили о стрессовой реакции, состоянии депрессии и разнообразных вербальных сигналах, связанных с этим состоянием.

Помните, что иногда для точного понимания эмоционального и когнитивного или ментального состояния собеседника нужно обращать пристальное внимание на сигналы языка телодвижений и речевые сим-

птомы. Если человек, за которым вы наблюдаете, переживает личную боль, связанную с депрессией, в его поведении проявится ряд невербальных сигналов, часто сопровождаемых симптомами вербальными. Мы уже обсуждали вербальные сигналы депрессии, проявляющиеся через качество голоса человека и содержание его речи. К числу невербальных лицевых сигналов относятся опущенные глаза, взгляд, устремленный в пол, опущенные уголки рта, подбородок, прижатый к груди. Совершенно очевидно, что хитроумный обманщик, желающий ввести собеседника в заблуждение, вполне может имитировать подобные сигналы. Однако есть один невербальный сигнал, имитировать который очень сложно. Это выражение или движение бровей. Человек, переживающий настоящую депрессию, часто бессознательно сдвигает брови к переносице отдельными подергивающимися движениями. У некоторых людей этот сигнал настолько явно выражен, что внутренние уголки бровей буквально нависают над переносицей. Было установлено, что подобное выражение очень сложно выполнить по команде, находясь в состоянии, отличном от глубокой депрессии¹³.

Если вы заметили, что во время разговора друг или член семьи неожиданно ссутуливается и опускает плечи, то этот сигнал может говорить о депрессии. Но не следует думать, что любой человек в такой позе переживает депрессию. Кроме того, депрессия, о которой мы говорим в этой главе, это не клиническое заболевание, она не требует помощи психиатра и применения психотропных лекарств. Это всего лишь реактив-

ное поведение. Другими словами, человек реагирует на конкретное событие, разговор или проблему. Вы как друг или член семьи должны проявить терпение и дать собеседнику рассказать о своих чувствах.

Чем расслабленнее человек, тем более расслаблены его локти. В спокойном состоянии локти никогда не прижаты к бокам.

Если руки скрещены очень низко, на животе, значит, человек ушел в себя и в определенной степени может испытывать депрессию. Это все равно что человек пытается изолироваться от сложившейся ситуации или разговора. Заметив подобную позу, обратите внимание на расположение локтей собеседника. Скорее всего, локти будут плотно прижаты к бокам. Другой вариант такой же позы можно увидеть, когда человек сидит в кресле. Вместо того чтобы скрестить руки перед корпусом или на коленях, он может буквально сидеть на кистях рук с плотно прижатыми к бокам локтями. Если человек стоит перед вами, вы заметите, что его локти плотно прижаты к бокам, а руки сжаты в кулаки. Это явный сигнал гнева или расстроенности. Чем расслабленнее человек, тем более расслаблены его локти. В спокойном, расслабленном состоянии локти никогда не прижаты к бокам.

Есть еще один сигнал, связанный со скрещиванием рук, который мы называем «коконом». Человек настолько плотно скрещивает руки, что буквально обнимает самого себя. Руки не просто скрещены, они еще и

Правда про ложь

плотно прижаты к телу. Этот сигнал говорит о том, что человек переживает сильную внутреннюю или эмоциональную боль или депрессию. Подобным жестом он пытается вернуть себе утраченный комфорт и спокойствие. Этот человек весьма далек от темы разговора. Во время допросов я много раз видел такой жест у жертв преступлений личного характера. Такую же позу занимали те, кто испытывал депрессию из-за собственных действий во время совершения преступления. Если вы заметили, что собеседник принял такую позу, постарайтесь снизить темп разговора, запаситесь терпением и дайте ему возможность рассказать о личной боли. В этом состоянии он полностью поглощен собственным страданием и его не волнуют другие проблемы. Ему нужно высказаться и избавиться от личных проблем.

