

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО

Алан Пийз

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО

Алан Пийз

Съдържание

Въведение.....	7
<i>Езикът на тялото:</i>	
<i>как да разчитаме мислите на другите по техните жестове</i>	
<i>Първа глава</i>	
Какво представлява езикът на тялото и как да се научим да го разбираме.....	13
<i>Втора глава</i>	
Територии и зони.....	31
<i>Трета глава</i>	
Жестове на дланта.....	46
<i>Четвърта глава</i>	
Жестове с ръце.....	60
<i>Пета глава</i>	
Докосвания до лицето.....	71
<i>Шеста глава</i>	
Барииери с ръце.....	86
<i>Седма глава</i>	
Барииери с крака.....	95
<i>Осма глава</i>	
Други популярни жестове и пози.....	105
<i>Девета глава</i>	
Сигнали на очите.....	118
<i>Десета глава</i>	
Жестове и сигнали по време на ухажване.....	127
<i>Единайсета глава</i>	
Цигари, пури, лули и очила.....	136
<i>Дванайсета глава</i>	

Жестове за маркиране на територия и собственост.....	143
<i>Тринайсета глава</i>	
Копия и огледални образи.....	148
<i>Четиринайсета глава</i>	
Снишаване на тялото като израз на обществено положение.....	152
<i>Петнайсета глава</i>	
Позиции на тялото.....	156
<i>Шестнайсета глава</i>	
Бюра, маси и столове.....	167
<i>Седемнайсета глава</i>	
Игри на власт.....	178
<i>Осемнайсета глава</i>	
Проверете какво сте научили.....	184

Въведение

Само в рамките на една седмица вие вероятно имате много повече възможности да установявате личен контакт с непознати и с ваши съседы, с приятели и роднини, с децата и с колегите си, отколкото през средновековието предците ви са имали за цял живот. Въпреки това, уменията ви за междуличностно общуване са почти такива, каквито са били и техните - буквално никакви.

Докато сте били малки, родителите ви и другите възрастни хора край вас са ви учили да четете, да пишете, да събирате и изваждате. Когато сте грешили, те са ви поправяли и така вие все повече сте овладявали и сте усъвършенствали тези си умения. Но не така стоят нещата с уменията ви за общуване и за водене на разговор. Възрастните са ви учили да произнасяте правилно думите и да ги съчетавате в изречения, но никой никога не ви е казал как да общувате ефективно с другите хора. Когато сте допускали грешка, никой не ви е поправял и не ви е показвал как да подобрите начина си на общуване - или поне да ви каже, че трябва да го подобрите. Но в резултат на този пропуск, макар ежедневно да срещате и да се запознавате с много хора, вие не им вдъхвате онези топли чувства, които бихте могли да им вдъхнете, и те често се отдръпват от вас и си търсят друга компания. А в света на бизнеса вашите съдружници, колеги или клиенти предпочитат да поддържат делови взаимоотношения и да работят не с вас, а с някой друг човек, с когото се чувстват по-удобно и по-непринудено.

Това положение на нещата нито е рядко срещано, нито е чак толкова необичайно. Всъщност то се възприема дори като напълно нормално. Според резултатите от редица проучвания в областта на общуването и на психологията през целия си живот повечето хора продължават да допускат едни и същи простички грешки - същите, които са правила още като деца. Наистина малцина от нас са толкова добри, колкото всички ние бихме могли и би трябвало да бъдем при установяването на контакт с околните, при превръщането на безличните познанства в близки приятелства или при вдъхването на топлота и жизненост в дълговременните ни интимни връзки.

В резултат на редица проучвания са определени онези няколко умения, които са жизненоважни за постигане на успешно междуличностно общуване, но малцина от нас са успели да ги усвоят и да ги развият напълно. И още нещо, доказано е, че тези умения могат да бъдат усвоени за относително кратък период от време. За жалост, резултатите от научните проучвания обикновено се появяват главно в академичните издания, а броят на учителите, които могат да ви запознаят с цялостната система от умения за общуване, е наистина крайно ограничен.

Тази книга обединява два образователни курса, предназначени да запълнят съществуващата пропаст в общуването между хората и да ви запознаят по един интересен, целенасочен и простиък начин с уменията за водене на разговор.

В Австралия Алън Пийз развива своя курс на тема „Техники и стратегии при междуличностните срещи“, за да обучава хората как да използват в деловия си живот уменията за словесно и несловесно общуване, така че да успяват да убеждават другите, успешно да продават, да водят преговори и да се представят на различни интервюта.

За първата част „Езикът на тялото“ Алън Пийз казва: „Когато по време на един семинар през 1971 година за пръв път чух да се говори за „език на тялото“, това толкова силно ме заинтригува, че пожелах да науча колкото се може повече по темата. Лекторът ни разказа за някои от изследванията, проведени от професор Рей Бърдуистъл от Луизвилския университет, чиито резултати недвусмислено доказвали, че по-голямата част от междуличностното общуване се осъществява много повече посредством жестове, пози, разположение в пространството и спазване на различни отстояния между събеседниците, отколкото посредством който и да било друг начин.

Силно заинтригуван, започнах да търся повече информация относно езика на тялото. Скоро открих, че такава почти липсва. В библиотеките и в университетите се пазеха публикациите за различните изследвания, проведени в тази област, но повечето сведения в тях се състояха предимно от тясно специализирани суховати данни и теоритични предположения, събирани по доста компилативен начин от хора, които явно имаха малък или напълно им липсваше практически опит в междуличностното общуване с други човешки същества. С това съвсем не искам да кажа, че техните трудове са без значение, а просто че в по-голямата си част те са прекалено технични и не можеха да бъдат от полза в практическата ежедневна работа на един продавач като мен, който си изкарва насъщния посредством общуване с хората.

При написването на тази книга използвах същината от резултатите на проучванията, проведени от водещите изследователи на поведението, като ги съчетах с подобни изследвания, осъществени от хора с други професии - в сферата на социологията, антропологията, зоологията, образованието, психиатрията, семейната консултация, професионалното водене на преговори и продажбите. В книгата ще откриете и доста напътствия в стила на „как да...“, извлечени от безкрайно многото видео- и филмов материал, заснет от мен самия, а също и от други хора, в Австралия, но и отвъд океана, както и някои от личните ми преживявания и срещи с хилядите хора, които съм интервюирал, привличал за съвместна работа, обучавал, ръководил и на които съм продавал през последните петнайсет години.

Тази книга в никакъв случай не претендира да бъде последната дума в областта на науката за езика на тялото, нито пък съдържа никакви вълшебни формули за успех, подобни на онези, които ви обещават някои книги по книжарниците. Нейната цел е да помогне на читателя да се научи да осъзнава по-ясно собствените си несловесни знаци и сигнали, а също и да покаже как именно хората общуват помежду си посредством езика на тялото.

В книгата различните съставки на езика на тялото и на жестовете са представени и разгледани поотделно, въпреки че в действителност само съвсем малко от тях се правят и проявяват изолирано от останалите. Същевременно съм се постарал да избегна прекаленото

опростяване на разглеждания материал, тъй като несловесното общуване е сложен процес, който включва хора, думи, тон на гласа и движения на тялото.

Първоначално тази книга бе замислена като практически наръчник за хора, заети в сферата на продажбите - търговски представители, продавачи, мениджъри по продажбите и ръководители на такива звена, но през десетте години, които отнеха необходимите за написването ѝ проучвания, тя се разрасна така, че всеки човек - независимо от призиванието, професията и мястото му в обществото - може да я използва, за да разбере по-добре най-сложното явление в живота - личното общуване очи в очи с друго човешко същество."

Алън Гарнър е разработил и провежда своя курс на тема „Разговорният език: практическо обучение за постигане на по-голям успех в социалната сфера" в Северна Америка, където вече има изградена цяла мрежа от висококвалифицирани инструктори, които обучават десетки хиляди хора в Съединените щати.

След задълбочено обмисляне и обсъждане двата курса бяха обединени и представени под формата на книга. Но един практически курс се провежда обикновено в продължение на няколко дена или на няколко седмици, което дава на участниците възможност да тренират новоусвоените умения и постепенно да ги вписват в ежедневния си живот, докато книгата може да бъде захвърлена или забравена. По същия начин, както например прочитането на някоя книга с практически съвети за скиори няма да ви направи на часа по-добър скиор, или както прочитането на някоя книга за бодибилдинг няма автоматично да подобри мускулната ви маса и тонус, така и само прочитането на тази книга няма да допринесе особено много за усъвършенстването на уменията ви за водене на разговор. За да постигнете успех в тази насока, трябва да ѝ посветите повече време и внимание, да вникнете по-задълбочено в нея, а също и да положите доста усилия, като тренирате упорито и неотклонно уменията си за общуване. Ето защо ви предлагаме да прочитате не повече от една глава наведнъж и щом се запознаете с някое умение - веднага да започнете да го използвате в живота си.

Ние самите писахме с удоволствие тази книга и сме убедени, че и вие също ще бъдете въодушевени от видимите подобрения, които ще забележите да настъпват в ежедневния ви живот с постепенното подобряване на уменията ви да общувате ефективно с другите хора.

Алън Пийз Алън Гарнър

ЕЗИКЪТ НА ТЯЛОТО

КАК ДА РАЗЧИТАМЕ МИСЛИТЕ НА ДРУГИТЕ ПО ТЕХНИТЕ ЖЕСТОВЕ

Първа глава

Какво представлява езикът на тялото и как да се научим да го разбираме

С приближаване края на ХХ век станахме свидетели на появата на един нов тип учен в сферата на общуването - нека го наречем несловесник. Също както любителят на птиците изпитва удоволствие да наблюдава пернатите и тяхното поведение, така и ученият несловесник изпитва удоволствие да наблюдава несловесните знаци и сигнали на човешките същества. Той ги наблюдава в обществото, по плажовете, от телевизията, в служебна обстановка и изобщо навсякъде, където хората общуват помежду си. Той е студент, изучаващ науката на поведението, който иска да узнае колкото е възможно повече за действията на своите ближни - другите човешки същества, така че в крайна сметка да научи повече и за самия себе си, а също и за това, как може да подобри взаимоотношенията си с останалите хора.

Изглежда почти невероятно, но е факт, че въпреки милионите години еволюция на човешкия вид, несловесните аспекти на общуването между неговите представители започват да се изучават за първи път малко по-активно едва след 1960 година, а обществото като цяло узнава за тяхното съществуване едва след като Джулиус фаст публикува през 1970 година една неголяма книга, посветена на езика на тялото. В нея той прави кратък преглед на дотогавашната работа на изследователите на поведението, свързана с несловесното общуване. Но трябва да кажем, че дори днес повечето хора изобщо не подозират за съществуването на такова нещо като език на тялото, а още по-малко да им е известно огромното значение, което този език има в живота им.

Чарли Чаплин и многото други изпълнители от ерата на нямото кино са пионерите в съзнателното изучаване на уменията за несловесно междуличностно общуване, а по онова време това е било единственото възможно изразно средство за общуване между филмовите герои. В годините на нямото кино всеки актьор е бил определян като добър или лош в зависимост от това, доколко е умее да общува ефективно посредством използването на жестове, мимика и други сигнали и пози на тялото. Когато настъпила ерата на говорещото кино, където се обръщало по-малко внимание на несловесните аспекти на актьорската игра, заедно с нарастването на неговата популярност мнозина изпълнители от немите филми трябвало да се оттеглят от екрана и потънали в забвение, а на тяхно място изгрели нови звезди, които притежавали по-добре развити умения за словесно общуване.

Що се отнася до техническото изследване на езика на тялото, вероятно най-значимият труд в тази област, появил се преди ХХ век, е „Изразяването на емоциите при човека и животните“ от Чарлз Дарвин, публикуван в 1872 година. Този труд на Дарвин полага началото на съвременните изследвания на мимическите изражения и на езика на тялото, като много от идеите и наблюденията на автора впоследствие биват потвърдени от редица изследователи по целия свят. Оттогава до ден днешен учените са забелязали и регистрирали почти един милион несловесни знаци и сигнали. Албърт Михръбиън открива, че цялостното послание, предавано при общуването, е съставено от около 7% словесна част (само думи), 38% гласова част (включително тон на гласа, интонационни модуляции и други звуци) и 55% несловесна

част (мимика, жестове и пози). Професор Бърдуистъл също прави подобни изчисления относно количеството несловесни знаци и сигнали, разменяни *при* общуването между човешките същества. Той изчислява, че среднестатистическият човек действително предава някакво послание с думи в рамките общо на около 10 -11 минути дневно и че среднестатистическото смислено натоварено изречение трае само около 2,5 секунди. Подобно на Михръбиън, Бърдуистъл открива, че словесната съставка на личния разговор очи в очи представлява по-малко от 35% и че над 65% от междуличностното общуване се осъществява несловесно.

Повечето изследователи споделят мнението, че каналът за словесно общуване се използва предимно за предаване на информация, докато каналът за несловесно общуване служи за един вид договаряне на междуличностното поведение, а в някои случаи се използва и като заместител на словесни послания. Например една жена може „да изпепели с поглед“ някой мъж, като посланието, което му отправя, е съвсем ясно и недвусмислено, дори без да си отваря устата.

Независимо от културната традиция на индивида думите и движенията винаги се излъчват едновременно и то по толкова

предсказуем начин, че Бърдуистъл твърди как всеки добре трениран човек може със затворени очи да познае какъв жест прави друг само като слуша тона на гласа му в момента на движението. По подобен начин самият Бърдуистъл се научава да разпознава на какъв език говори даден човек само като наблюдава жестовете, които прави в момента.

На мнозина им е трудно, ако не и невъзможно, да възприемат факта, че от биологическа гледна точка хората са все още животни. Хомо сапиенс не е нищо друго освен вид примат, маймуна без козина, която се е научила да ходи изправена на двата си задни крайника, и чийто мозък е малко по-еволюирал и по-буден. Но както и всички други животински видове, ние, хората, също сме подвластни на редица строго определени, заложи в нас, биологически правила, които управляват и контролират нашите действия, постъпки, реакции, език на тялото, пози, мимика и жестове. Любопитното в цялата тази работа е това, че животното, наречено „човек“, рядко си дава сметка, че докато устата му изрича едно, неговите пози, движения и жестове могат да говорят съвсем друго.

Чувствителност, интуиция и предчувствия

От техническа гледна точка, винаги когато казваме за някого, че е чувствителен, че има интуиция или че може да предчувства нещата, ние всъщност имаме предвид способността му да разчита успешно чуждите несловесни знаци и сигнали и да ги сравнява със словесните сигнали на съответните хора. Или с други думи, когато казваме, че имаме чувството или предусещането за нечия лъжа, всъщност имаме предвид, че езикът на тялото на съответния човек и изричаните от него думи не съвпадат, разминават се и си противоречат. Ораторите наричат тази способност *усет за нагласата на аудиторията*. Например, ако хората слушат, като седят облежани назад, свели брадички и със скръстени пред гърдите ръце, чувствителният оратор ще долови интуитивно, че думите му не намират отклик в аудиторията и ще осъзнае, че трябва да потърси друг подход, за да спечели вниманието ѝ. В същата ситуация оратор, който не е надарен с интуиция, няма да предусети липсата на интерес у слушателите и ще продължи да си кара по старому.

Обикновено жените притежават по-голяма чувствителност и възприемчивост по отношение на несловесните сигнали, отколкото мъжете, и именно този факт е в основата на общоприетото понятие шесто чувство на жената или женска интуиция. Жените имат вродена способност да долавят и да разшифроват несловесните сигнали, а също и безпогрешно да отбелязват и най-дребните подробности. Ето защо малцина съпрузи успяват безнаказано да излъжат половинките си, докато повечето жени могат съвсем спокойно да хвърлят прах в очите на мъжете, които така и не го забелязват.

Тази женска интуиция е особено силно изразена при жени, отгледали бебета и малки деца. През първите няколко години майката се осланя най-вече на несловесния канал за общуване с детето, което допринася още повече за усъвършенстването на способността на жената да долавя и да разшифрова несловесните сигнали. Изследователите смятат, че именно поради тази причина жените често се изявяват много по-успешно при водене на преговори, отколкото мъжете.

Вродени (генетично заложенни), заучени и традиционни сигнали

Редица изследвания и научни дебати са посветени на въпроса, дали несловесните сигнали са вродени, заучени, генетично предавани от поколение на поколение или придобити по някакви други пътища. Доказателства за една или друга теория са събирани чрез наблюдения на слепи и/или глухи хора, които не биха могли да заучат несловесните сигнали посредством визуалния или звуковия канал за общуване. Друг извор на доказателствен материал са проучванията на жестовото поведение на различните култури по света, както и изучаването на поведението на нашите най-близки от антропологическа гледна точка роднини - приматите и маймуните.

Изводите от тези изследвания подсказват, че почти всички жестове попадат в една или друга от споменатите категории. Например бебетата на повечето примати се раждат с развита способност незабавно да започнат да сучат, а това сочи, че тя е вродена, тоест генетично предавана. Немският учен Айбл-Айбесфелдт открива, че различните усмихнати изражения се появяват по лицата и на децата, които са родени слепи и глухи и следователно тези мимики не са заучени или копирани, а по всяка вероятност също са вродени (генетично заложенни). Изследователите Екман, Фрай-

зен и Соренсон потвърждават някои от оригиналните твърдения на Дарвин относно вродените жестове и мимики посредством проведено от тях проучване на лицевите изражения при хора, принадлежащи към пет коренно различни културни традиции. Те стигат до извода, че при всички тях се използват едни и същи основни мимики за изразяване на емоции, което говори, че по всяка вероятност става дума за вродени (генетично заложенни) жестове.

Когато скръствате ръце пред гърдите си, лявата ли ръка слагате върху дясната, или дясната върху лявата? Повечето хора са неспособни с пълна увереност да опишат как точно скръстват ръцете си, докато не го направят. И ако, единият начин им се струва естествен и удобен, за другия имат усещането, че е неправилен и ги притеснява. Насъбраният фактологически материал подсказва, че това вероятно е генетично заложен жест, който не може да бъде променен.

Все още се спори дали някои жестове са заучени и станали обичайни в резултат на културната традиция, или са генетично заложенни. Например, когато си обличат сакото или палтото, повечето мъже пъхат в съответния ръкав първо дясната си ръка, докато жените обикновено пъхат първо лявата си ръка. Когато някой мъж се разминава с жена по оживена улица, в момента на разминаването той в повечето случаи обръща торса си към нея, докато от своя страна жената се извързва настрана от него. Но дали тя го прави инстинктивно, за да защити гърдите си? Дали това е вроден женски жест, или жената го е заучила, наблюдавайки реакциите на други жени?

Голяма част от нашето несловесно поведение е заучено и смисълът на много от движенията и жестовете ни е предопределен от културната традиция. Нека сега разгледаме тези аспекти от езика на тялото.

Някои основни жестове и техният първоизточник

Повечето от основните жестове при общуване са еднакви по целия свят. Когато хората са щастливи, те се усмихват; когато са тъжни или ядосани, се мръщят или се цупят. Почти

навсякъде кимането с глава означава „да“ и се възприема като знак за съгласие и за потвърждение. Това е един вид прекланяне на главата и вероятно е вроден жест, тъй като се използва и от слепите и глухите хора. Врътването на главата от едната на другата страна означава „не“, тоест несъгласие, отричане, неодобрение. Това също е универсално разпространен жест, който по всяка вероятност е заучен в ранната детска възраст. Когато бебето се е нахранило и не иска да суче повече, то започва да върти главичка от едната на другата страна, за да се освободи от гърдата на майката. Когато малкото дете, което хранят с лъжичка, не иска повече да яде, *то* започва да върти глава от едната на другата страна, за да попречи на родителите си да му напъхат поредната лъжица храна в устата. По този начин детето бързо свиква да използва въртенето на главата в двете посоки като жест на отрицание, нежелание и недоволство.

Произходът и еволюционният път на някои жестове могат да бъдат проследени съвсем отчетливо до далечното ни минало на примитивни животни. При животните оголването на зъбите е първата крачка към атака и захвананс. Съвременният човек все още използва този жест като форма на заплаха и знак за омраза, въпреки че обикновено няма намерение да нападне и буквално да разкъса противника си със зъби. Първоначално усмивката е била мимика на заплаха, но днес се използва в съчетание с други обезоръжаващи жестове, за да покаже радост, удоволствие и благоразположение.

Присвиването на раменете (фигура 1) също е прекрасен пример за универсално разпространени жестове. С този жест навсякъде

по света човекът, който го прави, ви дава знак, че не разбира за какво му говорите или не шие как да ви отговори. Това с жест с три съставки: изложени на показ отворени длани, присвити рамене и приповдигна ги вежди.

Но както словесният език е различен за всяка културна традиция, така и използваният несловесен език също може да бъде различен. В дадено общество някой жест може да е всеприет и да има съвсем ясно и недвусмислено значение за всички, докато в друго общество същият жест може да е напълно лишен от смисъл или дори да има точно обратното значение. Да видим например какви са тълкуванията и смисълът в различните културни традиции на три от най-широко разпространените жестове с ръка - жеста на пръстена („ОК“), жеста на вирнатия палец и знака „V“.

Жестът на пръстена или „Всичко е наред“ („ОК“)

Този жест става популярен в Съединените щати през първите години на XIX век. Изглежда че е въведен в употреба първо от вестниците, в които по онова време се развихря модата да се използват инициали и символи, за да се изписват съкратено някои от най-широко разпространените и банални фрази.

Съществуват най-различни мнения относно произхода на този жест. Едни например смятат, че той произлиза от английския израз „all correct“ („всичко е правилно“), произнесен неправилно като „oil correct“ („ОК“). Други твърдят, че жестът означава точно обратното -- „КО“ (от „knock-out“, в смисъл „ти се издъни“, „ти си пълна нула“). Според друга популярна теория за произхода на този жест „ОК“ е съкращение на Олд Киндерхук - родното място на един американски президент от XIX век, който използва тези инициали като своя запазена марка в предизборната си кампания.

Вероятно никога няма да узнаем кое от всичките предположения отговаря на истината, но е ясно, че оформеният от палеца и показалеца пръстен отговаря на буквата „О“ от съкращението „ОК“.

Посланието на този жест е свършено ясно на всички хора в анг-логоворещите страни и макар че напоследък именно това значение бързо се разпространява повсеместно в Европа и в Азия, има все пак и някои страни, където този знак носи съвсем друго послание. Във

Франция например той означава „нула“, „нищо“; в Япония - „пари“; в някои средиземноморски страни е нецензурен жест, често използван, за да каже на някой мъж, че е хомосексуалист.

Най-безопасно за всички вас е правилото, закодирано в поговорката „В Рим - като римляните“. Това ще ви спести евентуалните недоразумения и моменти на неудобство.