ГЛАВА ШЕСТАЯ

КАК
ИСПОЛЬЗОВАТЬ
ТО, ЧТО ВЫ
УЗНАЛИ

Скорее всего, вы не раз видели и слышали большую часть сигналов, описанных в этой книге. Возможно, вы уже знаете, что некоторые из них говорят о честности собеседника. В некоторых случаях вы с удивлением узнали, что отдельные сигналы вовсе не так надежны, как вам казалось, а другие гораздо важнее, чем вы думали. Конечно же, вы получили массу новой информации. Вам нужно все обдумать, отказаться от ряда старых привычек и потренироваться в новых навыках.

Каждый раз, осваивая новый навык, мы проходим через четыре этапа. Первый этап процесса обучения — демонстрация и объяснение концепций и теорий новичку. Именно этим я и занимался в своей книге. Вспомните, что мы не раз говорили о том, что существуют очень важные основные принципы, позволяющие верно выявить и понять достоверность слов

ПРИЗНАКИ ЛЖИ



Ложь: во время разговора человек непроизвольно дотрагивается до шеи.

Ложь: поджатые губы.

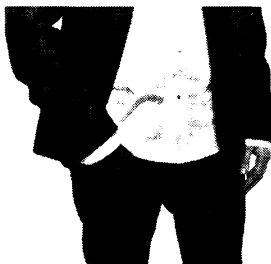


Ложь: поглаживания помогают успокоиться, особенно во время обмана.



Ложь: во время разговора человек неоднократно сводит запястья (ладони) вместе.

Ложь: во время разговора человек постоянно держит одну руку в кармане, прижимая ее к ноге.



собеседника и его истинные намерения. Соблюдение этих правил позволяет сделать анализ максимально точным. Давайте же еще раз повторим основные правила.

Ни один единичный сигнал, ни вербальный, ни невербальный, не может служить доказательством честности или обмана со стороны собеседника.

На основании одного лишь симптома невозможно точно сказать, правду или ложь говорит вам собеседник. Не существует сигнала, однозначно позволяющего выявить правду или ложь.

Выявляйте характерные реакции собеседника на конкретные темы.

Иногда люди демонстрируют случайное поведение. Если же затронутая тема действительно представляет для человека проблему, вы наверняка заметите, что он каждый раз реагирует на нее определенным образом.

Сначала определите поведенческую константу собеседника, то есть нормальное для него поведение. Затем выявляйте отклонения от этой константы.

Для вашего анализа важны сигналы, которые возникают из-за переживаемой собеседником эмоциональной и/или ментальной перемены. Чтобы распознать момент появления такой перемены, вы должны отчетливо представлять нормальное поведение собеседника.

Диагностируйте поведенческие сигналы на основе кластеров или последовательностей.

Поскольку не существует единичного сигнала, который позволил бы точно определять ложь и обман,

вы должны полагаться на поведенческие кластеры, генерируемые человеком. Вероятность того, что два или более сигналов обмана проявятся одновременно случайным образом, чрезвычайно мала. Самый надежный способ выявления обмана — одновременный анализ сигналов языка телодвижений, вербального содержания речи, качества голоса и различных микросигналов. Не полагайтесь на сигналы, относящиеся только к одной из перечисленных категорий.

Ищите противоречия в поведении собеседника.

Помните, что в тех случаях, когда какие-либо сигналы четырех коммуникативных каналов не согласуются или противоречат друг другу, вероятность обмана очень высока. Ваш собеседник либо не испытывает эмоций, которые пытается выразить, либо не верит в то, что говорит. Присутствие таких сигналов говорит о высокой вероятности обмана.

Старайтесь не «загрязнять» поведения собеседника.

Не забывайте, что в любом разговоре участвуют двое и больше людей. И все они вносят свой вклад в атмосферу и содержание беседы. То, как вы реагируете на собеседника и как общаетесь с ним, оказывает непосредственное влияние на его поведение. Неподобающее, агрессивное, угрожающее поведение, скука и незаинтересованность всегда влияют на людей. Вам нужно понять реакцию собеседника на обсуждаемую тему, а не на самого себя.