Жестът на вирнатия палец

В Англия, Австралия и Нова Зеландия жестът на вирнатия палец има три значения: когато се прави с по-отпуснати палец и длан, този знак се използва от стопаджиите, за да спрат поътна кола; освен това се използва и като заместител на знака „ОК“; когато обаче останалите пръсти са силно свити, а палецът стърчи агресивно нагоре, знакът става цинична обида, в смисъл „да ти го начукам“ или „наври си го“. В някои страни, например в Гърция, този знак си е направо ие-словесна псувня. Е, можете да си представите как ще се почувства и какво може да сполети австралийския сто-паджия, ако използва този знак там! Когато италианците броят от едно до пет, те използват този знак за „едно“, а за „две“ изправят и показалеца, докато при броене австралийците, американците и англичаните вдигат показалеца за „едно“, средния пръст за „две“ и т. н., като палецът се вдига нагоре при „пет“.

Палецът се използва, в съчетание с други жестове, и за да покаже власт и превъзходство или в ситуации, когато някой се опитва да ни наложи своето. В съответна глава по-нататък в книгата ще разгледаме ио-отблизо използването на палеца специално в този контекст.

Знакът „V“

Този знак е много популярен в Австралия, Нова Зеландия и Великобритания и се превежда като крайно обидното „да ти го начукам“. По време на Втората световна война Уинстън Чърчил популяризира знака „V“ със значение на „победа“ („victory“), но в този случай той се прави с обърната навън длан. Обърнатата към говорещия длан (както е на фигура 4) си остава за обидния вариант на този жест. В много европейски страни обаче знакът „V“ означава победа и когато дланта е обърната към говорещия. Ето защо, ако някой англичанин отпрати този жест към европейец, за да му каже несловесно, че ще му го „памука“, нищо чудно европейецът да му се усмихне сърдечно, макар и да не разбира каква именно „победа“ има предвид англичанинът. В много части на Европа този знак означава и „две“, така че, ако европейецът, когото нашият англичанин псува, с барман, нищо чудно в отговор на обидата да поднесе на англичанина две халби бира.

Тези примери показват, че културалите различия в тълкуването на жестовете могат да доведат до доста неприятни последици, а освен това - и че винаги трябва да имате предвид от коя културна традиция произхожда даден човек, преди да си вадите прибързани заключения съобразно неговите жестове и език на тялото. Ето защо, насякъде в тази книга - освен в случаите, когато изрично посочваме специфични разлики - ще говорим за езика на тялото, присъщ най-общо казано на възрастните белокожи хора от средната класа, израснали в Австралия, Нова Зеландия, **Великобритания**, Северна Америка и другите страни, където английският е основен език.

Жестови снопове

Една от най-сериозните грешки, която новакът в езика на тялото би могъл да направи, е да тълкува един-единствен жест изолирано от другите съпътстващи го жестове или извън контекста на конкретните обстоятелства. Например иочесването на главата би могло да означава безкрайно много неща - пърхот, въшки, изпотяване, неувереност, забравяне, лъжа - в зависимост от другите жестове, които се правят по същото време. Ето защо, за да си превеждаме правилно езика на тялото, трябва винаги да наблюдавам и да вземаме под внимание целия така наречен жестов сноп.

Както и всеки друг език езикът на тялото също състои от думи, изречения и знаци за пунктуация. Всеки жест като отделна дума, а тази дума може да има най-различни смислови значения. И едва ко-гато я чуете в цялостна фраза наред с други думи, можете да разберете напълно нейния истински смисъл. Жестовите също се проявяват в цели „изречения“, които ясно и недвусмислено ги разкриват истината за чувствата и намеренията на човека, който ги прави. Интуитивен и чувствителен е онзи който може да „чете“ несловесните изречения и правилно да ги съпоставя с придружаващи-те ги словесни фрази.

На фигура 5 виждате един обичаен жестов сноп, който издава критична преценка. Основен в този сноп с жестът докосването на главата с ръка при който показалецът сочи нагоре към бузата, друг пръст прикрива устата, а палец

подкрепя брадичката. Друго доказателство, че слушателят е настроен критично към говорещия, е фактът, че краката му са кръстосани прибрано, другата му ръка обгръща тялото (отбранителен жест щит), а главата и брадичката са леко наведени надолу (жест на враждебност и критичност). Това несловесно изречение би могло да се преведе приблизително по следния начин: „Не ми харесва това, което казваш, и не съм съгласен с теб“.

Съответствие

Ако вие, в ролята си на говорещ, попитате слушащия човек, изобразен на фигура 5, какво е мнението му за онова, което току-що сте казали, и той ви отговори, че не е съгласен с вас, то неговото несловесно изречение ще съответства на словесното, тоест двете изречения ще съвпадат и ще са съзвучни по смисъл. Ако обаче ви каже, че му допада онова, което говорите, то той лъже, защото несловесните му „думи“ и словесните му изречения не си съответстват, не съвпадат, не са съзвучни по смисъл. Редица изследвания показват, че несловесните сигнали и знаци носят пет пъти повече информация, отколкото протича по канала за словесно общуване, и че когато несловесното и словесното послание не си съответстват, хората обикновено се доверяват на несловесното и почти напълно пренебрегват словесното послание.

Често можем да видим някой изтъкнат политик да стои на трибуната, здраво скръстил ръце пред гърдите си (отбранителен жест щит) и навел брадичка надолу (жест на враждебност и критичност), докато същевременно се опитва да убеди слушателите си колко е възприемчив и открит по отношение на идеите и възгледите на младите хора. Или пък да убеждава слушателите си, че подходът му е топъл и човечен, но същевременно да нанася бързи, остри като на каратист удари с длан по катедрата. Зиг-мунд Фройд например забелязал веднъж, че докато една негова пациентка му разказвала колко е щастлива в брака си, несъзнателно непрекъснато сваляла и после отново надявала брачната халка на безимения си пръст. И тъй като той много добре знаел значението на този несъзнателен жест, изобщо не бил изненадан, когато по време на следващите сеанси със същата жена станало ясно, че бракът ѝ всъщност страда от сериозни проблеми.

Наблюдаването на целите жестови снопове и отчитането на съответствието между словесните и несловесните послания са от първостепенна важност за правилното тълкуване на езика на тялото.

Жестове в контекст

Освен че трябва да следите целите жестови снопове и да вникват дали има съответствие между словото и движенията на тялото, имайте предвид, че всички жестове трябва да бъдат тълкувани съобразно контекста на ситуацията, в която се използват. Ако например в някой студен зимен ден видите човек да седи на автобусната спирка, здраво обгърнал с ръце тялото си и забол брадичка в гърдите си, това най-вероятно означава, че му е студено, а не че е заел отбранителна поза. Но ако човекът срещу вас прави същите жестове, докато се опитвате да го

убедите да купи идея, стока или услуга, *която* продавате, правилният превод на посланието му е, че той е настроен отрицателно и че с недоволен от цялата ситуация.

В тази книга представяме всички жестове в един или друг контекст, а навсякъде, където е възможно, разглеждаме по-обстойно и отделните съставки на жестовите снопове.

Други фактори, които повлияват тълкуването

Човек, чиято ръка при ръкостискане създава усещането за „умряла риба“, обикновено бива възприеман като слабохарактерен. (В главата, посветена на видовете ръкостискания, ще видим кои са причините за тази популярна теория.) Но ако ръцете на човека са сковани от артрит, той ще се ръкува вяло и безжизнено, тоест като „умряла риба“, просто за да избегне болката от по-крепкото ръкостискане. Обикновено художниците, музикантите, хирурзите и изобщо хората, чиято професия изисква деликатност и чувствителност на ръцете и на пръстите, избягват да се ръкуват, а когато са принудени да го сторят, често използват „умрялата риба“, като по този начин се опитват, повече или по-малко съзнателно, да предпазват своите „оръдия на труда“.

Възможно е човек, който носи медицински колан или е облечен в твърде тесни дрехи, да е неспособен да прави определени жестове, което пък се отразява върху цялостното „звучене“ на език на неговото тяло. Това се отнася до малка част от хората, но все пак, когато тълкувате нечий език на тялото, трябва да имате предвид как се отразяват физическите ограничения или неспособности на съответния човек върху движенията и жестовете му.

Обществено положение и власт

Изследвания в сферата на лингвистиката показват, че съществува пряка правопрпорционална зависимост между общественото положение, властта или престижа, които притежава даден човек, и неговия словесен багаж и уменията му да си служи със словото. Или с други думи, колкото по-високо стои човек на социалната или на управленческата стълбица, толкова по-умело борава той с думите и фразите. Изследвания в сферата на несловесното общуване пък разкриват тясна обратнопропорционална зависимост между степента, в която човек владее устното слово, и броя на жестовете, използвани от него при предаване на посланието му. А това означава, че общественото положение, властта или престижът на даден човек са тясно свързани и с броя на жестовете или на движенията на тялото, които той използва. При общуване онзи, който е на върха на социалната или на управленческата стълбица, използва словесния си запас, за да изразява мисълта си, докато неукият или неумелият в боравенето със словото човек разчита по-скоро на жестовете, отколкото на думите.

Повечето от примерите, които даваме в тази книга, се отнасят за средностатистическия белокож човек от средната класа. Но за всички хора по света важи правилото, че колкото по-издигнат е даден човек в социално-икономическо отношение, толкова по-малко жестове и движения на тялото използва.

Скоростта на някои жестове и тяхната очевидност за другите хора зависи и от възрастта на съответния човек. Например, ако едно петгодишно дете излъже майка си или баща си, веднага след това то спонтанно прикрива устата си с едната или с двете си ръце (фигура 6). Този жест на прикриване на устата предупреждава родителя за лъжата и се запазва като доживотен навик, като обикновено се променя само скоростта, с която се прави през различните възрастови периоди от живота на индивида. Когато лъже подрастващо дете, ръката също се вдига към устата, както и при петгодишното, но вместо съвсем очевидното плясане и/или притискане на ръката върху устата, сега само пръстите (и най-вече показалецът) леко докосват ъгълчето ѝ (фигура 7).

С напредването на възрастта този жест за прикриване на устата става още по-завоалиран. Когато лъже възрастен човек, неговият мозък нарежда на ръката-му да се вдигне и да

прикрие устата, като по този начин се опитва да възпре лъжливите думи - точно както постъпва и мозъкът на петгодишното дете и този на подрастващия млад човек. Но в последния момент ръката се дръпва от устата, в резултат на което се получава докосване до носа (фигура 8). В действителност обаче това не е нищо друго, освен преработен и завоалиран вариант на същия онзи жест за прикриване на лъжливата уста, който е бил трайно усвоен още в детството. Този пример е показателен за факта, че колкото по-възрастен става индивидът, толкова използваните от него жестове са по-неискрени, по-прикрити, не толкова очевидни. Ето защо често е много по-трудно да се разшифроват жестовете на един петдесетгодишен човек, отколкото тези на някой много по-млад.

Лицемерен език на тялото

Много често ни задават въпроса: „Може ли човек да лъже с езика на тялото си?“. Общо взето отговорът е „не“, тъй като едва ли е възможно да се постигне пълно съгласуване между използваните основни жестове, микросигналите на тялото и изричаните думи. Например смята се, че отворените, леко протегнати напред и изложени на показ длани говорят за искреност, но когато лицемерът протяга към вас отворени длани и ви се усмихва, докато ни лъже, микросигналите на тялото му ще го издадат. Вероятно зениците на очите му ще се свият или една от веждите му лекичко ще се приповдигне, или ъгълчето на устата му ще потрепне, а това са все микросигнали, които издават противоречието между изрича!ш-те в момента думи и усмивката с отворени длани. Ето защо в такива случаи слушателят обикновено не вярва на онова, което чува.

Изглежда, че в човешкия мозък има някакъв предпазен механизъм, който регистрира „капанчето“, когато получи серия от несъгласувани и несъответни едно на друго словесни и/или несло-весни послания. И все пак има доста случаи, когато езикът на тялото се преправя нарочно, за да се спечелят някакви предимства. Да вземем например конкурсите за Мис Свят и Мис Вселена. В тях всяка участничка използва старателно заучени движения, пози и жестове, за да създаде впечатление за сърдечна топлина и искреност. И съобразно това до каква степен е овладяла и успява да внуши посланията на тези специфични заучени сигнали, тя печели повече или по-малко точки от журито. Но дори най-големите майстори успяват да преправят езика на тялото си само за кратък период от време, защото то неминуемо, рано или късно, ще подаде един или друг сигнал, който се е изплъзвал от контрол и е независим от съзнателните действия на съответния човек. Мнозина политици са истински експерти в имитирането на езика на тялото, с което целят да накарат гласоподавателите да повярват на думите им. За политик, който успешно се справя с тази трудна задача, се казва, че притежава „магнетично излъчване“ и че е „обаятелен“. За да прикриваме лъжите си, ние, хората, най-често използваме лицето си - повече от която и да било друга част на тялото. Пускаме усмивки, кимаме и намигаме, като по този начин се опитваме да замаскираме лъжата в думите си, но за наше нещастие, сигналите на тялото ни издават истината и така се получава разминаване между жестовете на тялото и мимиката на лицето. Изучаването на мимиката на лицето е само по себе си цяло изкуство. Но тъй като в тази книга ще отделим сравнително малко място на тази тема, ви препоръчвам да прочетете „Езикът на лицето“ от Робърт Л. Уайтсайд.

Накратко, за по-дълъг период от време е трудно да се имитира езикът на тялото, но е добре да се научите да използвате положителни, открити жестове, когато общувате с другите хора, а също и да изхвърлите от „речника“ си онези жестове, които могат да отправят към събеседниците ви отрицателни сигнали. Този въпрос ще обсъдим малко по-нататък. Когато овладеете езика на тялото си, не само вие самите ще се чувствате по-удобно и по-приятно при общуването с хората, но и те ще ви възприемат много по-благосклонно и доброжелателно.

Как да лъжем успешно

Затрудненията при лъженето идват от това, че подсъзнанието ни работи самостоятелно и независимо от лъжите, които изричаме, затова и езикът на нашето тяло ни издава. Ето защо хората, които рядко лъжат, биват много бързо и лесно разобличавани, колкото и убедително да звучат думите им. В момента, когато започнат да лъжат, тялото им издава сигнали за наличие на

противоречие и именно тези сигнали ни подсказват, че съответният човек не казва истината. По време на наричането на лъжата подсъзнанието излъчва нервна енергия, а тя предизвиква някакъв жест, който опровергава казаното. Някои хора, в чиито професионални задължения влиза да лъжат - например политици, адвокати, актьори и телевизионни водещи - са постигнали такова съвършенство в преправянето на езика на своите тела, че лъжите им вече трудно могат да бъдат „видени“ и затова онези, които ги слушат, се хващат на въдицата им, налапват стръвта и потъват.

Как го постигат ли? По един от следните два начина. *Първи начин:* упражняват се да си създадат навика, докато изричат някаква лъжа, да правят само онези жестове, за които хората „имат чувството“, че са истинни. Но този метод изисква дълго и упорито практикуване и може да ви осигури успех само ако сте изричали безкрайно много лъжи за един по-продължителен период от време. *Втори начин:* стараят се, докато изричат лъжата, да не правят абсолютно никакви жестове - нито положителни, нито отрицателни. Но и това също може да бъде постигнато доста трудно.

При удобен случай си направете следния простичък тест. Нарочно започнете най-убедително да лъжете някой ваш познат, като междуременно полагате съзнателни усилия да потискате всички жестове на тялото си през цялото време, докато то е пред очите му. А после просто го попитайте дали ви е повярвал. Отговорът му не бива да ви изненадва. Защото дори да успеете да потиснете съзнателно по-забележимите движения и жестове на тялото си, то все пак ще излъчва поредица от микросигнали, които ще предупреждават събеседника ви, че го мамите. Сред тези издайнически микросигнали са неволното трепване на някой лицев мускул, неподлежащото на контрол разширяване и свиване на зениците, лекото изпотяване по веждите, порозовяването на бузите, по-бързото мигане на клепачите и редица други микроскопични жестове. Изследвания, проведени с помощта на забавена камера, показват, че понякога тези микрожестове се появяват само за частица от секундата. Ето защо единствено хората, чиято професия е да интервюират другите, продавачите професионалисти и онези, за които казваме, че са „надарени с интуиция“, са в състояние да отчитат със съзнанието си тези микрожестове по време на разговор или преговори по някаква сделка. Най-преуспелите интервюиращи или продавачи са онези, които са постигнали съвършенството да развият на съзнателно ниво заложената в човешкото подсъздание способност за долавяне на микросигналите от езика на тялото, така че да могат да „разгадават“ събеседниците си по време на личните срещи очи в очи.

Следователно, за да можете да лъжете успешно, ще трябва да скривате някъде тялото си, за да не се вижда. Затова именно при полицейските разпити слагат заподозрения да седне на стол наред помещението или под силна лампа, което позволява на следователите да виждат съвсем ясно цялото му тяло и да забелязват издайническите микросигнали, когато ги лъже. Естествено много по-лесно е да излъжете, ако седите зад бюро (при което тялото ви е отчасти прикрито), ако говорите, надничайки над ограда или иззад затворена врата. А най-добре се лъже по телефона!

Как да научим езика на тялото

Отделете си поне петнадесет минути дневно, за да проучвате и тълкувате жестовете на другите хора, а също и за да осъзнаете и осмислите собствените си жестове. Удобни за „читалня“ са всички места, където хората <се запознават и общуват. Летището е особено подходяща „сцена“, на която можете да видите да се разгръща целият разнообразен репертоар от човешки жестове, тъй като там хората открито изразяват чрез мимика и език на тялото обзелите ги тревога, гняв, съжаление, щастие, нетърпение и най-различни други емоции. Чудесни възможности за подобни проучвания предоставят и различните социални изяви, делови срещи и забави. След като сте понавлезли в изкуството да разшифровате мимиката и жестовете, можете да отидете на някое шумно парти, да се усамотите през цялата вечер в ъгъла и да си прекарате страхотно, докато наблюдавате различните ритуали на езика на тялото, чрез които присъстващите си „говорят“ помежду си! Телевизията също предоставя великолепни възможности да се изучава несловесното общуване. Намалете до край звука и първо се опитайте само по образа да разберете за какво става дума. После започнете на всеки пет минути да увеличавате за по няколко секунди звука, за да проверявате доколко правилно четете несловесния език на говорещия. Не след дълго вече ще можете да изгледате цяла програма, без изобщо да ви се налага да увеличавате звука, за да разберете какво става - точно както постъпват и глухите хора.

Втора глава

Територии и зони

Хиляди книги и статии са написани относно това, как животните, птиците, рибите и приматите отстояват и защитават личната си територия, но едва през последните години бе открито, че хората също имат свои лични територии. Когато изучите този въпрос и разберете всички произтичащи от него последици, това не само ще ви позволи да прозрете от какво е продиктувана една или друга реакция в собственото ви поведение, а също и в поведението на другите хора, но и ще ви даде възможност при лично общуване очи в очи да сте в състояние да предугаждате тези техни реакции. Американският антрополог Едуард Т. Хол бе един от пионерите в науката, изследваща пространствените нужди на човека. (В началото на шейсетте години той дори създаде нова дума, с която да бъдат обозначавани тези важни за всяко човешко същество територии - „проксимикс“, което идва от латинската дума „проксима“, тоест „близост“.) Неговите проучвания в тази област допринесоха за появата на едно ново разбиране относно нашите взаимоотношения с другите човешки същества.

Всяка държава е територия, обозначена със строго определени граници и понякога защитавана от въоръжена охрана. Във всяка държава обикновено има по-малки територии под формата на щати или области (провинции). В тях пък има още по-малки територии, наричани градове. В градовете има територии - предградия, територии - райони, територии - квартали и територии - улици, които от своя страна сами по себе си представляват една обособена територия за хората, които живеят там. Обитателите на всяка от тези територии споделят една често трудна за определение преданост към нея и се знае, че в някои случаи могат да се превърнат в диви зверове и да убиват безпощадно, само и само за да я защитят.

Освен това, територия е и онази част от пространството, което човек нарича „свое“ - все едно, че е продължение на собственото му тяло. Всеки има своя собствена територия, включваща пространството около неговите притежания - къщата му, заобиколена с огради, вътрешността на колата му, собствената му спалня или собствения му стол и освен това, както открива д-р Нол, строго определено въздушно пространство около собственото му тяло.

В тази глава ще разгледаме главно значението на това въздушно пространство и реакциите на хората, когато то бъде нарушено.

Лично пространство

За повечето животни съществува определено въздушно пространство около техните тела, за което те претендират, че е лично тяхно. Какъв ще е обсегът му, зависи най-вече от това, доколко гъсто населена е била средата, в която е израснало съответното животно. Един лъв например, който е израснал в отдалечените пустинни райони на Африка, може да смята за своя територия въздушно пространство в радиус от петдесет километра, че дори и повече, в зависимост от това, каква е гъстотата на лъвската популация в съответната област. И той маркира своята територия, като бележи границите ѝ с урина или изпражнения. От друга страна, лъв, който е израснал в плен заедно с други лъвовете, може да има лична територия само от няколко метра - в пряка зависимост от броя на лъвовете в съответното ограничено пространство (резерват или клетка).

Както и другите животни, човекът също си има свой личен, преносим „въздушен балон“, с който никога не се разделя и чийто обхват зависи от това, колко п.сто населено с други хора е било мястото, където е отраснал. Следователно тази лична зона на отстояние от останалите представители на вида се определя от традиционната култура на една или друга общност. Докато хората в някои общности като например японците са свикнали да живеят по повече души на доста ограничено пространство, други предпочитат „широките волни простори“ и биха желали да си запазят непокътната тази своя отдалеченост от останалите човешки същества. И все пак в тази книга ще се занимаем главно с териториалното поведение на хората, отраснали в западните общества.

Общественото положение също оказва влияние върху разстоянието, на което даден човек застава спрямо други хора, но на този въпрос ще се снрсм в една от следващите глави.

Зони на отстояние

Радиусът на териториалния въздушен балон за белокожите хора от средната класа, които живеят в Австралия, Нова Зеландия,

Англия, Северна Америка и Канада, е най-общо казано един и същ. Той може да бъде разделен на четири огличими зони на отстояние.

1. *Интимна зона* (между 15 и 46 сантиметра). От всички зони на отстояние тази съвсем определено е най-важната и именно нея всеки човек защитава така, сякаш е негова лична собственост. Да навлизат в интимната зона на съответния човек е позволено само на хората, които са му емоционално близки. Тоест на родителите, братята и сестрите, любимите, интимните и брачните партньори, децата, близките приятели и роднини. Има и една подзона, обхващаща до 15 сантиметра от тялото, в която навлизането е допустимо само при физически контакт. Това е така наречената *близка интимна зона*.

2. *Лична зона* (между 46 сантиметра и 1,22 метра). Това е разстоянието, на което заставаме един от друг, когато сме на коктейли, на различни служебни тържества или социални забави, по време на обществени събирания и при сбирки с приятели.

3. *Социална зона* (между 1,22 метра и 3,60 метра). На такова разстояние заставаме от непознати или от хора, които не познаваме особено добре -- водопроводчика или дърводелеца, дошъл да поправи нещо в дома ни, пощенския раздавач, собственика на квартален магазин, новия служител в службата.

4. *Публична зона* (над 3,60 метра). Винаги, когато се обръщаме към по-голяма група хора, неволно избираме да застанем на такова разстояние, защото така се чувстваме по-удобно.

Практическо приложение на зоните на отстояние

Обикновено друг човек навлиза в интимната ни зона по една от следните две причини. *Първо*, нашественикът ни е близък роднина или приятел или пък ни дава сексуални аванси. *Второ*, нашественикът е враждебно настроен към нас и може би е тръгнал да ни напада. Но докато възприемаме като нещо допустимо непознати да навлизат в личната или в социалната ни зона, то проникването на непознат в интимната ни зона предизвиква различни физиологични промени в телата ни. Сърцето ни забива по-силно, нивото на адреналин в кръвта ни се покачва, тя нахлува към мозъка и към мускулите ни, като по този начин тялото ни се подготвя за евентуална битка или за бягство в зависимост от ситуацията.

А това означава, че ако докоснете или прегърнете приятелски с ръка някой човек, с когото току-що сте се запознали, нищо чудно да го обземат отрицателни чувства към вас, независимо че, за да не ви обиди, може се усмихва и да се преструва, че вашият жест му харесва. Ето защо, ако искате хората да се чувстват удобно и приятно във ваше присъствие, има едно златно правило, към което винаги трябва да се придържате, и то е „Спазвай дистанцията!“. Колкото по-близки и интимни са взаимоотношенията ни с един или друг човек, толкова по-навътре ни е позволено да навлизаме в неговите зони. Например възможно е на новия служител отначало да му се струва, че отношението на колегите му към него е доста хладно, но в действителност те само го задържат в социалната зона на отстояние, докато го опознаят по-добре. Колкото по-добре го опознават, толкова териториалното разстояние между него и останалите ще намалява, докато евентуално вече му бъде позволено да навлезе в техните лични зони, а в някои случаи - и в интимните им зони.

Когато двама души се целуват, разстоянието между ханшов-те им е показателно за връзката, която съществува между тях. Влюбените притискат силно торсовете си един към друг и навлизат взаимно в близките си интимни зони. Съвсем различен е начинът, по който бихте се

целунали с някой непознат при посрещането на Нова година или със съпругата на най-добрия си приятел. И в двата случая те ще държат долната част на торса си поне на 15 сантиметра по-далеч от вашата.

В случаите, когато пространственото разстояние се определя от общественото положение на съответния човек, се наблюдава

едно изключение от правилото „отстояние/интимност“. Например шефът на фирмата ходи всеки уикенд на риболов заедно със свой подчинен, с когото е близък въз основа на това тяхно общо хоби. Когато двамата излизат на риболов, всеки от тях може да навлиза в личната или в интимната зона на другия. В службата обаче шефът държи своя събрат рибар в социалната си зона, като по този начин се придържа към неписаните правила за социално отстояние.

Тълпите по концерти, театри, кина, в асансьори, влакове и автобуси неминуемо водят до навлизане в интимните зони на други хора, а наблюдаването на техните реакции е безкрайно интересно. Съществуват редица неписани правила, които всички хора от западните общества стриктно спазват, когато се озоват на претъпкано място, например в асансьор или в градския транспорт. Тези правила включват:

1. Не бива да говорите с никого, дори с човек, когото познавате.
2. През цялото време трябва да отбягвате визуалния контакт с другите хора.
3. Изразът на лицето ви трябва да е като на покерджия -недопустима е проявата на каквито и да било емоции.
4. Ако си носите книга или вестник, добре е да изглеждате напълно погълнати от четивото.
5. Колкото по-гъста е тълпата, толкова по-малко движения на тялото са ви позволени.
6. В асансьора е най-добре да гледате просветването на етажите по таблото над вратата.

Често чувам да наричат хората, пътуващи в претъпкания градски транспорт, „жалки“, „нешастни“ и „смачкани“. Тези определения са предизвикани от безизразните лица и безжизнения поглед на пътниците, но всъщност са погрешни тълкувания от страна на страничния наблюдател. Защото в действителност пред очите му са група хора, стриктно спазващи неписаните правила по отношение на неизбежното нахлуване в интимните им зони на оживено обществено място.

Ако се съмнявате в правотата на думите ми, достатъчно е да обърнете внимание на собственото си поведение следващия път, когато сте в пълен кинозал например. Докато разпоредителят ви насочва към мястото ви, което е заобиколено от море непознати за вас лица, ще забележите, че и вие, също като предварително програмиран робот, ще се подчините на неписаните правила за поведение на оживено обществено място. А когато започнете да се надпреварвате със съседите си по място кой да заеме страничните облегалки на стола, ще разберете защо твърде често хората, които отиват на кино сами, заемат местата си чак в последния момент, когато светлините *угаснат* и филмът започне. Независимо дали се намираме в претъпкан асансьор, кинозал или автобус, всички ние започваме да възприемаме хората наоколо като неодушевени предмети - тоест приемаме, че за нас те просто не съществуват, за да не ни се налага да реагираме така, сякаш ни атакуват, когато някой от тях неволно прекрачи навътре в интимната ни територия.

Когато са част от гневна тълпа протестиращи, които се борят за някаква обща кауза, при нахлуване в личната или в интимната им територия хората не реагира по същия начин, както биха го направили като отделни индивиди. В действителност става нещо съвсем различно. Колкото по-гъста е тълпата, толкова по-малко лично пространство има всеки човек в нея и това го кара да се чувства все по-гневен, враждебно и войнствено настроен. Ето защо, колкото по-голяма става една тълпа, толкова по-яростно и грозно се държат хората в нея,

като напълно възможно е между тях да избухнат свади и дори бой. Именно това познание е залегнало в действията на полицията, когато се опитва да разпръсне тълпата, така че всеки да може да си възвърне личното пространство, а като резултат - и душевното равновесие.

Едва през последните години правителствата, градските *управи* и градостроителите повярваха, че градоустройствените планове, при които има голяма гъстота на жителите в едно по-ограничено жизнено пространство, отнемат на хората тяхната лична територия. Последниците от този „живот в тълпа“ проличаха ясно и недвусмислено при едно неотдавнашно изследване на популацията на елените на остров Джеймс, който се намира на около два километра от крайбрежието на Мериленд, в залива Чизапийк, Съединените щати. Твърде голям брой елени и сърни измирали, въпреки че по онова време храната била в изобилие, на острова нямало хищници, нито пък съществували данни за специфично вирусно заболяване. При подобни проучвания, осъществени в предишни години при плъхове и зайци, бил забелязан същият феномен. Изследванията доказаха, че смъртта на елените и сърните е причинена от ненормално засилената дейност на надбъбречните им жлези, водеща до свръхпроизводство на хормона адреналин, наричан хормон на стреса, и че това е резултат от все повече увеличаващата се численост на популацията, което пък лишава всяко животно от необходимата му за здравословен живот лична територия. Надбъбречните жлези играят важна роля в регулирането на растежа, на възпроизводството и на защитните сили на организма. Именно свръхголямата численост на по-

пулацията предизвиквала смъртта на животните, което било един вид своеобразна психологическа реакция спрямо стреса - тоест причина за измирането им бил „животът в тълпа“, а не някакви други фактори като глад, хищници или болест.

Като имаме предвид резултатите от тези проучвания, вече лесно можем да разберем защо в районите с най-голяма гъстота на населението има и най-висок процент престъпност и насилие.

Полицейските следователи използват редица техники за нахлуване в личната територия, за да сломят съпротивата на разпитваните от тях криминални престъпници. Слагат престъпника да седне на твърд стол без странични облегалки за ръцете, неподвижно прикован към земята наред помещението, а когато започнат да му задават въпроси, навлизат в неговите интимна и близко интимна зони, където остават, докато не започне да им отговаря. В повечето случаи много скоро след нахлуването в неговата интимна територия упоритостта на престъпника се сломява.

Управленските кадри биха могли да използват същия подход, макар и осъществен по не толкова драстичен и очевиден начин, за да се доберат до информация, която подчинените им крият от тях. Но всеки продавач, който се опита да използва тази техника при общуването си с потенциален клиент, би бил пълен глупак!

Ритуали на хармоничното отстояние

Когато някой човек претендира за определено лично пространство сред непознати - например за място в киното, на масата за заседания или пък за кукичка, на която да си закачи кърпата в съблекалнята на спортната зала - той го прави по един напълно предсказуем начин. Обикновено се оглежда, за да види къде е най-широкото свободно пространство между двама от вече настанилите се хора и обявява за свое мястото, което се намира точно по средата между тях, като го заема. В киносалона например избира място, което се намира по средата между края на реда и най-близко седналия на същия ред човек. В съблекалнята на спортната зала избира кукичката, която е на най-широкото свободно пространство - по средата между две други вече окачени кърпи или по средата между най-близката кърпа и края на закачалката. Целта на този ритуал е да не се нанесе обида на другите хора, като се застане било твърде близко, било твърде далеч от тях.

Ако в киното седнете на място, което не е по средата между края на реда и най-близко

седящия човек, то той може да се почувства засегнат, ако сте прекалено далеч от него, или притеснен, ако сте прекалено близко. Главната цел на този ритуал за избор на териториалните отстояния е да се поддържа хармонията.

Изключение от това правило е личното пространство, което се заема в обществените тоалетни. Проучванията показват, че в близо 90% от случаите хората избират най-крайната кабинка, а ако тя е заета, тогава вече прилагат принципа на хармоничното отстояние.

Фактори на традиционната култура, които влияят върху зоните на отстояние

Млада двойка датчани, наскоро преместила се да живее от Копенхаген в Сидней, Австралия, била поканена да се присъедини към местния клон на клуба „Джейсиз“. Няколко седмици след приемането им в клуба обаче доста жени се оплакали, че датча-нинът им пуска сексуални аванси, поради което се чувствали неудобно в негово присъствие, а мнозина мъже споделили, че дат-чанката им дава несловесни сигнали, че е на тяхно разположение сексуално.

Това е прекрасна илюстрация на факта, че при повечето европейци зоната на интимно отстояние обхваща едва 20 - 30 сантиметра, като при някои европейски общности е дори още по-тесна. Датската двойка се чувствала съвсем непринудено, спокойно и отпуснато, когато отстоянието между тях и австралийците било около 25 сантиметра, без изобщо да предполага, че навлиза тяхната 46-сантиметрова интимна зона. Освен това датчаните използвали по-чест и по-продължителен визуален контакт, отколкото австралийците, а това допринесло още повече за задълбочаване на погрешните впечатления, които останалите членове на клуба си създали за тях.

Навлизането в интимната територия на човек от противоположния пол е метод, с който хората си служат, за да му покажат, се интересуват от него - тактика, позната като „пускане на аванси“. Ако той не одобрява и отхвърля това навлизане („аванс“) в интимната му зона (а следователно не приема и проявения към него интерес), обикновено се отдръпва крачка назад, за да възстанови зоната на отстояние между себе си и съответния друг човек. Ако приема аванса, който му е „пуснат“, той не помръдва от мястото си и позволява на „нашественика“ да остане в интимната му зона. Поради разликите в обхвата на интимната зона, присъща за европейците и

за австралийците, последните възприели като пускане на сексуални аванси поведението, което за датчаните било най-нормално социално отстояние при общуване. Датчаните пък решили, че австралийците са студени и недружелюбни хора, тъй като при общуване непрекъснато се отдръпвали назад - без да знаят, че те го правят просто за да възстановят характерното за тях отстояние, на което се чувстват спокойно и непринудено.

фигура 11. Отрицателната реакция на жена, в чиято лична територия е прекрачил някой мъж. Тя се отдръпва назад, с което се опитва да възстанови приемливото и удобно за нея отстояние между двамата. Но тук може да възникне следният проблем: възможно е мъжът да идва от страна, където личните зони на отстояние са по-тесни, и поради това той отново ще се наклони към отдръпващата се жена, за да възстанови удобното за него отстояние - нещо, което жената пък може да възприеме като сексуален набег.

Наскоро, по време на една конференция в Съединените щати, забелязах, че при среща и разговор участниците американци стоят един от друг в приемливата зона от 46 сантиметра до 1,22 метра, както и че остават на едно и също място, докато говорят. Но ето че един участник японец заговори с друг - американец и забелязах, че докато говореха двамата започнаха бавно да се придвижват из помещението. Американецът постоянно се поотдръпваше от японеца, който пък постепенно отново се примъкваше към него. Както от страна на американеца, така и от страна на японеца, това бе просто опит да се нагодят към

различните си традиционно приемливи зони на отстояние един от друг. Японецът, с неговата по-тясна, 25-сантиметрова интимна зона, непрестанно пристъпват напред, за да се нагоди към своята пространствена територия на удобство, но пък така навлизат в интимната зона на американеца, като го принуждават да отстъпва, за да се нагоди към присъщата за него пространствена територия на удобство. Пуснат на бързи обороти, видеозаписът на тази тяхна среща създават впечатлението, че двамата мъже танцуват из конфронтативната зала, при което японецът сякаш беше водещият в двойката. Е, от този пример става пределно ясно защо при делови преговори между азиатци и европейци или американци двете страни се гледат с известно подозрение, защо европейците и американците наричат азиатците „натрапници“ и „лспки“, а азиатците от своя страна определят европейците и американците като „студени“, „високомерни“ и „непристъпни“. Непознаването на разликите между обхвата на интимните зони на отстояние, присъщи на различните култури, лесно може да доведе до редица недоразумения и погрешни предположения на една общност за друга.

Зони на отстояние в града и в провинцията

Както казахме и по-рано, обхватът на личното пространство, от което се нуждае даден човек, е в тясна взаимовръзка с гъстотата на населението там, където е отраснал. Хората, отраснали в рядко населените селскостопански райони, имат нужда от по-широко лично пространство от онези, отраснали в гъсто населените големи градове. Ако наблюдавате колко напред протяга ръката си даден човек, когато се здрависва с друг, ще узнаете дали произхожда от голям град, или от провинцията. „Балонът“ на личната зона на отстояние за градските обитатели е с обхват 46 сантиметра - точно толкова е и разстоянието между китката и тялото им,

когато протегнат ръка да се здрависат (фигура 12). Това разстояние позволява на ръката им да се срещне с ръката на другия човек на неутрална територия. Хората, израснали в провинциален град, където гъстотата на населението е далеч по-малка, могат да имат личен „балон“ с обхват до 100 и дори повече сантиметри, като именно това е и средно измереното разстояние между китката и тялото, когато човек от провинцията се здрависва (фигура 13). Хората от

провинцията обикновено застават с двата си крака, здраво стъпили на земята, като се привеждат колкото могат напред, за да поемат ръката ви за здрависване, докато човек, отраснал в голям град, ще пристъпи напред, за да пресрещне ръката ви. Хора, отраснали в отдалечени селища или в рядко населени местности, по принцип имат нужда от по-широк обхват на личната зона, който понякога достига и

6 метра. Те предпочитат да не се здрависват, а по-скоро да си махнат с ръка за поздрав от по-голямо разстояние (фигура 14).

Търговските представители от градовете смятат този тип информация за изключително полезна, когато отиват да продават селскостопанска техника и принадлежности на фермерите в техните отдалечени една от друга ферми. Като се знае, че за тези хора „балонът“ на личната зона може да обхваща 1 - 2 метра, че и повече, става ясно, че те биха възприели ръкуването като нахлуване в тяхната територия, което пък би настроило фермера отрицателно и би го накарало да застане нащрек. Търговските представители от големите градове, отчели най-голям успех при продажба на селскостопанска техника и принадлежности, почти единодушно твърдят, че ще имат най-благоприятни възможности за преговаряне и сключване на сделка, ако поздравят жителя на провинциално селище с ръка, силно протегната напред за здрависване, а на фермера в някоя изолирана местност махнат отдалеч за поздрав.

Територия и собственост

Различните притежания на даден човек или мястото, което редовно използва, се смятат за негова лична територия и той е готов дори да се бие, за да ги брани, като същото важи и за

неговото лично въздушно пространство. Къщата, служебният кабинет или превозното средство на даден човек представляват негова територия, всяка със своите си точно обозначени граници - под формата на стени, портали, огради и врати. Всяка от тези територии може да има по няколко подтеритории. В къщата например е възможно личната територия на жената да обхваща кухнята и пералното помещение и тя ще протестира остро срещу всеки, който нахлуе в тази нейна територия, докато тя е там. По същия начин бизнесменът си има любимо място на масата за съвещания, редовните посетители на една или друга кръчма си имат любима маса в нея, бащата си има любимо кресло в дома и г.и. Обикновено хората маркират тези свои територии или като оставят нещо свое на съответното място, или в близост до него, или като го използват често. Посетителят на кръчмата може да стигне дори дотам, че да изреже инициалите си пред „своето“ място на любимата си маса. Бизнесменът маркира своето място на съвещателната маса с разни предмети - пепелник, писалки, книги или нещо от облеклото, като ги разпростира по границите на своята 46-сантиметрова интимна зона на отстояние. Д-р Дезмънд Морис отбелязва, че според наблюдения, проведени от него в читалните на библиотеките, оставянето на книга или на някакъв личен предмет на масата пред съответното място го запазва като неприкосновена територия за около 77 минути; ако на облегалката на стола се преметне сако - мястото остава запазено за два часа. Вкъщи някой от семейството може да маркира любимото си кресло, като остави върху него или съвсем наблизо нещо свое, например лула или списание, и по такъв начин заяви претенциите си за собственост.

Лко домакинът покани посетилия го търговски представител да седне и човекът най-невинно се настани на „неговия“ стол, това макар и неволно нахлуване в интимната му територия кара потенциалния купувач изведнъж да започне да нервничи, да застане нащрек и го настройва доста неблагоприятно към горкия продавач. Л един съвсем простичък въпрос например: „Кой е вашият стол?“ или „Къде седите вие?“, може да предотврати отрицателните резултати от допуснатата териториална грешка.

Автомобилите

Психолозите нееднократно са отбелязвали, че когато са зад волана, хората често реагират по отношение на своите териториални зони по начин, който може да е свършено различен от нормалното им социално поведение. Изглежда, че понякога автомобилът действа като лупа и увеличава размера наличното пространство на съответния човек. В някои случаи обхватът на личната зона може да се увеличи дори десетократно, така че на шофьора започва да му се струва, че е в правото си да претендира за „собственост“ над пространство от 9-10 метра пред и зад автомобила си. И когато друга кола го засече, дори да няма опасност от катастрофа, той изживява психологически стрес, сякаш някой е нахлул в личната му територия, изпада в ярост и може дори да нападне другия шофьор. Сравнете тази ситуация с примерно следното често срещано положение на обществени места: същият човек пристъпя, за да се качи в асансьор, но в това време и друг понечва да влезе, а докато минава пред него навлиза в личната му територия. При подобни обстоятелства реакцията на нашия човек обикновено ще е любезна, като гой в повечето случаи ще се извини и ще направи път на другия да се качи пръв - коренно противоположно и наистина удивително различно поведение от държанието му, когато е бил засечен от друг шофьор на широкия и открит път.

За някои хора колата се превръща в защитна обвивка, в която се крият от външния свят. Но и в тези случаи, дори да си карат бавничко покрай бордюра, почти в канавката, те могат да бъдат също толкова опасни за движението, колкото и шофьорът с изкуствено разширеното лично пространство.

Нека обобщим нещата: другите хора ще ви приемат или отхвърлят в зависимост от това, дали зачитате личното им пространство. Ето защо всички тайничко ненавиждат онзи вечно захилен бодряга, който започва да тупа хората по гърба още щом се запознае с тях и

непрекъснато ги докосва по време на разговор. И тъй като зоните на отстояние, които даден човек спазва по отношение на другите хора, зависят от редица фактори, по-разумно ще е да прецените всички възможности, преди да решите защо съответният човек се държи на разстояние от вас.

След като вече знаем всичко това, нека видим какви предположения можем да направим, наблюдавайки фигура 15:

1. И мъжът, и жената са граждани. В момента мъжът прави крачка за интимно сближаване с жената.
2. Мъжът има по-тясна интимна зона на отстояние, отколкото е тази на жената, и неволно навлиза в нейната територия.
3. Мъжът принадлежи към културна общност с ио-тясна интимна зона на отстояние, а жената е отраснала в рядко населен селскостопански район.

Ако зададете няколко простички въпроса и продължите да наблюдавате двойката, това ще ви помогне да узнаете правилния отговор и да избегнете някоя конфузна ситуация, предизвикана от погрешно извадени заключения.

Трета глава

Жестове на дланта

Откритост и искреност

През цялата хилядолетна история на човешкия род отворените и изложени на показ длани на ръцете са били свързвани с понятия като истинност, почтеност, зависимост и покорност. Правени са безчет обети с отворена длан, поставена върху сърцето; когато

човек се изправя като свидетел пред съда, той вдига отворена длан - в лявата си ръка държи Библията, а дясната отваря и вдига, така че членовете на съдебното жури да я видят.

При ежедневното си общуване хората използват две основни позиции на дланта. При първата, дланта е обърната нагоре и е характерна за молителя - за просяка, който моли за пари или за храна. При втората, дланта е обърната надолу, сякаш за да потисне или да въздържи нещо.

Един от най-удачните начини, за да открием дали даден човек е открит и искрен или не, е да наблюдаваме позициите, които заемат дланите му по време на разговор. Подобно на кучето, което подлага гушата си, за да покаже, че се предава и покорява, така и животното, наречено „човек“, използва дланите си, за да даде израз на същата нагласа или чувство. Например, когато хората искат да бъдат възприети като напълно открити или искрени, те протягат едната или и двете си отворени длани към онзи, с когото говорят, и най-вероятно ще кажат нещо от рода на „Ще бъда напълно откровен с теб“ (фигура 16). Когато някой започва да се разкрива или да говори истината, той обикновено отваря напълно или частично длани към събеседника си. Както и по-голямата част от езика на тялото този жест също е напълно несъзнателен - и именно той създава у вас усещането, че съответният човек говори истината. Когато някое дете лъже или се опитва да прикрие нещо, ръчичките му са скрити зад гърба. Точно по същия начин, ако някой съпруг иска да скрие къде е ходил и какво е правил досред нощите, когато е излязъл да прекара вечерта навън с приятели, той обикновено мушна ръце в джобовете си или ги скръства пред гърдите си, докато се опитва да обясни къде е бил. По именно скритите длани на ръцете подсказват на жена му, че той премълчава част от истината.

По време на обучението си търговските представители често биват наставлявани да следят в какво положение са дланите на потенциалния купувач, докато им обяснява защо не може да купи предлаганата стока. Това е важно, защото ако човекът има наистина сериозни причини за отказа си, то той ще ги изложи с отворени длани на ръцете.