Не поддавайтесь предубеждениям.

Вам нужно принимать решения, опираясь на собственную оценку поведения собеседника. Постарай-

тесь избежать предвзятости и предубеждений, которые могут привести к абсолютно неверным выводам.

Несколько раз проверьте свой анализ, прежде чем принимать решение.

Достаточно ли времени вы посвятили определению поведенческой константы собеседника? Заметили ли вы повторяющиеся перемены в его поведении, проявляющиеся кластерно? Не повлияли ли на ваше решение свойственные вам предубеждения?

В этой книге мы посвятили много времени анализу того, как люди реагируют на стрессы, связанные с созданием, поддержанием и планированием обмана. К числу таких реакций относятся гнев, депрессия, отрицание и переговоры. Честные люди реагируют на наши слова состоянием принятия.

Гнев. Люди используют гнев для того, чтобы установить и сохранить контроль над ситуацией и доминировать в разговоре. Проблема подавляет человека, и он надеется избавиться от всех сложностей и вопросов, с ней связанных. Задача слушателя — рассеять гнев собеседника. Разбейте серьезную проблему на более мелкие, которые будет легче обсудить и решить, которые не подавляют своим масштабом. Реагировать гневом на гнев бессмысленно, поскольку такая реакция станет непреодолимым барьером на пути любого общения.

Депрессия. Депрессия возникает в ситуации, когда человек ощущает полное бессилие перед лицом обстоятельств, которые он не в состоянии контролировать. Депрессия — не однозначный сигнал обмана, но она может стать серьезным барьером на пути открытого

общения. В состоянии депрессии человек уходит в себя и погружается в эмоциональную боль, связанную с самобичеванием и анализом собственных промахов. Дайте собеседнику возможность высказаться на волнующую его тему, проявите сочувствие и внимание. Когда он избавится от внутренней боли, вам будет легче найти решение проблемы и избавиться от возможного обмана.

Отрицание. Отрицание — это самая суть обмана. Это такое состояние разума, когда человек задумывает, сохраняет и осуществляет обман. Ваша задача — точно выявить этот обман. Как только вы выявите ложь, то преодолеть его можно будет только одним способом — сосредоточиться на реальной ситуации. Обманщик пытается избежать, исказить или скрыть истину. Одновременно он пытается заставить вас сделать то же самое. Не отказывайтесь от того, что вы считаете истиной. Повторяйте факты несколько раз. Стойте на своем и сохраняйте терпение.

Переговоры. Переговоры — способ маскировки истины. Это не прямолинейный обман, с которым вы сталкиваетесь, когда собеседник находится в состоянии отрицания. Это попытка уклончивой лжи. Чтобы добиться цели, обманщик попытается изменить ваше восприятие его собственной роли в обмане. Он попытается изменить ваше восприятие его поведения, с тем чтобы оно выглядело менее угрожающим и неподобающим. Он попытается скрыть истину и снять с себя любую ответственность. Столкнувшись с переговорами, нужно задавать конкретные вопросы и добиваться конкретных ответов. Откровенно спрашивайте у собе-

седника, верны ли сделанные вами выводы. Он будет вынужден либо дать вам дополнительную информацию, либо лгать дальше.

Принятие. В состоянии принятия человек подтверждает правду. В этом случае вы можете использовать период открытости, чтобы укрепить ваши отношения и выразить признательность собеседнику за его честность. Тем самым вы можете создать основу для более открытого и честного общения в дальнейшем. Добившись от собеседника правды, вы не должны использовать ее для того, чтобы наказывать его за прошлые грехи. Наказав того, кто был честен с вами, вы помещаете ему быть честным в будущем. Проявите сочувствие и чуткость. Не будьте враждебны и мстительны.

Следующий шаг в процессе обучения — научиться тому, что вы узнали. У каждого из нас есть дурные привычки в области общения. Далеко не все умели раньше эффективно выявлять обман. Возможно, вам нужно изменить некоторые прежние убеждения относительно того, как, когда и почему люди лгут. Держите эту книгу под рукой. Я советую вам отметить важные страницы, выделить конкретный текст и почаще с ним сверяться. Столкнувшись с новыми ситуациями, возвращайтесь к книге. Считайте ее полезным путеводителем, который поможет вам сориентироваться в верном диагнозе. Если вы захотите узнать больше, советую вам отправиться в библиотеку и почитать научные статьи и исследования, посвященные теме человеческого общения и обмана. Это поможет вам еще лучше разобраться в этой сложной теме.

Очередной шаг — это практика. Делайте заметки о

своих наблюдениях, особенно в тех случаях, когда вы оказывались правы и когда ошибались в истолковании поведения другого человека. Конечно, ошибки будут. Учитесь на этих ошибках, старайтесь понять, почему они произошли. Не заставляйте других страдать из-за ваших ошибок. Держите свои наблюдения при себе. Не следует говорить человеку о том, что вы наблюдаете за его поведением, пытаясь выявить сигналы обмана. Тем самым вы испортите отношения и общение в будущем.

В начале освоения приемов, описанных в этой книге, не пробуйте применить их все разом. Овладение ими требует времени, еще больше времени уйдет на практику. Пробуйте применять один прием за другим. Сосредоточивайтесь на отдельных сторонах своих навыков и доводите их до совершенства. Вскоре вы научитесь выявлять подобные сигналы почти подсознательно. Когда вы обретете полную уверенность в этой сфере, начинайте учиться выявлять другие сигналы.

Не надейтесь с помощью полученных знаний стать опытным лжецом. Чем больше вы будете об этом думать, тем более очевидные сигналы обмана станете посылать.

А теперь приступайте к использованию изученных приемов в повседневной жизни. Замечательно, когда вам никто не лжет, но мы с вами живем в реальном мире. Вы не можете помешать другому человеку лгать, но теперь у вас есть навыки, которые помогут вам укрепить и улучшить свои личные и общественные от-

Правда про ложь

ношения. Вы научитесь замечать, когда ваш собеседник испытывает стресс и дискомфорт, будете знать, что делать для того, чтобы вскрыть обман, смягчить подобную ситуацию для собеседника и восстановить открытость и честность в отношениях. Вы научитесь правильно принимать решения. Заподозрив в обмане человека из социального круга, нужно действовать очень осторожно, чтобы не испортить отношений безосновательно. Вы разовьете и отточите способность выявлять обман и обезоруживать обманщика и больше не станете легкой жертвой чьей-то нечестности.

(Хочу предостеречь: не надейтесь использовать знания, полученные от чтения этой книги, для того, чтобы самому стать опытным лжецом. Чем больше вы будете об этом думать, тем более очевидные сигналы обмана станете посылать.)

Помните, что правильное использование всех навыков и приемов выявления обмана сделает вашу жизнь более счастливой и спокойной. Ваши отношения с людьми будут основываться на открытом, честном и прямом общении. Смело пользуйтесь приемами, описанными в этой книге, и стройте свою жизнь правильно.

ПРИМЕЧАНИЯ

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА И ПРИНЦИПЫ

1. *Ekman Paul*. Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics and Marriage. W. W. Norton & Company, Inc. New York, 1992, p. 17.

2. *Pease Allan*. Signals: How to Use Body Language for Power, Success and Love. Bantam Books, Toronto, 1984, p. 6.

3. Ekman, p. 65.

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

4. *Davis M., Walters S. B., Vorus N., Meiland P. and Connors B*. Demeanor Cues to Deception in Criminal Investigations (forthcoming).

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

5. *Davis Martha, Ph. D., Principal Investigator; Connors Brenda, Director and Walters Stan B., Research*

Consultant. Credibility Analysis Validity Study: Non-verbal Communication Project — Final Report. John Jay College of Criminal Justice, February, 1999.