Всеобщо използване на дланите за измама

Навярно ще попитате: „Значи ли това, че ако лъжа с отворени длани на ръцете, хората ще ми повярват?“. Отговорът е „да“... и „не“. Дори ако дланите на ръцете ви са отворени, докато изричате някоя опашата лъжа, слушателите ви пак могат да прозрат вашата неискреност. И това е така, защото няма да ги има другите жестове, които в случай на искреност също трябва да са налице, но пък ще са видими всички отрицателни жестове, неволно използвани по време на лъжене, и те очсбийно ще се разминават с отворените ви длани. Както вече отбелязахме мошениците, а също и лъжците по професия, са хора, съзнателно овладели специфичното изкуство да нагаждат пссловесните сигнали на телата си към изричаните лъжи. Колкото по-умело си служи професионалният измамник с нссловесните жестове за искреност, докато лъже, толкова по-висок е рейтингът му в упражняваната от него професия.

И все пак възможно е да започнете да вдъхвате повече доверие на хората, като се научите да използвате жестове с отворени длани, когато общувате с тях. От друга страна, колкото повече тези жестове с отворени длани се превръщат в навик, толкова повече намалява тенденцията да се творят неистини. Интересното е, че на повечето хора им е трудно да лъжат, когато дланите на ръцете им са отворени и изложени на показ. И нещо повече, ако използвате жестове с отворени длани при разговор с други хора, това може до известна степен дори да ви предпази от невярната информация, която някой от тях евентуално би ви дал, защото тези сигнали на вашите длани го насърчават също да бъде открит и искрен с вас.

Длан и власт

Несловесните сигнали, давани от човешката длан, често остават незабелязани, но всъщност са едни от най-показателните. Ко-

гато бъде използвана правилно, дланта дарява своя притежател с известна доза авторитетност и с властта на мълчаливото надмошие над другите.

Има три основни жеста на дланта, които внушават власт: позицията с длан нагоре, позицията с длан надолу и позицията със затворна длан и насочен пръст. Разликата между тези три жеста проличава от следния пример: да речем, че искате отдаден човек да вдигне някакъв кашон и да го пренесе от едно на друго място в стаята. Нека предположим, че и в трите случая ще използвате един и същ тон на гласа, едни и същи думи и един и същ израз на лицето, тоест че ще промените само позицията на дланта си.

Обърнатата нагоре длан (фигура 17) се използва като сигнал за зависимост и липса на заплаха и напомня за умолителния жест на уличния просяк. При една нормална ситуация между началник и подчинен, ако придружите искането си с този жест, човекът, на когото казвате да пренесе кашона, няма да има усещането, че му оказвате натиск и няма да се почувства застрашен от властта ви.

Когато дланта ви е обърната надолу (фигура 18), това веднага ви придава авторитет. Човекът, към когото отправяте искането си, чувства, че му заповядвате да премести кашона и това може да го настрои враждебно към вас, в зависимост от взаимоотношенията ви. Например, ако съответният човек е ваш колега или общественото му положение с равно на вашето, съществува възможност да отхвърли и да не изпълни искането ви, докато ако му го отправите с обърната нагоре длан, има по-голяма вероятност да го удовлетвори. Ако съответният човек е ваш подчинен, жестът с обърната надолу длан с по-приемлив, тъй като от позицията си на началник вие сте в правото си да го използвате.

При изображения на фигура 19 жест дланта е свита в юмрук, а насоченият напред показалец се възприема като символична палка, с която човекът, който прави жеста, сякаш ви принуждава със сила да му се подчините. Насоченият показалец е един от най-дразнените жестове по време на разговор, особено ако го използвате, за да отмервате ритъма на думите си. Ако имате навика редовно да си служите с този жест, опитайте се да го замените с позициите на обърнатата нагоре и обърнатата надолу длан и ще откриете, че това не само ще отнеме част от собствената ви напрегнатост, но ще оказва и по-положителен ефект върху другите хора.

Ръкувания

Ръкуването е останка от първобитния живот на пещерния човек. В онези далечни времена, когато се срещали двама първобитни хора, те вдигали ръце във въздуха, като излагали отворените си длани на показ, за да се види, че не носят или не крият оръжие. С течение на вековете този жест на вдигнатата нагоре отворена длан претърпява различни промени и от него се пораждат различни други жестове - например вдигането на отворена длан при клетва, притискането на отворена длан към сърцето при даване на обет или като свидетелство за искреност, както и ред други разновидности. Модерната форма на древния ритуал за поздрав е сплитането и разтърсването на дланите - жест, който в повечето англоезични страни се прави както в началото на срещата, така и при раздалата. При ръкуване ръцете обикновено се разтърсват от пет до седем пъти.

Ръкуване - надмощие, ръкуване - зависимост и ръкуване - равнопоставеност

Като имаме предвид вече казаното за въздействието, което оказва някоя заповед, когато бъде направена с обърната нагоре или

с обърната надолу длан, нека видим какво внушават тези две позиции на дланта при ръкуването.

Да предположим, че се запознавате с някого и двамата се поздравявате с обичайното ръкуване. При този жест се проявява една от следните три основни личностни нагласи, според която се настройвате и вие самите. За надмощие: „Този човек се опитва да вземе надмощие над мен. Добре ще е да внимавам с него“. За зависимост: „Мога да взема надмощие над този човек. Той ще постъпва така, както аз искам“. За равнопоставеност: „Този човек ми харесва. Ще се разбираме добре с него“.

Тези личностни нагласи се предават несъзнателно, затова пък съзнателното прилагаме на техниките за ръкуване, на които ще се спрем по-долу, може да окаже незабавен ефект върху взаимоотношенията ви с даден човек след първата ви лична среща с него. Информацията в тази глава представлява едно от малкото документирани изследвания относно техниките за установяване на контрол при ръкуването.

При ръкуване можете да предадете и внушите чувство за надмощие, като извърнете ръката си (с черния ръкав) така, че дланта ви да е обърната надолу (фигура 20). Не е необходимо дланта ви да сочи право към пода, но тя трябва да е обърната надолу спрямо дланта на човека, с когото се ръкувате. С това ще му дадете ясно да разбере, че при следващите ви срещи желаете да имате надмощие във взаимоотношенията. Проучвания сред 54-ма преуспяващи шефове на големи фирми разкриват, че 42-ма от тях не само първи подават ръка за поздрав, но и използват ръкуването надмощие, за да наложат своята воля и контрол.

Точно както кучето показва покорност, като се търкулва по гръб и излага незащитената си шия пред зъбите на победителя, така и човекът използва жеста с обърнатата нагоре длан, за да покаже, че е зависим от другите. И понеже става дума за ръкуване-не противоположната позиция на жеста за надмощие е, като подадете ръката си с длан, обърната нагоре (фигура 21). Този жест е особено ефективен, когато искате да предадете на другия човек контрола над иоложсното и/или над взаимоотношенията ви или да му позволите да почувства, че именно той владее положението. Но въпреки че обърнатата нагоре длан може да издава нагласа за зависимост, трябва да имате предвид и някои други обстоятелства. Например възможно с ръцете на човека, с когото се ръкувате, да са болни от артрит и именно причиняваните от това заболяване болки да го принуждават да ви подава ръката си вяло и с обърната нагоре длан, сякаш е готов да ви се покорява, докато в действителност съвсем да няма подобна нагласа. Хора, чиято професия изисква чувствителност на пръстите - например хирурзи, музиканти, художници - също може да се ръкуват вяло и с обърната нагоре длан, но водени просто от стремежа да защитят ръцете си, а не защото са готови да ви се покоряват. Ето защо не прибързвайте да си вадите заключения за съответния човек, а наблюдавайте и жестовете му след първото ръкуване - ако той наистина има нагласа за зависимост, ще използва повече жестове, издаващи покорство, докато ако има нагласа за надмощие, жестовете му ще са по-агресивни.

Когато и двамата ръкуващи се са властни хора, настъпва символична битка за установяване на надмощие, докато всеки от тях се опитва да извърти дланта на другия в позиция на зависимост. В резултат на това се получава уравновесяване на ръкуването, като

дланите и на двамата ръкуващи се остават във вертикална позиция - по този начин те си внушават един на друг чувство за уважение и зачитане (фигура 22). Именно тази позиция на вертикално хващане на дланта на другия човек показва бащата на своя син, когато го учи как да се ръкува „по мъжки“.

Когато при ръкуване някой се опита да ви внуши надмощието си със съответната позиция на дланта (фигура 23), за вас ще е не само трудно да насилите и да извъртите ръката му в позиция на

зависимост, но усилията ви да го постигнете ще бъдат твърде очебийни. И все пак има една съвсем простица техника за обезоръжававане на властното ръкостискане, която не само ще ви върне контрола, но и ще ви даде възможност да смутите съответния човек, като навлезете в интимното му пространство. За да овладеете и усъвършенствате тази техника за обезоръжаване на ръкуването за надмощие, трябва да се упражнявате да пристъпите напред с левия си крак, когато поемате нечия ръка за здрависване (фигура 24). После придвижете и десния си крак напред, като извъртите леко торса си и по този начин навлезете отляво в интимната зона на съответния човек (фигура 25). Приключете маневрата, като изнесете левия си крак леко под ъгъл до десния, след което разгърсете от пет до седем пъти ръката на човека. Прилагането на тази техника ви позволява да изправите неговата длан от позицията за надмощие в позиция на „мъжко ръкостискане“ или неусетно да извиете дланта му в позиция на зависимост. Освен това, навлизането в интимната зона на съответния човек ви дава възможност да установите контрол над положението.

Анализирайте собствения си подход при здрависване, като обърнете по-особено внимание на това, с левия или с десния крак пристъпвате напред, когато подавате ръка за ръкуване. Повечето хора пристъпват с десния крак и следователно са в твърде неизгодно положение, когато с тях се ръкуват от позицията за надмощие. Изнесенният напред десен крак ги лишава от възможността, а и от необходимото пространство, да проявят гъвкавост и да променят позицията на ръкуването, което пък позволява на другия човек да установи контрол. Започнете да се упражнявате при ръкуване да пристъпвате напред с левия си крак и много скоро ще откриете, че всъщност не е никак трудно да неутрализирате властното ръкостискане и да вземете контрола над положението.

Кой протяга пръв ръка?

Въпреки че е всеобща практика хората да се ръкуват, когато се срещат за първи път, има случаи, при които не е особено разумно вие пръв да подавате ръка за здрависване. Като се има предвид, че ръкуването е поздрав за „Добре дошъл!“, по-разумно е преди да подадете пръв ръка, да си зададете няколко въпроса примерно: „Наистина ли съм добре дошъл?“ или „Действително ли този човек се радва да се запознае с мен?“. По време на обучението си търговските представители научават например, че ако посетят някой потенциален клиент, без предварително да са си уредили по телефона среща с него и да са били поканени, и първи му подадат ръка за здрависване, това може да се отрази отрицателно върху целта на посещението им - възможно е клиентът изобщо да не желае да се среща с тях, така че принудата да направи нещо (да се здрависа), което не иска да прави, да го настрои недоброжелателно.

И тук също ще кажем, че хората с артрит и онези, чиято професия им налага да си пазят ръцете, могат да се настроят отрицателно, ако бъдат принудени да се ръкуват. Именно поради тези обстоятелства, добре обучените търговски представители, изчакват другия човек пръв да им подаде ръка за здрависване, а ако това не стане, кимват с глава за поздрав.

Стилове на ръкостискане

Ръкуването с обърната надолу длан определено е най-агресивният стил на ръкостискане, тъй като почти не оставя възможност на човека, който трябва да му отговори, да установи равнопоставени взаимоотношения. Този стил е типичен за агресивния, властен мъж, който винаги пръв подава ръка, за да наложи своето надмощие от самото начало, а изпружената ръка и насочената право надолу длан насилват другия човек да заеме подчинена потния, тъй като го принуждават да подаде ръката си с обърната нагоре длан.

Съществуват различни начини, с чиято помощ е възможно да обезоръжите обърнатата надолу длан при ръкостискане. Можете да си послужите с техниката за пристъпване с левия крак и извъртане надясно (фигури 23, 24, 25). Но понякога тя трудно може да бъде приложена, тъй като съответният човек често ви протяга изпружена и стегната ръка, именно за да предотврати подобни тактики от ваша страна. В такива случаи една съвсем простичка, но много резултатна маневра е да хванете китката на протегнатата към вас властна ръка и да я разтърсите за поздрав (фигура 27). Чрез този подход властта вече е във вас, защото по такъв начин вие не само имате контрол над ръката на съответния човек, но и сте в позиция на надмощие, тъй като вашата длан е върху неговата и при това е обърната надолу. Но тъй като този жест може да смути силно другия човек, съветваме ви да го използвате внимателно и дискретно.

Понякога наричат стила „ръкавица“ (фигура 28) „ръкуване на политик“. Инициаторът на това ръкостискане се опитва да внуши на другия човек, че е искрен и заслужава доверието му. Но когато тази техника бъде приложена на някого, с когото току-що сте се запознали, тя може да окаже и обратен ефект, като накара съответния човек да бъде нащрек и го изпълни с подозрителност относно намеренията ви. По-подходящо е да използвате „ръкавицата“ само с хора, които добре ви познават.

Едва ли има друг жест за поздрав, който да е толкова неприятен и отблъскващ, колкото ръкостискането „умряла риба“, особено когато ръката е студена или лепкава. Безжизненото и вяло усещане при стила „умряла риба“ го прави универсално непопулярен жест и обикновено се свързва със слабост на характера, най-

всиче поради това, че позицията на такава ръка лесно може да бъде сменена. Изненадващото е, че много от хората, които използват стила „умряла риба“, изобщо не си дават сметка, че го правят. Ето защо е добре да поразпитате приятелите си какво изпитват при ръкуване с вас, преди да решите какъв стил да изберете за в бъдеще. „Менгсмето“ с запазна марка на агресивния „мъжкар“. За жалост няма ефективен начин да му се противопоставите, освен да му отвърнете по подобаващ начин - било словесно, с някоя цветиста ругатня, било с физически „контраудар“, например юмрук в носа!

Както и ръкостискането за налагане на надмощие с обърната надолу длан, така и *това с* изпружена скована ръка (фигура 31) обикновено се използва от агресивните хора, *кат* целта му е да ви държи па разстояние и най-вече извън интимната зона на съответния човек. Този стил на ръкостискане се използва също и от хората, отраснали в по-рядко населени места, които имат по-голям обхват на интимната зона и по този начин се стараят да защитават личната си територия. Но при тях обикновено ръкостискането е придружено от силно навеждане напред или дори балансиране на един крак.

Стильт на ръкуване, изобразен на фигура 32, наподобява не-улучило целта си ръкостискане с изпружена ръка, при което съответният човек по погрешка сграбчва пръстите ви, вместо дланта. Макар че стильт на ръкостискане „сграбчване на пръстите“ внушава любезност и ентузиазъм от страна на онзи, който го използва, в действителност той издава, че на съответния човек му липсва самоувереност и самочувствие. Както и при ръкостискането с изпружена ръка, и тук основната цел на жеста е да задържи другия далеч от интимната зона.

При стила на ръкостискане, наречен „издърпване на ръката“ (фигура 33), човекът, който го използва, издърпва другия към себе си, в обсега на своето лично пространство. Този стил ръкостискане може да бъде тълкуван по два начина. Първо, че съответният човек е неуверен и се чувства по-сигурен, когато нещата се развиват на негова територия. И второ, че принадлежи към традиционна култура, за която е характерен по-тесен обхват на интимната зона, и в такъв случай поведението на съответния човек при ръкуване е свършено нормално.

Намренисто на човека, който използва някоя от разновидностите на стила „двойно прихващане“, е да засвидетелства искреност, доверие или дълбочина на чувствата към онзи, когото поздравява. При този стил трябва да отбележим два съществени момента. Първо, съответният човек използва лявата си ръка, за да внуши на онзи, с когото се ръкува, че изпитва към него по-голямо доверие и благоразположение, като дълбочината на течи чувства е пряко свързана с движението на лявата

му ръка нагоре към рамото на другия - те са толкова по-силни, колкото по-нагоре е прихващането при ръкуване. Например прихващането към лакътя (фигура 35) внушава по-силни чувства, отколкото прихващането на китката (фигура 34), а държането на рамото (фигура 37) е белег за по-дълбока привързаност, отколкото прихващането над лакътя (фигура 36). Второ, с лявата си ръка инициаторът на този стил ръкостискане навлиза в интимната и дори в близко интимната зона на другия човек. Най-общо казано прихващането на китката (фигура 34) и прихващането към лакътя (фигура 35) са допустими само между близки приятели или роднини, като в този случай лявата ръка на инициатора на ръкуване-то навлиза само в интимната зона на другия човек. Държането на

рамото (фигура 37) и прихващането над лакътя (фигура 36) навлизат в близката интимна зона на другия човек и при тях може да има дори реален контакт на телата. Ето защо тези две разновидности на стила „двойно прихващане“ трябва да бъдат използвани само когато съответните хора са тясно обвързани емоционално по време на ръкуването. Ако придаваните чрез този стил на ръкостискане дълбоки чувства не са взаимни или ако инициаторът на това ръкуване няма наистина сериозна причина да го използва, то може да изпълни другия човек с подозрителност и недоверие относно намеренията му. Твърде често можете да видите политиците да поздравяват по този начин своите избиратели или търговците да посрещат с двойно прихващане новите си клиенти, без да си дават сметка, че това може да доведе до нещо като социално самоубийство и да отблъсне съответните хора.

Четвърта глава

Жестове с ръце

Жестове с двете ръце

Потриваме дланите на двете ръце

Неотдавна една моя и на жена ми приятелка ни посети у дома, за да обсъдим подробностите за предстоящата ни съвместна ски-ваканция. По време на разговора приятелката ни изведнъж се отпусна назад на стола, усмихна се широко, нотри ръце и възкликна: „Изгарям от нетърпение иоскоро да тръгнем!“. По този начин тя ни каза несловесно, че очаква да си прекараме страхотно по време на съвместното ни пътуване.

Потриването на двете длани е начин, по който хората предават несловесно положителните си очаквания. Онзи, който хвърля зарове, ги потрива между двете си длани, като по такъв начин издава положителното си очакване, че ще победи. Човекът, който ръководи провеждането на някоя изява, потрива леко ръце, докато казва на аудиторията примерно: „Отдавна очакваме с нетърпение да чуем следващия оратор“. Развълнуваният продавач се втурва в офиса на своя шеф, потрива длани и възкликва: „Току-що получихме голяма поръчка, шефе!“. Но пък келнерът, който приближава до масата ви, след като сте приключили с ве-чърята, и потривайки ръце ви пита: „Ще желаете ли още нещо, господине?“, всъщност несловесно ви казва, че очаква да получи бакшиш.

Бързината, с която съответният човек потрива ръцете си, е показателна за очакванията му по отношение на това, кой ще спечели от положителния резултат на начинанието. Да речем, че искате да си купите къща и отивате да говорите с някой агент на недвижими имоти. След като сте му описали какво точно търсите, той потрива бързо длани и казва: „Имам точно това, което ви трябва!“. Така агентът на недвижими имоти ви дава несловесен сигнал, че очаква резултатът да е във *ваша* полза. Но я си помислете какво бихте почувствали, ако той започне да потрива ръцете си много бавно, докато ви казва, че има идеалната за вас къща? Вероятно ще ви се стори лукав и подмолен и ще ви изпълни с подозрението, че крайният резултат от сделката ще е по-скоро в *негова*, а не във *ваша* полза.

По време на обучението си търговските представители и продавачите научават, че ако потриват ръце, докато предлагат и описват една или друга стока или услуга на потенциален купувач, то трябва да го правят бързо, за да не внушат недоверие на съответния човек. Когато купувачът

потрива ръце и казва на продавача примерно: „Я да видим какво предлагате!“, това е знак, че той очаква да му бъде предложено нещо добро и че има голяма вероятност да го купи.

Едно предупреждение: когато видите някой да стои на автобусна спирка в студен зимен ден и бързо-бързо да потрива длани, това съвсем не означава, че е преизпълнен с щастливи очаквания. Просто ръцете му са премръзнали!

Потриване на палеца в другите пръсти

Потриването на палеца във възглавничките на другите пръсти или в тази на показалеца е универсално възприет жест за очакване на пари. Този жест често се използва от продавачите, докато казват на купувача: „Мога да ви спестя 40%!“, или от някого, който се обръща към свой приятел с молбата: „Услужи ми назаем с десет долара“. Но това съвсем определено е жест, който истинският професионалист никога не бива да използва, когато работи с клиенти.

Сключване на двете ръце

На пръв поглед този жест говори за доверие, тъй като някои от хората, които го използват, едновременно с това се усмихнат и гласовете им звучат щастливо. Но веднъж един продавач описва как току-що изгубил някаква важна сделка. И тогава забелязах, че колкото повече човекът навлизаше в подробностите за станалото, ръцете му не само че се сключиха, но и пръстите му побеляха и изглеждаха така, сякаш са се слепили един за друг. Следователно в този случай това бе жест, издаващ отчаяние или враждебност.

Изследвания, проведени от Найърънбърг и Калеро относно сключването на двете ръце, стигат до извода, че този жест говори за отчаяние и чувство на безизходица, а човекът, който го използва, изпитва отрицателни емоции. При сключването на двете ръце има три основни позиции: сключване в изправена пред лицето позиция (фигура 39), сключване с ръце, опрени на масата (фигура 40) и сключване с ръце в скута, при седнало положение, или отпуснати надолу, при изправено положение на тялото (фигура 41).

Изглежда, че съществува взаимовръзка между височината, на която се прави този жест, и силата на изпитваните от съответния човек отрицателни емоции. Проучванията сочат, че по-трудно е да преодолеее съпротивата на човек, сключил ръцете си високо, както е на фигура 39, отколкото на някой, който ги е сключил по-ниско, както е на фигура 40. Както и при всички останали отрицателни жестове, и в тези случаи трябва да предприемете нещо (например да подадете някакъв предмет), за да принудите неусетно съответния човек да „отключи“ позата си, да разедини пръстите си и да открие дланите и предната част на тялото си - в противен случай неговата враждебна нагласа ще остане непроменена.

Шпицпозиции на ръцете

В началото на тази книга споменах, че жестовете винаги се правят на снопове, тоест че вървят заедно, също като думите в едно изречение, затова и трябва да бъдат тълкувани съобразно контекста на конкретната ситуация, когато ги наблюдавате. „Шпицпозициите“, според названието, дадено им от Бърдуистъл, са изключение от това правило, тъй като хората често ги използват изолирано от други жестове. В действителност уверените в себе си хора, както и онези, които имат чувство за превъзходство над останалите или са свикнали да използват минимални или ограничени движения на тялото, често си служат с шпицпозиции на ръцете, като по такъв начин показват нагласата си на самоувереност и убеденост в своята правота.

Собствените ми наблюдения и проучвания на този безкрайно интересен жест на ръцете разкриват, че той често се използва при междуличностно общуване от типа на началник/подчинен и че може да бъде правен изолирано от други жестове, като издава не само самоувереност, но понякога и самонадеяност, сякаш казва „Аз всичко знам“. Началниците често използват този жест на ръцете, докато дават нареждания или съвети на своите подчинени. Шпицпозициите се срещат особено често при счетоводители, адвокати, мениджъри и други хора с подобни професии.

Този жест има два варианта: вдигната нагоре шпицпозиция (фигура 42) и обърната надолу шпицпозиция (фигура 43). Вдигнатата нагоре шпицпозиция на ръцете обикновено се използва, когато съответният човек изказва свои мнения или идеи и именно той води разговора. Обърнатата надолу шпицпозиция обикновено се използва, когато съответният човек ио-скоро слуша, отколкото говори. Найгърнбърг и Калеро отбелязват, че жените са по-склонни да нравят често жеста с обърнатата надолу шпицпозиция на ръцете, отколкото този с вдигнатата нагоре шпицпозиция. Когато жестът с вдигнатата нагоре шпицпозиция бъде придружен с отмятане на главата назад, това

придава на съответния човек израз на самодоволство и арогантност.

Въпреки че по принцип жестът на шпицпозицията на ръцете е положителен сигнал, той може да бъде използван както при положителни, така и при отрицателни обстоятелства, в резултат на което да бъде изтълкуван погрешно. Например при лична среща, когато някой търговски представител запознава потенциален клиент с предлаганата стока, по време на разговора той може да забележи, че съответният човек прави редица положителни жестове като отворени длани, накланяне напред, изправена глава и т.н. Но сто че към края на срещата потенциалният клиент прави някоя от шпицпозициите на ръцете. Какво означава това?

Ако шпицпозицията се появи след серия други положителни жестове по време на обсъждането по офертата, това е знак за търговския представител, че може да очаква поръчка и да смята сделката за осъществена. Ако обаче шпицпозицията дойде след серия негативни жестове - например скръстване на ръцете пред гърдите, кръстосване на краката, извърщане на погледа встрани и поредица от различни докосвания до лицето, и ако потенциалният клиент направи този жест към края на представянето на стоката, тона показва, че той е напълно сигурен, че няма да купи нищо от продавача или че се готви да се отърве по най-бързия начин от него. И в двата случая шпицпозицията говори за увереност, но при първия подсказва положителен резултат от срещата, а при втория - отрицателни последици за търговския представител. Тоест ключ към това, какъв ще бъде изходът от даден разговор, могат да ви дадат всички жестове и движения, предхождащи жеста на шпицпозицията на ръцете.

Захвати на различни части от ръцете зад гърба

Мнозина изтъкнати членове на британската кралска фамилия са известни с навика си да се разхождат с вирната глава, издадена напред брадичка и хванали с едната си ръка другата зад гърба. Но не само британските кралски особи използват този жест (фигура 44), той се среща твърде често сред представителите на кралските семейства и в други страни по света. Сред простосмъртните жестът е присъщ на полицаия, който обхожда своя район, на учителя, който се разхожда в училищния двор, на висшите военни, както и на други хора с авторитетна позиция в обществото.

Следователно това е жест на превъзходство и самоувереност. И нещо повече, той открива пред другите хора незащитените области на корема, сърцето и гърлото и така позволява на онзи, който го използва, да демонстрира несъзнателен акт на безстрашие. От личен опит мога да ви кажа, че ако използвате този жест, когато сте в стресова ситуация - например изправени пред микрофоните на вестникарските репортери или просто в чакалнята на зъболекаря -ще се почувствате доста по-спокойни, по-уверени и дори властни.

Наблюдения над австралийските полицаи разкриват, че онези от тях, които не носят оръжие, много повече използват жеста на сключените на гърба ръце, като при това често и се поклащат напред-назад на петите си. Затова пък полицаите, които имат огнестрелно оръжие, рядко нравят този жест, а по-скоро си служат

с агресивния жест „ръце на хълбоците" (фигура 98, глава 8). Изглежда, че огнестрелното оръжие само по себе си се възприема от онзи, който го носи, като достатъчен белег за авторитет, затова и захващането на двете ръце зад гърба като жест за подчертаване на собственото превъзходство и за вдъхване на самоувереност става излишно.

Захващането на двете ръце зад гърба в жест на превъзходство и самоувереност не бива да бъде бъркано с жеста, наречен хват на/над китката (фигура 45), който издава отчаяние, чувство за безизходица и опит да бъде възстановено самообладанието. При хватите, показани на фигури 45 и

46, едната ръка прихваща много здраво другата в китката или малко над нея, или при лакътя, сякаш се опитва да ѝ попречи да замахне за удар.

Интересното е, че колкото по-високо се прави хватът, толкова съответният човек става по-гневен. Позата на човека, изобразен на фигура 46, издава много по-голямо усилие да си наложи самоконтрол, отколкото тази на човека от фигура 45, тъй като той е сграбчил ръката си над лакътя, а не само при китката. Именно този жест е в основата на изрази от рода на „Вземи се в ръце“. Тази поза често може да се наблюдава при търговски представители, които имат среща с потенциален клиент, а той ги кара да го чакат в приемната му. Чрез този жест търговецът се опитва - не много успешно - да прикрие нервността си и има вероятност някой по-наблюдателен клиент да се възползва от тази му слабост. Ако съзнателно преминете от жеста за възстановяване на самообладанието към жеста на превъзходство и самоувереност, ще откриете, че ще се почувствате много по-спокойно и уверено.

Жестове с палците

В хиромантията (науката за разгадаването на личността по формата и линиите на ръката) палците издават силата на характера и самочувствието. Несловесното използване на палците е напълно в съзвучие с това тълкуване. Хората си служат с палците, за да покажат властност, превъзходство и дори агресивност. Жестовите с палци са вторични, проявяват се като допълнение в някой жестов сноп. Те са положителни сигнали, като човекът, който ги прави, често заема типичната поза на „страхотен шеф“, изправен пред своите подчинени. По време на ухажване мъжът използва тези жестове в присъствието на жената, която възприема като потенциална партньорка. Те са широко разпространени сред хората, които имат високо обществено положение или носят престижни маркови дрехи. Онези, чието облекло е ново и модно, използват по-често жестове с палци, отколкото хората, облечени в поизносени и излезли от мода дрехи.

Палците, чието показване издава чувство за превъзходство, се набиват още повече на очи, когато са в противоречие с думите на съответния човек. Например в случаите, когато някои адвокат се обръща към съдебните заседатели и с тих, нисък глас им казва: „По моето скромно мнение, дами и господа...“, но същевременно използва внушаващи властност и самоувереност жестове с палци и ги гледа отвисоко (фигура 48). Адвокатът иска да внуши на съдебните заседатели, че е скромен и открит човек, но използваният от него жест с палец ги кара да го възприемат като ненскреи и високомерен. За да внуши скромност и непосредственост, адвокатът би трябвало да приближи с разкопчано сако към съдебните заседатели, като изнесе единия си крак напред, в тяхната посока, да използва жестове с отворени длани и същевременно да се иопри-вежда лекичко напред, за да им засвидетелства уважение или дори за да подчертае подчиненото си положение спрямо тях.

Палците най-често се подават от джобовете на хората (фигура 47), понякога дори от задните джобове на панталоните (фигура 49), като в този случай се отиват да прикрият властната нагласа на своя собственик. Властните или агресивни жени също използват

този жест (фигура 50), тъй като движението за еманципация им даде възможност да възприемат много от мъжките жестове. А на всичкото отгоре хората, които използват жестове с палци, често и се илюлюват на пети, за да подсилят още повече впечатлението.

Друга популярна поза е жестът, при който ръцете са скръстени пред гърдите, със сочещи нагоре палци (фигура 51). Това е двоен сигнал - от една страна, издава отбранителна или враждебна нагласа (скръстените ръце), а от друга, говори за чувство за превъзходство (палците). Хората, които използват този двоен жест, обикновено често жестикулират с палците си, а в много случаи и се илюлюват на пети, когато са в изправено положение.

Палецът може да бъде използван и като сигнал за насмешка или неуважение, когато с него се сочи друг човек. Например съпругът се накланя към приятеля си, посочва жена си с жест, при който останалите пръсти са свити в юмрук, а палецът е из-пружен, и казва: „Жени - хвани едната, удари другата!“ (фигура 52). С което буквално си изпросва скандала със съпругата. В този случай палецът е използван като намек, чиято цел е да осмее бедната женица. Ето защо повечето жени се обиждат и ядосват, когато ги сочат с палец, особено ако жестът е направен от мъж. Този жест е по-рядко срещан при жените, въпреки че и те понякога го използват по отношение на

съпрузите си или на хора, които не харесват.

Пета глава

Докосвания до лицето

Коварство, съмнение, лъжа

Как можете да познаете, когато някой лъже? Разпознаването чрез наблюдаване на несловесните жестове, издаващи коварството, е вероятно едно от най-ценните умения, които човек би могъл да усвои. И така, кои са сигналите за коварство, които издават лъжеца?

Един от най-широко разпространените и най-често използвани символи за отношението към коварството е изображението на трите мъдри майmunки, които не чуват лошите неща, не виждат лошите неща и не говорят лоши неща. Техните жестове на докосвания с ръце до лицето са подбрани въз основа на характерните човешки жестове, свързани с коварството (фигура 53). Или с други думи, когато ние, хората, забелязваме, изричаме или чуваме „лоши неща“, тоест неистини или лъжи, често понечваме да закрием устата, ушите или очите си с ръце. Вече споменахме, че децата доста открито използват тези жестове, свързани с коварството. Ако малкото дете излъже, то често прикрива уста с двете си ръчички, сякаш се опитва по този начин да възпре лъжовните думи. Ако не иска да слуша мъмрението на някой от родителите си, то просто запушва ушите си с ръце. Когато вижда нещо лошо, което не желае да гледа, детето скрива очи в шепите или в свивката на лакътя си. С напредването на възрастта тези свързани с коварството жестове на докосвания до лицето стават по-за-воилирани и не толкова очебийни, но при все това те съществуват и по един или друг начин се проявяват винаги когато някой лъже, прикрива измама или е свидетел на нечие коварство. Като под коварство, освен измама, се подразбира съмнение в правотата, невсрне в правотата, лъжа или преувеличаване на истината.

Когато някой използва жест на докосване до лицето, това не винаги означава, че лъже. Но тъй като тези жестове могат да бъдат и сигнал, че съответният човек ни мами, имайте си едно наум и наблюдавайте внимателно останалите му жестови снопове, които могат да потвърдят или да опровергаят подозренията ви. Много е важно да не тълкувате жестовете на докосвания до лицето изолирано от останалите жестове на съответния човек.

Д-р Дезмънд Морис описва един интересен експеримент, проведен от американски учени. При него група медицински сестри били инструктирани да лъжат пациентите (които били информирани за провеждания експеримент, но сестрите не били запознати с този факт) относно здравословното им състояние, докато друга група трябвало да им казва истината. Изследователите забелязали, че медицинските сестри, които лъжели, използвали много повече и по-често жестове на докосвания до лицето, отколкото онези, които казвали истината. В тази глава ще разгледаме различните варианти на жестове с докосвания до лицето и ще посочим как и кога се използват.

Прикриване на устата

Прикриването на устата (фигура 54) е един от малкото жестове при възрастните хора, който е също толкова очевиден, колкото и при децата. При него ръката прикрива устата, а палецът е притиснат до бузата, защото те са получили подсъзнателна инструкция от мозъка да се опитат да възпрат изречените измамни думи.

Понякога жестът може да бъде направен, като към устата се допрат само няколко пръста или дори свит юмрук, по това не променя смисъла му.

Не бива да бъркате прикриването на устата с жеста за преценка, на който ще се спрем малко по-нататък в тази глава.

Мнозина се опитват да замаскират жеста за прикриване на устата с престорено покашляне. Когато покойният кино-актьор Хъмфри Богарт изпълняваше някоя роля на гангстер или на престъпник, той че-

сто използваше този жест - било докато обсъжда престъпни планове с други гангстери, било когато полицаите го разпитват, за да покаже несловесио, че героят му е непочтен и коварен човек.

Лко човекът, който говори, използва този жест, това е показателно, че лъже. Но ако прикрива устата си, докато вие говорите, това означава, че той усеща, че вие го лъжете! Вероятно най-притесняващата гледка за един оратор е да види как слушателите му поголовно използват този жест, докато го слушат. При по-ограничена аудитория или при среща па четири очи, в такива случаи е по-мъдро да спрете да говорите и да попитате: „Пи ли желал някой да коментира току-що казаното от мен?“. Тона дава възможност ма слушателите ви да изкажат открито забележките, които имат, а па вас самите позволява да прецените въздействието на твърденията си и да отговаряте на въпроси.

Докосване на носа

По своята същност докосването на носа (фигура 55) е преработен и по-дискретен вариант на прикриването на устата. Този жест може да бъде съставен от няколко леки потривания под носа или да е просто едно бързо, почти незабележимо докосване до самия нос. Някои жени правят този жест със съвсем леки, дискретни почесвания, за да не си развалят грима.

Едно възможно обяснение за произхода на този жест е следното: когато в ума се зароди отрицателна мисъл, подсъзнанието дава инструкции на ръката да прикрие устата, но в последния момент, за да не бъде жестът прекалено оче-биен, ръката се поотдръива от лицето и пътьом докосва леко и бързо носа. Друго възможно обяснение е това, че осъзнаването на лъжата кара деликатните нервни окончания в носа да се напрегнат и докосването до него се явява израз на желанието да бъде облекчено това неприятно усещане. Често ми задават въпроса: „Ами ако човек просто го сърби носът?“. Когато човек го сърби носът, той обикновено го потрива или почесва съвсем непринудено и целенасочено, като това действие е доста по-силно изразено и очебийно, за разлика от леките жестове при свързаното с коварство докосване на носа. Както жестът за прикриване на устата, така и жестът за докосване на носа може да бъде използван и от говорещия (за да прикрие собственото си коварство), и от слушащия (който се съмнява в неговите думи).

Потриване на окото

„Не виждам лошите неща“, казва мъдрата маймунка и иотри-ването на окото е именно жест, чрез който мозъкът се опитва било да блокира коварството, измамата, съмнението или лъжата, които забелязва, било за да избег-

не да гледа в очите онзи, когото мами. Мъжете обикновено трият очите си силно, а ако лъжата е особено тлъста, често отклоняват поглед встрани от лицето на събеседника си, най-вече надолу, към пода. Жените използват леки, деликатни докосвания точно под окото, било защото от малки са били приучени да избягват грубите жестове, било за да не развалят грима си. Те също отбягват погледа на човека, който ги слуша, но обикновено вдигат очи нагоре, към тавана.

Широко разпространена е фразата „Стиснал зъби и ме лъже!“. Тя се отнася до един жестов сноп, включващ стиснати зъби и изкуствена „крива“ усмивка, съчетани с жеста за потриване на окото и с поглед встрани. Киноар-тистите често използват този жестов сноп, за да изобразят коварство и неискреност, но в истинския живот той рядко може да бъде наблюдаван.

Потриване на ухото

Чрез този жест (фигура 57) всъщност слушателят сякаш казва: „не чувам лошите неща“ и се опитва да блокира коварните думи, като слага ръката си в областта около ухото или върху него. Това е същият жест на затулване на двете уши с ръце, който използва малкото дете, когато не иска да чува мъмренията на родителите си, но в един по-изчистен и по-завоалиран вариант „като за възрастни“. Други разновидности на този жест са потриването зад ухото, „сондата“ (възглавничката на някой от пръстите се движи с въртеливо движение навън-навътре в ухото), подръпването на меката част („обичката“) на ухото или прегъването на цялото ухо напред, така

че да затули ушната мида. Последната разновидност е сигнал, че съответният човек е чул достатъчно и не иска да слуша нищо повече или че иска да вземе думата.

Почесване по врата

При този жест показалецът на ръката, с която съответният човек пише, почесва областта точно под ухото, а понякога дори страничната част на врата (фигура 58). Собствените ми наблюдения на този жест разкриват един интересен момент: всеки, който го използва, почесва врата си около пет пъти. Рядко броят на почесванията е по-малко от пет и почти никога не е повече. Този жест е сигнал за съмнение или неувереност и е характерен за хората, които биха казали: „Не съм сигурен, че съм съгласен“. Жестът става твърде очебиен, когато влиза в противоречие с думите на съответния човек - например, ако в момента той казва нещо от рода на: „Разбирам как се чувствате“.

Подръване на яката

Дезмънд Морис цитира резултатите от изследвания на жестовете в момент на лъжа, според които съзнанието, че мамиш, предизвиква усещане за неприятно напрежение в деликатните тъкани на лицето и шията, което донякъде се уталожва при по-триване или почесване. Това би могло да обясни защо някои хора подръват яката на дрехата си, когато лъжат и имат предчувствието, че са разкрити (фигура 59). Когато му се стори, че сте запо-дозрели лъжите му, измамникът има усещането, че сякаш го избива пот по врата, става му горещо и има нужда да се охлади. Но хората използват същия жест и когато са ядосани, отчаяни или имат чувството, че се задушават, и затова подръват яката си. Когато видите някой да прави този жест, помолете го да повтори онова, което е казал току-що с въпроса: „Бихте ли повторили,

моля?“ или „Бихте ли изяснили мисълта си, моля?“. Ако е имал намерение да ви мами, това обикновено ще накара съответния човек да се позамисли, преди да повтори лъжата си, а в някои случаи може дори да го разубеди.

Пръсти в устата

Обяснението, което д-р Морис дава на този жест, е че човек пъха пръсти в устата си, когато е под силно напрежение (фигура 60). Това представлява несъзнателен опит да се върне към сигурността на детето, което сучи от майчината гърд. Малкото дете често замества гърдата със смучене на палеца си. Възрастният пъха в устата си не само пръсти, но и най-различни други неща - например цигари, лули, писалки и т. н. Въпреки че повечето от жестовете с докосвания на лицето са свързани по един или друг начин с коварството и измамата, жестът с пъхането на пръстите в устата е просто сигнал, че съответният човек изпитва необходимост да му бъде вдъхната вътрешна увереност. Затова, когато видите някой да прави този жест, постарайте се да му вдъхнете сигурност и да му дадете гаранции.

Правилно и погрешно тълкуване

За да придобиете уменията да тълкувате правилно различните жестове с докосвания на лицето в контекста на конкретните обстоятелства, се изисква доста време и продължителни наблюдения. Достатъчно достоверно бихме могли да предположим, че ако даден човек използва някой от споменатите в предишните раздели на тази глава жестове, то в ума му се въртят отрицателни мисли. Но въпросът е, за какво по-точно става дума? Дали за съмнение, неверие, неувереност или за прикриване, преувеличаване, измама или лъжа? Истинското умение при тълкуването на съответния жест е да се разбере коя именно от споменатите отрицателни нагласи е правилната при конкретната ситуация. Това може да бъде постигнато най-добре, като се наблюдават и анализират жестовете, които съответният човек е правил до този момент и жестът с докосването на лицето бъде разтълкувай в техния контекст.

Например един мой приятел, с когото играем шах, по време на играта често потрива ухото си или докосва носа си, но само когато е неуверен в следващия си ход. Неотдавна обърнах внимание и на някои други негови жестове и си дадох сметка, че бих могъл да ги тълкувам и използвам, за да имам известно предимство в играта. Забелязах, че всеки път щом му дам сигнал, че се каня да

преместя някоя фигура, като я докосна леко, той веднага откликва с жестови снопове, които ясно издават какво мисли за евентуалния ми ход. Ако се отпусне назад на стола и направи някой жест като при заспи-ване (а това говори за самоувереност), спокойно мога да предположа, че е предугаден следващия ми ход и вероятно дори вече е намислил как да му отговори успешно. Ако, когато пипна фигурата, той прикрие устата си, докосне носа си или потрие ухото си, това означава, че не е уверен какъв ще е следващият ми ход, какъв да бъде неговият следващ ход, или и двете. Кое то пък значи, че колкото повече ходове направя след неговия отрицателен жест на докосване на лицето, толкова по-големи са шансовете ми за победа.

Наскоро интервюирах един млад мъж, прекосил океана, за да дойде в Австралия с намерението да постъпи на работа в нашата фирма. При интервюто той държеше ръцете и краката си кръстосани, използваше жестови снопове на критическа преценка, почти не правеше жестове с отворени длани, а общо моментите, когато погледът му срещаше моя, бяха по-малко от една трета от времето, което прекарахме заедно. Явно нещо го тревожеше, но на този етап от интервюто все още не разполагах с достатъчно информация, за да разтълкувам правилно отрицателните му жестове. Задах му няколко въпроса относно предишните му работодатели в родината му. Отговорите му бяха придружени от серии жестове на потривания на очите и докосвания на носа, като през цялото време той продължаваше да отбягва погледа ми. Нещата продължиха по този начин до края на интервюто и аз междуременно реших да не го наемам на работа, воден от усещането, познато на всички ни като „интуитивно чувство“. Но тъй като бях обзет от любопитство по отношение на неговите жестове, говорещи за измама, реших да проверя какви препоръки могат да ми дадат за него от предишните му

служби. Е, открих, че този млад мъж ми е дал напълно лъжлива информация за миналото си. Той вероятно е предполагал, че евентуалният му работодател „на другия край на света“ няма да си направи труда да събира препоръки отвъд океана. И ако аз не бях наясно със значението на жестовете и на несловесните сигнали, нищо чудно да бях направил грешката да го взема на работа.

На един семинар за управленски кадри разиграхме, записахме на видео, а после и анализирахме една сценка интервю. По време на нея при един от въпросите интервюираният изведнъж прикри устата си и потърка носа си. До този момент държанието му беше съвсем открито и непринудено - седеше спокойно отпуснат на стола, с разкопчано сако, правеше жестове с отворени длани, леко се привеждаше напред, когато отговаряше на въпросите. Затова и първоначално решихме, че неочаквано появилите се отрицателни жестове са били някаква изолирана и случайна серия. Преди да отговори на конкретния въпрос, той прикри за няколко секунди устата си, а веднага след като отговори, отново се върна към предишната си откритая и непосредствена поза. При анализирането на сценката го разпитахме за този жест на прикриване на устата и той ни обясни, че когато интервюиращият му задал онзи конкретен въпрос, той е можел да отговори по два начина - по отрицателен или по положителен. Когато си помислил за отрицателния отговор и за това, как би могъл да реагира на него интервюиращият, направил жеста на прикриване на устата. Когато после си помислил за положителния отговор, ръката му се дръпнала от устата и заел предишната си откритая поза. Тоест, жестът на прикриване на устата бил породен от неговата неувереност относно евентуалната реакция на слушателя му спрямо отрицателно звучащия отговор на зададения въпрос.