6. Там же.

7. Основными специалистами по нейролингвистическому программированию и НЛП являются Ричард Бандлер и Джон Гриндер.

8. Личная переписка с доктором Джоном Лавалем, президентом Общества нейролингвистического программирования, 1 марта 1998 г.

9. *Vrij Aldert and Lochun Shara. Neuro-Linguistic Programming and the Police: Worthwhile or Not?* Journal of Police and Criminal Psychology, Vol. 12, No. 1, 1997, p. 25—31.

10. Там же, p. 30.

РЕАКТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

11. *Kubler-Ross Elisabeth. On Death and Dying.* Macmillan Publishing Co., Inc. New York, 1969.

12. Ekman, p. 101, 102.

13. Там же, p. 134.

ОБ АВТОРЕ

Стэн Б. Уолтерс — президент компании Stan B. Walters & Associates, Inc., которая обеспечивает услуги по проведению собеседований и допросов, а также подготовке специалистов для бизнеса, промышленности и правоохранительных органов Соединенных Штатов. Он также сотрудничает с правоохранительными органами, прокуратурой и частными корпорациями. Стэн Уолтерс проводит собеседования и допросы, в том числе и полицейские. Свою карьеру он начал штатским сотрудником ФБР, а затем работал в отделах безопасности крупной компании и коммерческого банка. Стэн Уолтерс часто читает лекции и проводит семинары. Его информативные и динамичные курсы пользуются огромной популярностью. Стэн Уолтерс часто выступает на радио в различных ток-шоу.

Перу Уолтерса принадлежит книга «Принципы кинетического собеседования и допроса», выдержавшая

уже четыре издания. Эта книга издана во всемирно известной серии, посвященной практическим аспектам уголовных и криминалистических расследований. Она была переведена на разные языки мира. Работая в Университете Джона Хопкинса, Уолтерс стал автором и соавтором множества учебников, аудиозаписей и руководств по анализу невербальной информации в ходе собеседований и допросов. По заказу Министерства юстиции США он разработал революционный интерактивный учебный курс, а также принял участие в исследовании оценки достоверности показаний, проводившемся в колледже уголовной юстиции Джона Джея в Нью-Йорке.

Уолтерс — адъюнкт-инструктор колледжа правоохранительных органов при Университете Восточного Кентукки, адъюнкт-инструктор института использования детектора лжи при Министерстве обороны и член Американской ассоциации по использованию детектора лжи. Он ведет учебные курсы для полиции штата, местной и муниципальной полиции, а также преподает в академиях правоохранительных органов в сорока пяти штатах. Он сотрудничает с Министерством обороны, Службой иммиграции и натурализации, Администрацией по борьбе с наркотиками, техасскими рейнджерами, с Бюро по контролю за оборотом алкоголя, табака и оружия, со Службой условного осуждения, прокуратурой и Федеральными подготовительными центрами правоохранительных органов в Джорджии, Аризоне и Нью-Мексико, а также с другими образовательными, профессиональными и полицейскими подготовительными организациями.

Степень бакалавра Стэн Уолтерс получил в Университете Луисвилла, а степень магистра по уголовному судопроизводству — в Университете Восточного Кентукки. Он выпускник Национального института предотвращения преступлений.

Уолтерс продолжает активно изучать и исследовать процесс собеседований и допросов, разрабатывать различные стратегии и приемы. Он провел сотни допросов преступников, осужденных за различные правонарушения, а также допросы в рамках полицейских расследований. Его работа была высоко оценена образовательным, юридическим, пенитенциарным и пожарным сообществами.