Тези примери показват колко лесно могат да бъдат изтълкувани неправилно жестовете с докосвания на лицето, което пък би довело до възникване на недоразумения и до погрешни заключения. Единствено чрез постоянното изучаване и наблюдаване на тези жестове, като не се изпуска от внимание контекстът, в който се проявяват, човек може постепенно да се научи да разгадава правилно мислите и намеренията на другите хора.

Докосвания до бузата и до брадичката

Казват, че добрият оратор се познава по това, че инстинктивно усеща кога слушателите му се интересуват от онова, което казва, което казно усеща кога слушателите му се интересуват от онова, което казва, и кога са се отегчили. Добрият търговец също предусеща „инстинктивно“ кога е напилал „чувствителните точки“ на своя клиент, тоест разбрал е какво го интересува. Всеки търговски

представител много добре познава отчайващото усещане за пустота, когато представя стоката си пред потенциален купувач, който обаче почти не говори, а само седи и гледа. За щастие има някои жестове на докосвания до бузата и до врата, които могат да подскажат как и накъде вървят нещата.

Досада

Когато слушателят ви започне да си подпира главата с ръка, това е знак, че е обзет от досада и че с този жест се опитва да придържа главата си изправена и да ѝ попречи да клюмне сънливо. Степента на отегчение се разбира по това, доколко силно се е отпуснала главата върху ръката му. Крайна досада и пълна липса на интерес има, когато главата се държи изцяло от ръката (фигура 61). А че е настъпил върхът на отегчението, ще познаете, когато главата се отпусне върху масата и човекът захърка!

Професионалните оратори често тълкуват погрешно барабаненето с пръсти по масата и потропването с крака, като ги вземат за признаци на досада, докато тези жестове всъщност са сигнали за нетърпение. Ако говорите пред аудитория и забележите някой да нрави тези жестове, постарайте се да го включите по някакъв начин в лекцията си, като по този начин ще му попречите да се разсейва и да оказва отрицателно влияние върху останалите слушатели. Когато забележите, че аудиторията ви масово нрави жестове на досада и нетърпение, това означава, че е време да приключите с изказването си. И нека отбележим, че скоростта, с която съответният човек барабани с пръсти или потупва с крак, е правопронор-ционална на неговото нетърпение - колкото по-бързо го прави, толкова по-нетърпелив става.

Преценка

Когато човек преценява мислено онова, което слуша или наблюдава, той обикновено опира свитата си ръка до бузата, като често показалецът сочи право нагоре (фигура 62). Ако съответният човек започне да губи интерес, но от любезност иска да изглежда заинтригуван, жестът се променя леко и дланта започва да поддържа главата, както е показано на фигура 61. Присъствал съм на безкрайно много събрания на управленски кадри на различни фирми, по време на които младите и амбициозни мениджъри използват *този* жест за преценка, за да засвидетелстват уважението си към президента на фирмата, докато слушат дългата му и досадна реч. За тяхно нещастие обаче, жестът за преценка незабелязано може да премине в жест на досада и да издаде отегчението им. И ако говорещият президент на фирмата е малко по-наблюдателен, той може да усети фалша и ласкателството на младите мениджъри.

Истинският интерес проличава по това, че свитата ръка е до бузата, а не се използва за подпиране на главата. Говорещият президент на фирмата би могъл много бързо и лесно отново да привлече вниманието на слушателите си, като каже нещо от рода на: „Радвам се, че слушате толкова съсредоточено, защото след малко ще ви задам и някои въпроси!“. Това неминуемо ще събуди интереса на останалите към речта му, поради страха им, че няма да знаят за какво е ставало дума и впоследствие няма да могат да Когато показалецът е изправен вертикално нагоре по бузата, а палецът поддържа брадичката, съответният човек има отрицателна или критическа нагласа по отношение на онзи, когото слуша, или на думите му (фигура 63). Често показалецът може да потрива или да подръпва ъгълчето на окото, докато неодобрителните мисли текат в ума на съответния човек. И тъй като жес-товата поза се отразява върху нагласата на човека, колкото някой поддържа по-дълго този жест, толкова по-дълго ще продължава критическата му нагласа. Ако видите ваш слушател да прави този жест, знайте, че се налага да предприемете незабавни мерки - или въвлечете съответния човек в обмен на идеи по онова, което казвате, или прекъснете словото си. Възможно е някое съвсем простичко действие от ваша страна - например като подадете нещо на този ваш слушател, да го извадите от критическата му поза, да е напълно достатъчно, за да се промени нагласата на човека. Хората често тълкуват погрешно този жест и го възприемат като сигнал за задълбочен интерес, но в действителност поддържащият брадичката палец издава истината относно критическата нагласа на съответния човек.

Потриване на брадичката

Следващия път, когато ви се отдаде възможност да излагате някаква идея пред група хора, ги наблюдавайте внимателно, докато говорите, и ще забележите нещо безкрайно интересно. Повечето, ако не и всичките ви слушатели, ще вдигнат ръка към лицето и

ще започнат да правят различни жестове на преценка. Когато стигнете към края на изложението си и поканите хората да изкажат мненията или предложенията си относно идеята ви, жестовете на преценка ще бъдат прекратени. Но пък ръката ще се придвижи към брадичката и ще започне да я потрива (фигури 64 и 65).

Жестът с потриването на брадичката е сигнал, че съответният човек взема решение. Когато приканите слушателите си да се изкажат по темата и техните

движения преминават от жестове на преценка към жестове на вземане на решение, следната серия движения могат да ви подскажат дали решението ще е отрицателно, или положително.

След като е показал стоката си и е приканил потенциалния купувач да реши дали да я купи, търговският представител би бил пълен глупак, ако прекъсне мълчанието и заговори отново, докато човекът е започнал да потрива брадичката си с характерния жест на вземане на решение. За търговеца ще е най-добре да наблюдава внимателно следващите жестове на потенциалния купувач, които ще разкрият какво е решението му.

Ако например потриването на брадичката е последвано от скръстване на ръцете и кръстосване на краката, а потенциалният купувач се отпусне назад на стола си, с това той несловесно заявява на продавача своето „не“. В такъв случай търговският представител трябва незабавно да заговори и отново да изложи основните достойнства на предлаганата стока, преди купувачът да е успял да изрази словесно своя отказ и така безвъзвратно да провали сделката.

Ако жестът на потриване на брадичката бъде последван от жест на готовност (фигура 100, глава 8), то на продавача му остава само да попита купувача какви количества ще иска и как ще му е най-удобно да плати, защото може да е напълно сигурен, че човекът ще купи стоката му.

Варианти на жестовете при вземане на решение

Когато след жестовете за преценка дойде моментът за вземане на решение, твърде често хората, които носят очила, ги свалят и пъхат едната дръжчица в устата си, вместо да използват жеста с потриването на брадичката. Пак като заместител на този жест, пушачът на лула пъхва лулата в устата си. Когато някой човек е пушачът на лула пъхва лулата в устата си. Когато някой човек е подканен да вземе решение и видите, че пъхва в устата си някакъв предмет - например писалка или пръста си - това означава, че той е несигурен и има нужда да му се вдъхне увереност. Предметът в устата му служи за оправдание и му позволява да отложи незабавното вземане на решение, тъй като да говориш с пълна уста е белег за лошо възпитание.

Снопове с докосвания на лицето

Понякога жестовете на досада, преценка и вземане на решение се проявяват под формата на снопове в различни съчетания, като всеки от тях разкрива по някой елемент от нагласата на съответния човек.

На фигура 66 е показан жест на преценка, изтеглен към брадичката, като ръката може и да я потрива. Изобразеният човек преценява предложението, като същевременно и взема решение.

Когато слушателят започне да губи интерес към онова, което му се говори, при същия жест главата вече се подпира върху ръката. На фигура 67 е показан жест на преценка и вземане на решение, при който палецът вече поддържа главата, тъй като човекът е започнал да се отегчава.

Нотриване и потупване на главата

Един подсилен вариант на дърпането на яката е жестът, наречен от Калеро „пирон във врата“, при който ръката разтрива тила. В случай че човекът лъже, този жест обикновено е придружен с отбягване на погледа и навеждаме на очите надолу. Същият жест се използва и като сигнал за

разочарование и/или яд и в този случай ръката първо плясва врата, а после започва да го разтрива.

Да предположим например, че поискате от някой ваш подчинен да свърши нещо, но човекът е забравил и не го е направил навреме. Когато го попитате за резултата, той несловесно ще ви признае, че е забравил, като се плесне по главата - или отпред по челото, или отзад по врата - сякаш символично бие сам себе си.

И въпреки че плясването по главата разкрива факта на забравянето, чрез този жест съответният човек разкрива и отношението си към вас или към конкретната ситуация, което става ясно от използваната позиция на жеста. Ако се плесне отпред по челото (фигура 69), това означава, че не се чувства притеснен или засрамен от вас поради факта, че е забравил да свърши, каквото сте му поръчали, и че вие сте го споменали. Но ако се плесне по тила (фигура 68), той несловесно ви казва, че сте „пирон във врата“, тоест досаден и нетакти-чен, понеже сте споменали пропуската му.

Хората, на които им е навик да потриват тила си в случаите, когато несловесно си признават някаква грешка, обикновено проявяват тенденция да са отрицателно настроени и критични към всичко, докато онези, които имат навика да разтриват челото си, са по-открити, непосредствени и общителни.

Шеста глава

Бариери с ръце

Жестове със скръстени ръце

Прикриването зад някаква бариера е нормална човешка реакция, която заучаваме още от най-ранна детска възраст, за да се предпазваме от грозящите ни опасности. Като малки винаги когато се озовем в заплашителна според нас ситуация, се прикриваме зад някой солиден предмет - например зад маса, стол, мебел или в полите на майка си. С напредването на възрастта този стремеж да се скрием става по-завоалиран и някъде около шестата ни година - когато вече е неприемливо да се завираме зад стола или в полата на майка си всеки път, щом се уплашим - се научаваме в случай на опасност здраво да скръстваме ръце пред гърдите си. В годините на пубертета се обиграваме да правим не толкова очебийно този самозащитен жест, като скръстваме ръцете си малко по-отпуснато и добавяме и жеста на кръстосаните крака.

Колкото по-възрастни ставаме, толкова и жестът на самозащитна реакция се развива и става по-прикрит и не толкова очебийно за околните. Посредством прехвърлянето на едната ръка или скръстването на двете ръце пред гърдите издигаме своеобразна бариера, тоест с този жест ние се опитваме да отблъснем надвисналата заплаха или нежеланите обстоятелства. Едно нещо е напълно сигурно: когато човек се чувства нервен, отрицателно настроен или изпитва желание да се защити, той скръства здраво ръце пред гърдите си, което е недвусмислен сигнал, че се чувства застрашен.

Проведени в Съединените щати изследвания на позите със скръстени ръце разкриват някои твърде интересни резултати. Група студенти били помолени да присъстват на серия лекции, като всеки бил инструктиран да не кръстосва краката си, нито да скръства ръцете си, докато слуша, а да седи на мястото си в отпусната и непринудена поза. След приключването на серията лекции всеки студент бил препитан, за да се види доколко е запомнил и усвоил материала и каква е нагласата му към лектора. Всич-

ко това било подробно заснето и документирано. Друга група студенти преминали през същите етапи на изследването, но те били инструктирани по време на лекциите да държат ръцете си здраво скръстени пред гърдите. Резултатите, отчетени при сравняването на постигнатите от двете групи резултати при препитването, показали, че онези студенти, които слушали лекциите със скръстени ръце, запомнили 38% по-малко от материала, отколкото

другите, които не били скръствали ръцете си. Освен това групата със скръстените ръце показала и много по-критично отношение към лекциите и лектора.

Резултатите от този тест разкриват, че когато слушателят скръства ръце, той не само се настройва по-отрицателно към човека, когото слуша, но и обръща по-малко внимание на казаното. Именно поради тази причина центровете за обучение трябва да са обзаведени със столове със странични облегалки, което би позволило на учащите се да не скръстват ръцете си и да заемат по-отпуснати пози.

Мнозина твърдят, че обикновено заемат позата със скръстени ръце, защото тя им е удобна. Но знайте, че всеки жест ще ви се струва удобен, когато имате съответната нагласа за него. Тоест, ако се чувствате нервни, отрицателно настроени или застрашени, позата със скръстени ръце ще ви се стори много удобна.

И помнете, че при несловесното общуване смисълът на посланието зависи и от човека, който го приема, а не само от онзи, който го изпраща. Вие може и да се чувствате удобно, когато седите или стоите със скръстени ръце и така, сякаш сте глътнали багет (тоест с изправени и сковани врат и глава), но редица проучвания сочат, че околните възприемат подобни жестове отрицателно и вероятно ще се настроят недоброжелателно към вас.

Стандартен жест със скръстени ръце

При този жест и двете ръце са скръстени пред гърдите, като по такъв начин съответният човек сякаш се опитва „да се скрие“ и да се предпази от неблагоприятната за него ситуация. Има най-различни пози със скръстени ръце, но в тази книга ще разгледаме само трите най-широко разпространени и най-често използвани. Стандартното скръстване на ръцете (фигура 70) е универсален жест, който почти навсякъде по света издава отрицателна нагласа и желание за самозащита. Този жест може да бъде наблюдаван най-често когато човек е сред непознати хора - по време на публични срещи, на опашка, в кафенета, асансьори и навсякъде другаде, където хората обикновено се чувстват неуверени и несигурни.

По време на една моя неотдавнашна обиколка с лекции из Съединените щати при една от тях нарочно започнах сказката си с критични забележки относно характеристиките на няколко високоуважавани и добре познати на аудиторията личности, които на всичкото отгоре бяха сред присъстващите. Веднага след тази моя словесна атака помолих хората да не мърдат, а „да замръзнат“ в позите, които са заели, и с жестовете, които са направили. Когато после ги приканих да се огледат и им посочих, че около 90%

от тях са заели пози със скръстени ръце веднага след началото на словесната ми атака. Те бяха и удивени, и развеселени.

Този простичък тест съвсем ясно разкрива, че повечето хора заемат някоя от позите със скръстени ръце, когато не са съгласни с онова, което чуват. Мнозина оратори се провалят, защото пренебрегват това повече от очевидно послание, отправено им от тяхната аудитория, тъй като пропускат да забележат скръстените ръце на слушателите си. Опитните оратори обаче много добре знаят, че появата на този жест налага незабавни действия „за разчупване на леда“, които да принудят слушателите да заемат по-отпуснати пози, така че да се промени отрицателната им нагласа към говорещия.

Когато при лична среща очи в очи видите другия човек да скръства ръце, можете да сте повече от сигурни, че сте казали нещо, с което той не е съгласен. В такива случаи е безсмислено да продължавате да говорите в същия дух, дори ако съответният човек се съгласява с вас на думи. Истината е, че несловесното послание не лъже - лъжат думите.

В разглежданата ситуация целта ви е да се опитате да разкриете причината, породила жеста със скръстените ръце, и да принудите съответния човек да „отключи“ позата си и да заеме по-открита поясия. И помнете: докато той остава със скръстени ръце, отрицателната му нагласа се запазва. Вътрешната нагласа на човека предизвиква появата на едни или други жестове, като остава непроменена, докато не се променят направените жестове и заетите пози.

Един простичък, но ефективен метод за „отключване“ на позата със скръстени ръце е да подадете на съответния човек молив, книга или изобщо каквото и да е, което да го принуди да разкръстоса ръцете си, за да се протегне и да поеме от вас подадения му предмет. Това движение не само го кара да заеме по-открита поза, но повлиява благоприятно и върху вътрешната му нагласа. Друг ефективен метод за „отключване“ на позата със скръстени ръце е да помолите съответния човек да се приведе напред, за да погледне и отблизо онова, което му показвате.

Резултатна тактика с вие самите да се приведете леко към него, като направите жест с отворени и изложени на показ длани, и да го попитате примерно: „Виждам, че имате въпрос, какво бихте желали да узнаете?“ или „Какво мислите по въпроса?“, а после да се отпуснете назад на мястото си, с което да покажете на съответния човек, че е негов ред да говори. Като държите пред погледа му ръцете си с отворени длани, вие несловесно му казвате, че бихте желали открит и искрен отговор.

Като търговски представител, аз никога не продължавам да хваля и да предлагам стоката си, преди да съм разбрал какво е накарало потенциалния купувач изведнъж да скръсти ръце. В повечето случаи откривам, че той има някакви възражения или критични забележки, а това е нещо, което повечето от другите продавачи не биха разбрали, тъй като няма да обърнат внимание на несловесния сигнал на потенциалния купувач, че е настроен отрицателно към някой аспект от сделката.

Подсилено скръстване на ръцете

Когато едновременно със скръстването на ръцете съответният човек свива юмруците си, това издава враждебност или желание за самоотбрана (фигура 71). Този жестов сноп често бива придружен от стисване на зъбите и зачервяване на лицето, като в такъв случай нищо чудно жестът да бъде последван от словесна или дори физическа атака от страна на човека, който го прави. Ако причината за този враждебен жестов сноп не е очевидна, наложително е да направите отведен жест с отворени длани и да се опитате да я узнаете. Човекът, който използва този жестов сноп, е настроен за атака, за разлика от онзи, изобразен на фигура 70, който е заел стандартна самозащитна поза със скръстени ръце.

Жест с вкопчване на скръстените ръце

При по-внимателно наблюдение ще забележите, че за жеста със скръстени ръце често е характерно здравото вкопчване в горната част на ръцете над лактите, което е опит да се подсили позата и да се предотврати всякакъв опит за отпускане на ръцете и за откриване на тялото (фигура 72). Понякога ръцете могат да бъдат вкопчени толкова яко, че пръстите и кокалчетата да побелеят, тъй като притокът на кръв към тях намалява. Тази разновидност на жеста на скръстените ръце е често срещана при хора, които седят в чакалня на лекар или зъболекар, или при онези, които не са свикнали да летят със самолет и чакат излитането. Вкопчването в скръстените ръце е сигнал за отрицателна и скована нагласа на съответния човек.

В адвокатски офис например може да видите следната ситуация: обвинителят да седи със скръстени ръце и свити юмруци, а защитникът - с вкопчени скръстени ръце.

Общественото положение също може да повлияе върху жеста на скръстените ръце. Човек с чувство за превъзходство над останалите може да демонстрира по-високото си обществено положение пред хора, с които току-що се запознава, без да скръства ръцете си. Да речем например, че при фирмена изява представят на генералния директор нови служители, с които той още не се познава. След като ги е поздравил с властно ръкостискане, той застава в зоната на социалното отстояние от тях, като отпуска непринудено ръце

покрай тялото си, хваща ги зад гърба си в „кралската“ поза длан в длан (фигура 44, глава 4) или пъхва едната си ръка в джоба на панталона. Рядко ще видите човек на такъв пост да скръства ръце, за да прикрие нервността си. От друга страна, след като са се ръкували със своя началник, новите служители масово заемат пози с напълно или частично скръстени ръце, което е продуку-

вано от притеснението им, че се намират в компанията на „баш шефа“. Както генералният директор, така и новите служители се чувстват напълно удобно в заеманите от тях пози и с жестовете, които правят, понеже чрез тях всеки дава знак за своето обществено положение спрямо другия.

Но какво става, когато генералният директор се среща с някой млад и амбициозен подуправител, който освен това е човек с чувство за превъзходство над останалите и може би се мисли за също толкова значим, колкото е и шефът му? Най-вероятно е след като си разменят властно ръкостискане, нахаканият подуправител да заеме поза със скръстени ръце, при която палците да сочат право нагоре (фигура 73). Този жест е вариант на самозащитното скръстваме на ръцете пред гърдите, а двата вирнати палеца трябва да покажат, че притежателят им е „върхът“. Чрез вирнатите палци съответният човек демонстрира самоувереност, а скръстените ръце му вдъхват чувство на закрила.

Когато търговският представител например види, че потенциалният му клиент направи такъв жест, той трябва да открие и да анализира причините, довели до проявата му, за да е наясно дали подходът му към съответния човек е успешен. Ако жестът се е появил към края на представянето на стоката и е придружен от поредица други положителни жестове от страна на потенциалния купувач, спокойно можете да смятате сделката за сключена и да поискате платежно нареждане. Ако обаче към края на срещата потенциалният купувач заеме поза със скръстени ръце пред гърдите със свити юмруци (фигура 71), а лицето му е безизразно като на покерджия, знайте, че направо си търсите белята, ако повдигнете въпроса за плащането. В такива случаи е по-разумно бързо да заговорите отново за качествата на предлаганата от вас стока, като същевременно задавате повечко въпроси, за да откриете срещу какво би могъл да има възражения купувачът. В областта на продажбите веднъж щом купувачът изрече на глас „не“, трудно можете да промените решението му. Умението да разчитате езика на тялото ви позволява да видите отказа, преди да е бил изказан словесно, а следователно и да предприемете алтернативен подход към „костеливия орех“.

Хора, които носят огнестрелно оръжие или защитни жилетки, рядко използват жестове със скръстени ръце, тъй като оръжието и жилетката им осигуряват чувство за достатъчна защитеност на тялото. Въоръжените полицаи рядко скръстват ръце, освен когато не са на пост и тогава обикновено използват позата със свитите юмруци, за да покажат ясно и недвусмислено, че никой няма право да преминава оттам, където те стоят.

Частични бариери със скръстени ръце

Понякога се чувстваме неудобно да скръстваме изцяло ръце в присъствието на други хора, защото така прекалено очебийно им показваме, че изпитваме неувереност и боязън. В такива случаи обикновено използваме един „съкратен“ и по-дискретен вариант на този жест - частично скръстване на ръцете, при което едната ръка се прехвърля отпред през тялото и хваща или докосва другата, като така очертава бариерата (фигура 75).

Частичната бариера с ръце често може да бъде наблюдавана при по-многолюдни срещи, когато съответният човек се чувства чужд сред останалите хора и/или му липсва самоувереност. Друг популярен вариант на частична бариера с ръце е да държиш сам

себе си за ръката (фигура 74). Този жест обикновено се използва от хора, които са изправени пред голяма аудитория - било за да получат награда, било за да държат реч. Според Дезмънд Морис, този жест вдъхва онази емоционална сигурност, която човек е изпитвал като дете, когато при някакви по-заплашителни обстоятелства майка му или баща му са го хващали за ръката.