Huntsman Photography

Издание для досуга

Стэн Б. Уолтерс

ПРАВДА ПРО ЛОЖЬ

Ответственный редактор *Л. Ошеверова*
Художественный редактор *Н. Никонова*
Литературный редактор *К. Оскоцкая*
Технический редактор *О. Куликова*
Компьютерная верстка *И. Ковалева*
Корректор *М. Фирстова*

ООО «Издательство «Эксмо»
127299, Москва, ул. Клары Цеткин, д. 18/5. Тел. 411-68-86, 956-39-21.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Подписано в печать 24.05.2010.
Формат 60x84 ¹/₁₆. Гарнитура «Журнальная».
Печать офсетная. Бум. офс. Усл. печ. л. 15,87.
Тираж 10 100 экз. Заказ 2160

Отпечатано в ОАО «Можайский полиграфический комбинат».
143200, г. Можайск, ул. Мира, 93.
Сайт: www.oaompk.ru тел.: (495) 745-84-28, (49638) 20-685

ISBN 978-5-699-41373-7



9 785699 413737 >

Оптовая торговля книгами «Эксмо»:

ООО «ТД «Эксмо». 142700, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное,
Белокаменное ш., д. 1, многоканальный тел. 411-50-74.
E-mail: reception@eksmo-sale.ru

**По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми
покупателями** обращаться в отдел зарубежных продаж ТД «Эксмо»
E-mail: international@eksmo-sale.ru

International Sales: International wholesale customers should contact
Foreign Sales Department of Trading House «Eksmo» for their orders.
international@eksmo-sale.ru

**По вопросам заказа книг корпоративным клиентам,
в том числе в специальном оформлении,
обращаться по тел. 411-68-59 доб. 2115, 2117, 2118.**
E-mail: vipzakaz@eksmo.ru

**Оптовая торговля бумажно-беловыми
и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:**

Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2,
Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Полный ассортимент книг издательства «Эксмо» для оптовых покупателей:

В Санкт-Петербурге: ООО СЗКО, пр-т Обуховской Обороны, д. 84Е.
Тел. (812) 365-46-03/04.

В Нижнем Новгороде: ООО ТД «Эксмо НН», ул. Маршала Воронова, д. 3.
• Тел. (8312) 72-36-70.

В Казани: Филиал ООО «РДЦ-Самара», ул. Фрезерная, д. 5.
Тел. (843) 570-40-45/46.

В Ростове-на-Дону: ООО «РДЦ-Ростов», пр. Стачки, 243А.
Тел. (863) 220-19-34.

В Самаре: ООО «РДЦ-Самара», пр-т Кирова, д. 75/1, литера «Е».
Тел. (846) 269-66-70.

В Екатеринбурге: ООО «РДЦ-Екатеринбург», ул. Прибалтийская, д. 24а.
Тел. (343) 378-49-45.

В Киеве: ООО «РДЦ Эксмо-Украина», Московский пр-т, д. 9.
Тел./факс: (044) 495-79-80/81.

Во Львове: ТП ООО «Эксмо-Запад», ул. Бузкова, д. 2.
Тел./факс (032) 245-00-19.

В Симферополе: ООО «Эксмо-Крым», ул. Киевская, д. 153.
Тел./факс (0652) 22-90-03, 54-32-99.

В Казахстане: ТОО «РДЦ-Алматы», ул. Домбровского, д. 3а.
Тел./факс (727) 251-59-90/91. rdc-almaty@mail.ru

Полный ассортимент продукции издательства «Эксмо»:

В Москве в сети магазинов «Новый книжный»:

Центральный магазин — Москва, Сухаревская пл., 12. Тел. 937-85-81.
Волгоградский пр-т, д. 78, тел. 177-22-11; ул. Братиславская, д. 12. Тел. 346-99-95.
Информация о магазинах «Новый книжный» по тел. 780-58-81.

В Санкт-Петербурге в сети магазинов «Буквоед»:

«Магазин на Невском», д. 13. Тел. (812) 310-22-44.

**По вопросам размещения рекламы в книгах издательства «Эксмо»
обращаться в рекламный отдел. Тел. 411-68-74.**