Замаскирани жестове на скръстени ръце

Замаскираните жестове на скръстени ръце са силно преработени варианти на основния жест и обикновено се използват от хора, които често са в обсега на вниманието на околните. Сред тях са политиците, търговските представители и продавачите, телевизионните водещи и други хора с подобни професии, които не желаят аудиторията им да разбере, че са неуверени или нервни. И тук също както при другите жестове на скръстване на ръцете, едната ръка се пресяга през тялото,

но вместо да сграбчи другата, се вкопчава или докосва гривна, чантичка, часовник, маншет на ръкав или някакъв друг предмет, който е върху или близо до другата ръка (фигура 76). Така се създава усещането за бариера пред тялото и се постига чувство за сигурност. Когато бяха на мода кончетата за ръкавели, често можеше да се наблюдава как мъжете ги наместват, докато прекосяват по-голямо помещение или бална зала, където са изцяло изложени пред погледите на присъстващите. След като кончетата за ръкавели излязоха от мода, сега мъжете оправят каишката на часовника си, проверяват съдържанието на портфейла си, потриват ръце, въртят копчето на маншета на ризата си или правят някакъв друг жест, който позволява на едната им ръка да се прехвърли отпред пред тялото. Но за обиграния наблюдател тези жестове са пределно издйнически, защото за използването им няма друга реална причина, освен опит да замаскират нервността. Подходящ терен за наблюдаване на тези жестове е всяко място, което човек трябва да прекоси, докато е изложен пред любопитните погледи на други хора - например, когато млад мъж преминава през балната зала, за да покани на танц някоя привлекателна госпожица, или когато някой трябва да прекоси по-обширно помещение, за да получи наградата си.

При жените замаскираното скръства-не на ръцете е не толкова очебийно, колкото при мъжете, защото когато се почувстват неуверени в себе си, те могат да се вкопчат в чантичките си (фигура 77). Една от най-популярните замаскирани бариери е да държиш с две ръце чашата с бира или с вино. Я си помислете, хрумвало ли ви е изобщо, че, за да държите чаша с напитка, е напълно достатъчна и една ръка? Но използването на двете ръце позволява на нервния човек да издигне пред тялото си почти непреодолима бариера. След като наблюдавах дълго време и при най-различни обстоятелства хората да използват замаскирани бариери с ръце, стигнах до извода, че тези жестове са присъщи почти на всич-

Седма глава

Бариери с крака

ки. В трудни моменти мнозина добре известни личности в обществото също използват замаскирани бариери с ръце, като обикновено изобщо не си дават сметка, че го правят (фигура 78).

Жестове с кръстосани крака

Както и жестовете за бариери със скръстени ръце, кръстосаните крака също са сигнал за евентуална отрицателна или са-мозащитна нагласа. Първоначално целта на скръстването на ръцете пред гърдите е била да защити сърцето и горната част на тялото от евентуално нараняване при атака на враг, а кръстосването на краката е било опит да бъде предпазена областта на половите органи. Скръстените ръце издават по-отрицателна нагласа, отколкото тази при кръстосани крака, а и жестът с ръцете е по-очевиден. Трябва да се внимава при тълкуването на жестовете с кръстосани крака при жените, защото много от тях са били при-учавани още от малки, че именно така трябва да седи „една истинска дама“. За тяхно нещастие обаче, този жест често кара околните да ги възприемат като враждебно настроени и неуверени.

Има две основни пози на кръстосани крака в седнало положение - стандартно кръстосване и кръстосване под формата на цифрата 4, наречено „американски ключ на краката“ или поза 4.

Стандартна поза с кръстосани крака

При тази поза единият крак е прехвърлен плътно над другия, обикновено десният е над левия (фигура 79). Това е нормалната позиция при кръстосването на краката, която масово се използва в европейското, английското, австралийското и новозеландското общество и обикновено се тълкува като сигнал за нервност, резервираност или враждебност. И все пак, по същността си тази поза е подкрепящ жест, който придружава други отрицателни жестове, и затова не бива да бъде тълкувана сама по себе си и извън контекста на конкретната ситуация. Например хората често заемат тази поза па лекции или когато им се налага да седят по-дълго време на неудобни столове. Жестът е особено широко разпространен и често срещан през зимата, защото с студено.

Когато жестът на кръстосаните крака е съчетан със скръстени ръце (фигура 80), това е сигнал, че

съответният човек се е оттеглил вътрешно от разговора. Ако потенциалният клиент седи в тази поза, от страна на търговския представител ще е пълна глупост да настоява за решение по сделката. Много по-разумно ще е да се опита чрез подходящи въпроси да узнае по отношение на какво именно клиентът има задръжки или възражения.

Тази поза е изключително популярна сред жените в много страни по света, особено когато искат да покажат на съпруга или на приятеля си, че са недоволни от него.

Американски ключ на краката (поза 4)

Този тип кръстосване на краката (фигура 81) подсказва, че съответният човек е настроен за спор или за конкурентна борба. Тази поза за сядане се използва масово от американските мъже, които имат конкурентна нагласа, откъдето произлиза и името ѝ. Именно поради това е трудно само по нея да се тълкува каква е нагласата на някой американец по време на разговор. Но пък нещата са съвсем очевидни, когато тя бъде използвана от англичанин например.

Неотдавна проведох серия срещи в Нова Зеландия, като аудиторията ми бе около стотина мениджъри на големи търговски фирми и петстотин техни търговски представители. Обсъждаше се една крайно противоречива и спорна тема относно начина, по който големите корпорации се отнасят към работещите за тях търговци. По едно време поканиха да се изкаже един търговски представител, когото всички добре познаваха и който имаше репутацията на метежник. В момента, когато той се качи на трибуната, мениджърите, почти всички без изключение, заеха враждебната поза, показана на фигура 80, а това ясно показваше, че се чувстват застрашени от онова, което смятаха, че ще каже продавачът. Оказа се, че опасенията им са напълно основателни. Въпросният човек разкритикува остро управленческия подход в повечето корпорации от бранша и отбеляза, че според него това е една от главните причини за проблемите им в момента. По време на изказването му присъстващите в залата търговски представители го слушаха леко приведени напред, което бе знак за интерес от тяхна страна, като повечето правеха различни жестове на преценка, докато мениджърите оставаха във враждебните си пози. След това търговският представител смени темата и заговори за ролята, която според него трябва да играят мениджърите по отношение на работещите за тях търговци. Почти едновременно - също като оркестранти, получили знак от палката на своя диригент - мениджърите заеха пози на готовност за спор и за конкурентна борба (фигура 81). Бе очевидно, че те оспорват наум гледната точка на въпросния човек и когато след срещата ги поразпитах, така ли е било наистина, мнозина го потвърдиха. Но междувременно забелязах, че неколцина мениджъри не бяха заели подобна поза. На въпроса ми защо, повечето отговориха, че също не били съгласни с възгледите на търговския представител, но не могли да замат позата 4, било поради наднормено тегло, било поради заболяване от артрит.

При обсъждане на сделка би било крайно неразумно отстрана на търговския представител да заговори за поръчки и плащания, ако потенциалният му клиент е заел поза 4. В такъв случай е наложително да призовете за откритост, като самите вие се приведете леко напред с отворени длани и кажете: „Виждам, че имате известни възражения по въпроса. Много бих искал да знам какво е вашето мнение?“, а после се отпуснете назад, като по този начин давате знак на съответния човек, че е негов ред да говори. Като дадете възможност на потенциалния си клиент да каже какво мисли, преди да ви е отказал безвъзвратно покупката, бихте могли да спасите сделката. Жени, които носят панталони или дънки, също могат да бъдат видени да заемат поза 4 от време на време.

Задържане на крака в поза 4

Човек, който по време на спор или дебати е склонен да избухва или да прибързва, често придържа крака си в поза 4, използвайки като скоба едната или и двете си ръце (фигура 82). Този жест е знак, че си имате работа с някой прекалено прагматичен инат и вероятно ще ви се наложи да прибегнете до по-специален подход, за да пробиете съпротивата му.

Кръстосване на краката в изправено положение

Следващия път, когато присъствате на някой по-многолюден коктейл или друга социална изява, обърнете внимание и ще забележите разделени по групички изправени хора, всички със скръстени ръце и кръстосани крака (фигура 83). По-внимателното на-

блюдаване ще ви разкрие, че те стоят на по-голямо от обичайното отстояние един от друг и че ако са облечени със сака или жакети, то дрехите им са закопчани. Ако ви се отдаде възможност да ги поразпитате за позите им, ще узнаете, че всички - или поне някои от тях са непознати за останалите в групата. Обикновено именно в тази поза застава човек, когато е сред хора, които не познава добре.

В друга малка групичка ще забележите, че хората стоят с отпуснати ръце и отворени длани, с разкопчани сака и жакети, видът им е непринуден, използват за опора единия си крак, докато другият е изнесен леко напред и насочен към някого от групата и че всички свободно навлизат и излизат от интимните зони на останалите. Ако ги поразпитате, ще узнаете, че те всички са приятели или поне се познават отблизо един друг.

Любопитното в случая е, че хората, заели пози със скръстени ръце и кръстосани крака, също могат да имат непринуден израз на лицата, а разговорът им да се лее свободно и непосредствено, но жестовете им недвусмислено издават, че вътрешно те не се чувстват нито непринудено, нито уверено.

Следващия път, когато се озовете в група напълно непознати за вас хора, които стоят в открити и приятелски пози, застанете със здраво скръстени ръце и кръстосани крака. И ще видите как един след друг и останалите членове на групичката също ще скръстят ръцете и ще кръстосат краката си, като останат в тези пози, докато вие не напуснете групата. После се отдалечете встрани от тях и ги наблюдавайте как един по един отново ще се върнат към първоначалните си открити и непринудени пози!

Процес на „отключване“

Когато хората започнат да се чувстват по-удобно и се по-опознаят с останалите от групата, в която стоят, те предприемат серия движения, сякаш съобразно някакъв неписан код от правила, като преминават от отбранителните пози със скръстени ръце и кръстосани крака към непринудени и открити пози. Проучвания сред хора от Австралия, Нова Зеландия, Канада и Америка показват, че във всички тези страни процесът на „отключване“ на враждебните пози протича по един и същи начин.

Етап 1: Враждебна отбранителна поза със скръстени ръце и кръстосани крака (фигура 84).

Етап 2: Краката се разкръстосват и стъпалата се поставят едно до друго в неутрална позиция.

Етап 3: Ръката, която при скръстването на ръцете е била отгоре, изоставя тази поза и съответният човек излага на показ отворената си длан, докато говори, а после не връща ръката си в първоначалната скръстена позиция, а я отпуска встрани до тялото.

Етап 4: Ръцете изцяло се разкръстосват, като едната от тях жестикулира или може да бъде поставена на хълбока или пхната в джоба, докато другата е отпусната покрай тялото.

Етап 5: Съответният човек се отпуска на единия си крак и леко изнася другия напред, насочен към онзи от групата, когото смята за най-интересен (фигура 85).

Консумацията на алкохолни напитки може да ускори протичането на този процес или да елиминира някой от етапите му.

Враждебност или измръзване?

Мнозина твърдят, че скръстват ръце и кръстосват крака не защото са настроени враждебно или отбранително, а прито защото им е студено. Но доста често това е просто замаскиране на истината и е твърде любопитно да се види каква е разликата между самозащитната поза и начина, по който човек стои, когато му е студено. Първо, когато човек мръзне и иска да стопли ръцете си, той обикновено ги пхва под мишниците, а не в свивките па лактите си, както е при отбранителната поза. Второ, когато на човек му е студено, той обгръща тялото си с ръце като в

прегръдка, а ако кръстоса краката си, бедрата са изправени и плътно прилепени едно към друго (фигура 86), за разлика от по-раздалече-ната им позиция при отбранителната поза.

Е, да, но хората, които стоят със скръстени ръце и кръстосани крака, са склонни да твърдят, че се чувстват съвсем удобно и че просто им е студено, като по-скоро ще ви доверят, че им се питка, отколкото да си признаят, че са нервни, неуверени или стеснителни.

Жест на заключване на глезените

Както позите със скръстени ръце или кръстосани крака издават отрицателна или отбранителна нагласа, такава е тълкуването и на позите със заключване на глезените. Мъжкият вариант на заключване на глезените често бива придружен от поставени върху коленете свити юмруци или ръце, здраво сграбчили страничните облегалки на стола (фигура 87). Женският вариант е малко по-различен. При него коленете са едно до друго, стъпалата може да са изнесени встрани, а ръцете са в скута - една до друга или една върху друга (фигура 88).

Повече от десетгодишните ми наблюдения при срещите ми с хора като търговски представител разкриха, че когато някой заключи глезените си, то той сякаш „пре-хапва устни“ наум. Този жест издава опит да се потисне вътрешната отрицателна нагласа, някаква емоция, нервност или страх. Например един мой приятел, адвокат, ми каза, че често бил забелязвал как точно преди началото на някое съдебно заседание замесените в делото хора почти винаги седят в пози със здраво заключени глезени. Освен това открил, че в тези случаи те или очаквали да им дойде редът да кажат нещо, или се опитвали да потиснат и да прикрият емоционалното си състояние.

По време на интервютата за назначаване на нови хора на работа забелязах, че повечето от тях в един или друг момент от разговора заключват глезените си, което е знак, че се опитват да потиснат някаква своя емоция или нагласа. Още при началните проучвания във връзка с жестовете стана ясно, че ако на хората със заключени глезени задавате въпроси относно чувствата им в момента, няма да успеете да отключите позите им, а оттам - вътрешната нагласа и ума им. Затова пък много скоро открих, че ако по време на събеседването интервюи-рацият стане от мястото си, заобиколи масата или бюрото и седне до съответния човек, като по този начин премахне разделящата ги бариера, в повечето случаи глезените се отключват и разговорът потича в по-открита и непринудена атмосфера.

Наскоро, докато консултирах една фирма относно ефективното използване на телефона за установяване на контакт с потребителите, се запознах с млад мъж, техен служител, който имаше незавидното задължение да се обажда на клиентите им, про-

пуснали да платят сметките си. Наблюдавах го, докато говореше с няколко такива „забраванковци“, и забелязах, че макар гласът му по време на разговорите с тези хора да звучеше непринудено, той държеше глезените си здраво заключени под стола. Попитах го: „Харесва ли ви тази работа?“, на което ми отговори: „Чудесна е! Много е забавно“. Но въпреки че звучеше доста убедително, това негово словесно твърдение бе в пълно противоречие с не-словесните му сигнали. „Сигурен ли сте?“, настоях аз. Той замълча за момент, после отключи глезените си, приведе се леко към мен с отворени длани и каза: „Е, ако трябва да бъда искрен, направо ме побърква!“. И ми разказа, че често му се случвало да говори с клиенти, които го нагрубявали, а после му се налагало да потиска отрицателните си чувства, за да не ги предаде неволно на другите хора по време на следващите му обаждания. Любопитно е да отбележим, че търговските представители, които не обичат да ползват телефона, обикновено седят със заключени глезени, когато им се налага да го правят.

Лидерите в областта на обучението за водене на преговори Нийрънбърг и Калеро отбелязват, че когато някой от преговарящите заключи глезените си, това често означава, че се опитва да прикрие готовността си за значителна отстъпка. Техните проучвания разкриват, че ако бъдат използвани подходящи техники за задаване на въпроси, това би насърчило съответния човек да отключи глезените си и да заговори за отстъпката, която е склонен да направи.

Винаги има хора, които твърдят, че седят със заключени глезени - и по принцип в която и да е друга отрицателна поза със скръстени ръце и/или кръстосани крака, - защото така им е по-

удобно. Ако и вие сте от тях, знайте, че всяка от тези пози ще ви се струва удобна, ако в момента вътрешната ви нагласа е отбранителна, враждебна, отрицателна или въздържана. И като се има пред вид, че отрицателният жест или поза задълбочава и/или удължава отрицателната нагласа, а също и че в такива случаи останалите хора ви възприемат като недоброжелателно или критично настроени, бих ви посъветвал да практикувате и да използвате положителни и открити жестове и пози, които ще подобрят самоувереността ви и взаимоотношенията ви с околните.

Онези жени, които са били „във възрастта на любовта“ по време на ерата на миниполите, са кръстосвали краката и глезените си по съвсем очевидни, разбираеми и наложителни причини. По силата на навика много от тях все още използват при сядане тези пози, което обаче се тълкува погрешно от хората и ги кара да ги възприемат предпазливо и „с едно наум“. Ето защо, преди да си извадите заключения за някоя жена, вземете под внимание женската мода и особено начина, по който влияе върху позите на краката.

Заклучване на опъналото

Този жест се използва изключително само от жени. При него върхът на едното стъпало се заключва около и зад другия крак, което подсилва отбранителната нагласа. Всеки път, когато видите някоя жена да заема тази поза, знайте, че тя се е самозаточила вътре в себе си, скрила се е като костенурка в корубата си. Ако

искате да отключите позата, наложително е да подходите към жената с топлота, дружелюбие и сърдечност. Позата е характерна за стеснителните или срамежливи жени.

Преди време присъствах на среща, при която един все още обучаващ се търговски представител се опитваше да продаде застрахователна полица на наскоро оженили се млади мъж и жена. Сделката не стана и търговският представител просто не можеше да си обясни защо се е провалил, след като беше водил

преговорите точно по правила-та. Обърнах му внимание, че не е забелязал позата на младат; жена - по време на цялата среща тя беше седяла със здраво заключено стъпало. Ако той бе наясно със значението на този жест, сигурно щеше об-успее да увлече жената в об съждане на предлаганата зас-траховка и вероятно би по стигнал по-добър резултат.

Осма глава

Други популярни жестове и пози

Яздене на стол

До преди няколко века мъжете са използвали щитове, за да се прикриват от стрелите и боздуганите на врага. В днешно време цивилизованият мъж използва каквото му е под ръка като символ на все същата закрила, когато попадне под ударите на нечия физическа или словесна атака. И така, модерният мъж се крие зад подръчни средства като входни решетки, огради, врати, бюра, зад отворената врата на колата си или зад облегалката на стола, който яхва (фигура 91). Облегалката на стола не само му служи като щит за тялото, но го кара да се чувства и като агресивен и непобедим воин, яхнал буйния си жребец. Повечето ездачи на столове са властни натури, които не се колебаят да наложат контрол над други хора или над цялата компания, когато се отегчат от водения разговор, а облегалката на стола им служи като щит, надеждно предпазващ ги от „атаките“ на останалите членове на групата. Ездачът на столове често е доста дискретен и може съвсем незабелязано да се метне на седлото.

Най-лесно можете да обезвредите ездача, като застанете или седнете зад него, което ще го накара да се почувства уязвим за нападение откъм гърба и ще го принуди да смени позата си, а същевременно и ще отнеме поне част от обзелата го агресивност. Тази тактика е особено успешна в група, когато гърбът на ездача е по-иезашитен, което ще го подтикне бързо-бързо да слезе от седлото.

Но как да се справите с ездач, когато срещата ви е на четири очи, а на всичкото отгоре той е яхнал въртящ се стол? Безсмислено е да се опитвате да го вразумите, особено ако той се върти

непрекъснато на коня си. В такива случаи най-добрата защита е не-словесното нападение. Продължете разговора, като се изправите и надвиснете над главата на ездача, гледате го неотклонно отгоре-надолу, а същевременно навлезте в личното и дори в интимното му пространство. Това разконцентрира силно ездача и дори може буквално да го свали назад от седлото, докато отдръпва стола си, за да избегне принудата да смени позата си.

Ако очаквате да ви посети ездач на столове, чието агресивно поведение ви досажда, погрижете се любезно да го настаните да седне на трудно подвижен стол със странични облегалки, което ще му попречи да заеме любимата си поза.

Обиране на въображаеми власинки

Когато някой не одобрява и не е съгласен с нечие мнение или поведение, но изпитва задръжки да изкаже собствената си гледна точка, то той започва да дава несло-весни сигнали, известни под името „жестове на отклоняването“,

тъй като отклоняват вниманието на съответния човек от собственото му премълчано мнение. Един от тях е обирането на въображаеми власинки от дрехата. Докато изпълнява това почти незабележимо и сякаш без никакво значение действие, берачът на власинки обикновено гледа встрани от човека, срещу когото е настроен отрицателно, най-често към пода. Това е един от най-широко разпространените сигнали за неодобрение и несъгласие и когато слушателят ви дълго време обира въображаемите власинки от дрехата си, трябва да ви е повече от ясно, че не

харесва онова, което казвате, въпреки че на думи може да се съгласява с всичко.

Приведете се към него с отворени длани и попитайте: „Е, какво мислите по въпроса?“ или „Виждам, че имате известни възражения. Мога ли да знам какви са?“. После се облегнете назад, отпуснете ръце с отворени и изложени пред погледа му длани и изчакайте отговора. Ако съответният човек каже, че е съгласен с вас, но продължи да обира въображаеми власинки, ще ви се наложи да прибегнете към по-директен подход, за да откриете какво мисли в действителност.

Жестове с глава

Тази книга не би била пълна, ако не обсъдим основните жестове с глава. Двата най-широко разпространени са кимането и поклащането на главата встрани. Кимането е положителен жест, който в повечето страни по света се използва като заместител на словесното потвърждение „да“. Изследвания, проведени с хора, които по рождение са глухи, неми и слепи, разкриват, че те също използват този жест като потвърждение, а това навежда на мисълта, че жестът е вроден (генетично заложен). Поклащането на главата встрани обикновено се използва като заместител на словесното отрицание „не“. Някои изследователи твърдят, че този жест също е вроден, докато други смятат, че това е първият жест, който научава новороденото човешко същество. Според тях жестът е навик от бебешките години, когато бебето се е насукало достатъчно, то започва да върти главичка наляво-надясно, за да извади от устата си майчината гръд. По-късно малкото дете използва същия жест, когато не иска да яде и се опитва да се отърве от лъжицата, с която го хранят родителите му.

Един от най-лесните начини, по които бихте могли да разберете дали съответният човек не прикрива несъгласието и възраженията си, е като наблюдавате дали кима с глава, докато словесно се съгласява с вас. Да речем, че някой ви казва: „Разбирам гледната ви точка“, „Наистина ми харесва да работя тук“ или „Определено ще сключим сделката след Коледа“, но същевременно поклаща глава встрани. Дори думите да звучат напълно убедително, поклащането на главата издава вътрешната отрицателна нагласа на съответния човек. Ето защо ви съветвам да не обръщате внимание на думите му, а да го поразпитате внимателно, за да разберете истинските му съображения.

Основни позиции на главата

Има три основни позиции на главата. Първата е изправената позиция (фигура 93). Така държи главата си човек, който има неутрална нагласа към онова, което чува. Обикновено главата е неподвижна, като само от време на време може съвсем лекичко да кима. При тази позиция на

главата често се появяват и докосвания на бузата в жестове на преценка.

Когато главата се накланя встрани, това е белег за наличие на интерес (фигура 94). За първи път Чарлз Дарвин отбелязва, че и човешките същества, също като животните, накланят глава встрани, когато нещо ги заинтригува. Когато представяте стока или изнасяте реч, винаги следете за появите на този жест при слушателите ви. Когато ги видите, че накланят глави встрани и се привеждат напред, като същевременно правят и различни жестове на преценка с докосвания на брадичката, значи сте успели да ги заинтересувате и можете смело да карате нататък. Жените често използват този жест на главата, за да покажат интерес към някой привлекателен мъж. Когато някой ви говори, напълно достатъчно е да наклоните глава встрани и от време на време да кимате, за да преизпълните съответния човек с топлота и благоразположение към себе си.

Когато главата е наклонена надолу, това означава отрицателна и дори критична нагласа (фигура 95). Тази позиция па главата обикновено е придружена от жестови снопове на критична преценка. Ако не успеете да подмамите съответния човек да наклони главата си встрани или поне да я изправи, то знайте, че ще си имате проблеми при общуването с него. Ако изнасяте публично речи, често може да ви се случи в началото на словото си да се озовете пред слушатели, които масово седят с наведени глави и скръстени ръце. Ораторите професионалисти обикновено подхвърлят по някоя закачка или задават въпрос, за да привлекат слушателите за участие, преди да подхванат същинската си тема. Това има за цел да накара главите да се вдигнат и хората да бъдат заинтригувани. Ако използваната от оратора тактика е успешна, следващата позиция, която ще заемат главите на слушателите му, ще е наклон встрани.

Двете ръце на тила

Този жест (фигура 96) с типичен за счетоводители, адвокати, мениджъри по продажбите, управители на банки и други подобни професии - с една дума, за хора, които са самоуверени, властни и по една или друга причина изпитват чувство за превъзходство. Ако можехме да четем мисли, вероятно в техните умове бихме прочели нещо от рода на: „Аз знам всички отговори“, „Може би някой ден и ти ще станеш умен като мен“ или дори „Всичко е под контрол“. Този жест е присъщ и на всезнайковците, а повечето хора се дразнят, когато някой го направи пред тях. Адвокатите обикновено го правят в присъствието на свои връстници, за да демонстрират несловесно глъбините на своите познания. Жестът може да бъде използван и като сигнал за териториална претенция. Мъжът, изобразен на фигура 96, не само е сложил двете си ръце зад главата, но е заел и поза 4, което показва, че не само изпитва чувство за превъзходство, но по всяка вероятност и е настроен войнствено за спор.

Има различни начини, по които да се подходи към този жест, съобразно контекста *m* конкретните обстоятелства. Ако искате да узнаете причината, поради която съответният човек се има за нещо повече от останалите, наведете се напред с отворени и изложени на показ длани и кажете: „Разбирам, че темата, която обсъждаме, ви е позната. Бихте ли я коментирали?“. После се отпуснете назад, все така с отворени длани, и изчакайте отговора. Друг подходящ ме-

тод е да накарате съответния човек да промени позата си, а оттам и вътрешната си нагласа. Това може да бъде постигнато, като поставите нещо съвсем малко извън обсега на погледа му, а после го попитате: „Виждате ли това?“ и така го принудите да свали ръце и да промени позата си на седене, като се приведе напред. Добър подход към човек с такава нагласа е и да копирате позата му. Ако искате да му покажете, че сте съгласни с него, просто имитирайте жестовете му.

От друга страна, ако човекът, който е заел тази поза, се опитва да ви наставява и порицава, ако имитирате позата му, вие не-словесно ще го поставите на място и ще го смутите. Например двама адвокати спокойно биха използвали тази поза, когато са заедно (фигура 97), за да си засвидетелстват взаимно равнопоставеност и съгласие, затова пък ако някой палав ученик заеме тази поза в директорския кабинет, директорът направо ще побеснее.

Произходът на този жест е неясен, но по всяка вероятност ръцете служат за въображаемо кресло, в което човек поляга и се отпуска.

Проучвания относно жеста, проведени в една застрахователна компания, разкриха, че двадесет и

седем от всичките тридесет търговски управители използват редовно тази поза в присъствието на своите подчинени или на търговските представители, но ни-

кога в присъствието на началниците си. В присъствието на по-висшестоящи от тях същите търговски управители използват же-стови снопове за зависимост и отбранителна нагласа.

Жестове на агресивност и готовност

Какъв жест бива използван при следните обстоятелства: малко дете спори с родителите си; спортист чака своя ред да излезе на старта; боксьор в съблекалнята чака началото на боя?

И в трите случая съответният човек стои изправен с ръце на хълбоците (фигура 98). Тази поза е една от най-широко използваните от мъжете, за да демонстрират агресивната си нагласа. Някои наблюдатели наричат този жест „готовност“ - термин, който е напълно коректен, но само в правилния контекст. Защото всъщност основното значение на тази поза е „агресивност“. Често я наричат и поза на преуспяващия мъж, като я свързват със силно ориентирация към гонене на постижения и успехи индивид, който обикновено прави този жест, за да покаже, че е готов да се заеме енергично с осъществяването на целите си. И двете тълкувания на позата са правилни, защото и в двата случая наистина става дума за готовността на съответния човек да предприеме действие по отношение на даден въпрос. При все това обаче основната характеристика на жеста е агресивността, защото той издава напористата и борбена нагласа на човека, който го прави. Мъжете много често използват тази поза в присъствието на жени, за да изтъкнат своята агресивна и властна мъжественост.

Любопитно е да отбележим, че птиците разрошват перата си, за да изглеждат по-едри и внушителни, когато се готвят да се бият или по време на ухажване. Е, хората използват жеста с поставянето на ръцете на хълбоците със същата цел, тоест за да се направят на по-едри и внушителни. Мъжете използват тази поза като един вид предизвикателство към другите мъже, навлезли в тяхната територия.

Но за да бъде изтълкувана правилно нагласата на съответния човек, много е важно да се преценят конкретните обстоятелства и жестовете, направени непосредствено преди поставянето на ръцете на хълбоците. Има и редица други сигнали, които могат да потвърдят и доуточнят заключението ви. Например дали при заемането на позата, самото е отворено и отметнато назад, или е закопчано? Позата със закопчано сако говори за чувство за провал и разочарование, докато отметнатото назад разкопчано сако (както е на фигура 98) е сигнал за чиста агресивност, тъй като съответният човек открито излага гърдите и гърлото си, с което несловесно заявява безстрашието и решимостта си. Позата може да бъде подсилена допълнително, ако краката се поставят леко раздалечени или ако към жестовия сноп се добавят свити юмруци.

Жестовите снопове за агресивна готовност се използват от професионалните модели, като целта е да се подчертае, че представя-

мер, ако потенциалният купувач вземе тази поза към края на представянето на стоката и ако до този момент разговорът е протичал успешно, продавачът спокойно може да смята сделката за сключена. Заснети с видеокамера срещи на застрахователни агенти с потенциални клиенти разкриват, че винаги когато след жест на потриване на брадичката (вземане на решение) последва седналата поза на готовност, съответният човек купува застрахователната полица. Зато-

пите от тях дрехи са предназначени за модерната, напориста и преуспяваща жена. Понякога позата може да се направи, като на хълбока се постави само едната ръка, а другата прави някакъв друг жест (фигура 99). При позата с ръце на хълбоците често могат да бъдат наблюдавани и жестове на критическа преценка.

Седналата поза на готовност

Един от най-полезните жестове, които всеки човек, зает по един или друг начин с преговори, трябва да се научи да разпознава, е жестът на седналата поза на готовност. При продажби наприхва пък ако към края на срещата, веднага след жест на потриване на брадичката, потенциалният клиент вземе поза със скръстени ръце, сделката обикновено е неуспешна.

За жалост в повечето образователни курсове за търговски представители учат хората винаги да настояват за поръчка, като почти не се обръща внимание на позите и жестовете на клиента. Но ако те бъдат научени да разпознават и да тълкуват правилно значението на пози като тази на готовност, това не само ще им помогне да осъществят повече продажби, но и ще задържи много от тях в професията.

Когато някой е ядосан, също може да заеме седналата поза на готовност и наистина да е готов, но не за покупка, а за нещо друго - да ви изхвърли на улицата например. Предхождащите тази поза жестови снопове ще ви подскажат как най-правилно да тълкувате намеренията на съответния човек.

Стартова позиция

Жестовете за готовност, които издават желание да бъде сложен край на разговора или на срещата, са приведено напред тяло с двете ръце върху коленете (фигура 101) или приведено напред тяло

с двете ръце здраво сграбчили стола отстрани (фигура 102). Ако по време на разговор забележите някоя от тези две пози, по-разумно е да приключите срещата и да се оттеглите. Това ви позволява да имате психологическо предимство и да владеете положението.

Сексуална агресивност

Пъхнатите в колана или в горния край на джобовете палци е жест, който има за цел да покаже сексуално агресивна нагласа. Това е един от най-широко разпространените жестове, използвани в каубойските филми, посредством който създателите им искат да покажат на зрителите колко мъжествен е техният любим стрелец (фигура 103). При тази поза ръцете са в жест на готовност, а дланите са в ролята на указатели, сочещи областта на половите органи. Мъжете използват този жест, за да подчертаят териториалните си претенции и за да демонстрират пред другите мъже колко са безстрашни. Когато позата се заема в присъствието на жени, жестът може да бъде тълкуван в смисъл на: „Аз съм мъжествен, мога да те покоря“.

Повечето жени много лесно и съвършено безпогрешно тълкуват този жест, особено когато е придружен от разширени зеници и едното стъпало е леко изнесено напред, по посока на някоя жена. Именно този жест издава несловесно намеренията на мъжа, като ясно и недвусмислено показва на жената какво му се върти в главата. Този жестов сноп винаги е бил предимно мъжки, по навлизането на джинсите и панталоните в женската мода, позволи на жените също да го използват (фигура 104). Но обикновено те заемат тази поза само когато са обути в панталони или джинси. Ако е облечена в рокля или в друга подобна дреха, сексуално агресивната жена пъха единия си палец в колана или в джоба на дрехата си.

Агресивност между мъже

На фигура 105 са изобразени двама мъже, които се измерват с поглед, като са заели характерните пози с ръце на хълбоците и палци в колана. Като се има предвид, че и двамата са извърнати под известен ъгъл встрани един от друг и че долната част на телата им е отпусната, напълно основателно можем да предположим, че подсъзнателно те просто се преценяват взаимно и че няма вероятност от атака. Възможно е разговорът им да тече леко и дори приятелски, но между двамата няма да се възцари напълно непринудена атмосфера, докато не преустановят агресивните си жестове и вместо тях не използват жестове с отворени длани.

Ако обаче двамата мъже са обърнати точно един срещу друг, здраво „вкопали“ крака в земята, има голяма вероятност да пламне битка (фигура 106).

Девета глава

Сигнали на очите

През цялата хилядолетна история на човешкия род хората живо са се интересували от очите и тяхното влияние върху поведението. Всички сме чували и използваме фрази като: „Тя го изпепели с поглед“, „Прониза ме с очи“, „Погледът му е смъртоносен“, „Очите му играят“, „Тя има съблазнителен поглед“,

„Очите ѝ са толкова невинни, като на бебе“, „Той има такъв особен, искрящ поглед“ или

„Урочаса ме с поглед" и „Лоши очи". Когато употребяваме тези изрази, несъзнателно имаме предвид размера на зениците и поведението на погледа на съответния човек. В своята книга „Говорещите очи" Хес казва, че при междуличностното общуване човешките очи излъчват най-показателните и точни сигнали за вътрешната нагласа, защото са централна, ключова точка на тялото и зениците им функционират независимо от останалите му части.

Зениците на очите се разширяват или свиват - както според силата на светлината, така и съобразно вътрешната нагласа и настроението на човека, когато те се променят от положителни към отрицателни и обратното. Когато някой се развълнува, зениците на очите му се разширяват, като размерът им може да стане до четири пъти по-голям от нормалния. Гневът и отрицателните емоции карат зениците да се свиват и очите стават „като мъниста" или „като на змия". По време на ухажване очите играят изключително важна роля. Жените използват грима, за да подчертаят израза на очите си. Ако жената обича мъжа, зениците ѝ се разширяват при вида му, от което погледът ѝ става съблазнителен, и просто няма начин той да изтълкува погрешно този сигнал, макар и не винаги да го отчита на съзнателно ниво. Именно поради тази причина романтичните срещи често се уреждат на слабо и дискретно осветени места или на свещи, като недостигът на светлина кара зениците да се разширяват още повече и да стават още по-примамливи.

Когато влюбените се вглеждат дълго-дълго в очите си, те несъзнателно следят разширяването на зениците си, като всеки се вълнува още повече, когато забелязва как се разширяват зениците на любимия. Изследванията разкриват, че когато на мъже биват прожектирани порнофилми, показващи мъже и жени в сексуални пози, зениците на очите им се разширяват и стават до три пъти по-големи от нормалния им размер. Когато същите филми бъдат показани на жени, техните зеници се разширяват дори още повече от тези на мъжете, което буди известни съмнения относно твърдението, че жените се възбуждали по-малко от порнографията, отколкото мъжете.

Бебетата и малките деца имат по-големи зеници, отколкото очите на възрастните хора. При това зениците им непрестанно се разширяват в присъствието на възрастен човек, което е несъзнателен опит на детето да изглежда колкото се може по-съблазнително, а като резултат - и да му се обръща повече и по-голямо внимание.

Тестове, проведени с майстори картоиграчи, разкриват, че ако противниците им носят тъмни очила, спецовете печелят много по-малко ръце. Например, ако противникът не носи тъмни очила и получи четири аса при игра на покер, майсторът картоиграч несъзнателно ще отбележи и изтълкува бързото разширяване на зениците му и „интуитивно" ще усети, че не бива да залага на следващата ръка. Когато обаче противникът носи тъмни очила, те скриват сигналите, които дават зениците му, затова и спецовете печелят по-малко ръце от обикновено.

За древните китайски търговци на скъпоценни камъни е било обичайна практика да наблюдават разширяването на зениците на купувачите по време на пазарлъците за цената. Векове наред проститутките (но също и изкусните в любовните игри дворцови и светски дами) са си капвали беладона в очите, за да разширят зениците си и така да изглеждат по-съблазнителни и желани. Известно е, че покойният милиардер Аристотел Онасис винаги е носил тъмни очила по време на делови преговори, за да попречи на зениците си да издават мислите му.

Всички сме чували старото клише: „Когато говориш с някого - гледай го в очите". Е, когато общувате или преговаряте с другите хора, винаги ги гледайте в зениците, които могат да ви разкрият истинските им чувства и вътрешна нагласа.

Поведение на погледа

Единствено когато сте „очи в очи" с някой друг човек, може да бъде създадена основа за истинско общуване. Но докато по време на разговор някои хора ни карат да се чувстваме напълно удобно и непринудено, други ни притесняват, а за трети чувства-

ме, че не можем да им имаме доверие. Тези усещания са свързани най-вече с продължителността на времето, през което съответният човек ни гледа или приковава погледа ни, докато говори. Когато някой е неискрен или прикрива някаква информация, погледът му среща нашия само за около една трета от цялото време на разговора. Когато нечий поглед среща нашия за повече от

две трети от цялото време на разговора, това би могло да означава едно от следните две неща: първо, съответният човек ви намира за много интересна и привлекателна личност, като в този случай погледът е съчетан с разширени зеници; второ, съответният човек е настроен враждебно или поне недоброжелателно към вас и може би ви отправя несловесно предизвикателство, като в този случай погледът ще е съчетан със свити зеници.

Изследователят Арджиле е доказал, че когато човекът А харесва човека Б, той го гледа често и продължително. Това негово поведение на погледа кара човека Б да си помисли, че А го харесва и на свой ред също да го хареса. Или с други думи, за да можете да установите добри взаимоотношения с друг човек, погледът ви трябва да среща неговия през около 60% - 70% от времето на общуването ви. Така ще накарате съответния човек да започне да ви харесва. Като знаем това, вече не бива да се чудим защо хората рядко имат доверие и харесват някой нервен и стеснителен човек, чийто поглед среща техния за много по-малко от една трета от времето на общуването. Въпреки деловите привички на Анасис обаче, по време на преговори никога не бива да носите тъмни очила, защото опонентите ви ще решат, че ги гледате изпитателно и могат да се засегнат.

Както и повечето жестове и сигнали от езика на тялото, поведението и продължителността на погледа при общуване също зависят от традиционната култура, към която принадлежи съответният човек. Южноевропейците например срещат по-често и задържат по-продължително погледа на хората, което може да се стори обидно за северняците. А по време на разговор японците гледат по-скоро шията, отколкото лицето. Ето защо, преди да си вадите заключения за даден човек, съобразете се с произхода и културната му принадлежност.

Но не само продължителността на погледа е от значение. Много важна е и „географската“ област от лицето и тялото на съответния човек, към която отправяте погледа си. Това също така може да окаже влияние върху взаимоотношенията, а и върху изхода на преговорите. Всички тези сигнали се излъчват и получават несловесно, и винаги биват тълкувани съвършено правилно от получателя им.

Следващите по-долу техники за използване на погледа могат да подобрят уменията ви за общуване с хората, като ще са ви достатъчни около трийсетина дена съзнателни упражнения, за да се научите да ги прилагате успешно.

Деловият поглед

При делови разговори, си представяйте, че на челото на събеседника ви има триъгълник, както е показано на фигурата. Когато задържате погледа си точно в тази област, създавате делова атмосфера и съответният човек недвусмислено разбира, че говорите сериозно. Ако погледът ви не слиза под нивото на очите на другия човек, това ще ви даде възможност да имате контрол над положението и над взаимоотношенията ви.

Социалният поглед

Когато погледът ви е насочен по-долу от нивото на очите на даден човек, се създава атмосфера за социално общуване. Експерименти, свързани с поведението на погледа, разкриват, че при социални срещи погледът ви обхваща една триъгълна област от лицето на другия човек, разположена между очите и устата, както е показано на фигурата.

Интимният поглед

Погледът минава през очите и се насочва надолу под брадичката, към други части от тялото на съответния човек, както е показано на фигурата. При близки срещи триъгълникът обхваща областта от очите до гърдите на човека, а при поглед отдалеч - областта от очите до половите органи. И мъжете, и жените използват този вид поглед, за да покажат интерес един към друг. Ако съответният човек също се интересува от вас, ще отвърне на погледа ви.

Кос поглед „изпод вежди“

Косият поглед изпод вежди се използва, за да покаже било интерес, било враждебност. Когато е

придружен от леко приповдигнати вежди и/или полуусмивка, издава интерес и често се използва по време на ухажване. Ако обаче е придружен от свъсени вежди или ако ъгълчетата на устата са извити надолу, този поглед издава подозрителност, враждебност или критическа нагласа.

Обобщение

Това, към коя област от тялото на съответния човек насочвате и задържате погледа си, може да окаже решаващо значение за последиците от всяко междуличностно общуване. Ако сте мениджър, който се кани да смъмри мързелив служител, кой тип поведение на погледа ще изберете? Ако си послужите със социалния поглед, служителят няма „да се впрегне“ кой знае колко от думите ви, дори ако му крещите яростно и го заплашвате страховито. Социалният поглед ще лиши думите ви от сила. Ако използвате интимен поглед, той или ще смути, или ще притесни служителя. В случая е необходимо да използвате деловия поглед, тъй като той оказва силно влияние върху съответния човек и недвусмислено му показва, че говорите напълно сериозно.

Това, което мъжете наричат „подканящ“ поглед при жените, е интимен кос поглед изпод вежди, придружен от полуусмивка. Ако по време на ухажване някой мъж или някоя жена искат да си играят игрички и да се правят на недостижими, достатъчно е да избягват интимния и да използват само социалния поглед. Използването на деловия поглед по време на ухажване ще ви навлече определения от рода на „студен“ и „недружелюбен“. И помнете, че интимният поглед издава намеренията ви. Жените са майсторки в отправянето, получаването и тълкуването на такива погледи, но за жалост повечето мъже не владеят това изкуство. Когато отправят интимен поглед, мъжете обикновено го правят прекалено очебийно, докато същевременно много често изобщо не забелязват отправения към тях самите интимен поглед, което може да доведе съответната жена до пълно отчаяние.

Жест за блокиране на погледа

Вероятно най-дразнещо и неприятно е да общуваш с хора, които използват жеста за блокиране на погледа, докато говорят (фигура 112). Този жест се прави съвършено несъзнателно и е опит на съответния човек да ви „махне от очите си“ - било защото се е отегчил и вече не се интересува от вас, било защото смята, че ви превъзхожда. В сравнение с нормалната честота на миганията по време на разговор, която е между шест и осем мигвания в минута, при блокирането на погледа клепачите се притварят и остават затворени често за повече от секунда, като през това време вие сте напълно изхвърлени от ума на съответния човек. Върхът на блокирането е да оставите клепачите си затворени и да заспите, но това все пак става рядко по време на разговор очи в очи.

Ако някой човек смята, че ви превъзхожда, жестът за блокиране на погледа е придружен от отмятане на главата назад, а после, когато клепачите биват отворени, ще получите онзи дълъг, хладен и високомерен поглед, за който казваме „да те гледат от високо“. Когато по време на разговор забележите жест за блокиране на погледа, това е сигнал, че използваният от вас подход предизвиква някаква отрицателна реакция и че трябва да приложите друга тактика, ако искате да постигнете разбирателство със съответния човек.

Как да контролираме нечий поглед

Именно тук му е мястото да обсъдим как бихте могли да контролирате нечий поглед, когато при нагледно представяне използвате книги, карти, графики и т. н. Редица изследвания доказват, че от цялата информация, която получава човешкият мозък, 87% постъпва през очите, 9% - през ушите и 4% - посредством другите усещания.

Ако например, докато вие говорите, другият човек гледа използваните от вас нагледни материали, то в мозъка му ще постъпят едва 9% от вашето послание, в случай че то не е пряко свързано с онова, което вижда. Ако словесното ви послание е свързано с нагледните материали, то в мозъка на съответния човек ще постъпят само между 25% и 30% от него, при условие че той ги гледа. За да постигнете и поддържате максимален контрол над погледа му, използвайте молив, писалка или показалка, с които да сочите нагледния материал, като същевременно го описвате

словесно (фигура 113). После вдигнете показалката от нагледния материал и я задръжете между неговия и нашия поглед, докато говорите (фигура 114). Това привлича като с магнит очите на другия човек, главата му се вдига, погледът му се отправя към лицето ви и така той вече и вижда, и чува онова, което му говорите, а по такъв начин в мозъка му постъпва максимална част от вашето послание. И не забравяйте, докато говорите да държите дланта на другата си ръка отворена и видима.

Десета глава

Жестове и сигнали по време на ухажване

Имам един приятел, Греъм, за чиито умения мнозина мъже му завиждат и биха искали също да притежават. Винаги когато Греъм посещава някаква социална изява, той много бързо се ориентира кои жени са без кавалер и са „на разположение“, избира си някоя от тях и буквално след нула време (понякога след няма и десетина минутки) вече можете да го видите да я води към колата си и да я откарва в апартамента си. Виждал съм го дори да се връща на партито след около час, а после да повтаря това свое зашеметяващо постижение още два-три пъти за една и съща вечер! Греъм сякаш е роден с радар в главата, с който открива точно подходящата жена в точно подходящото време и успява така да я плени, че да я отведе със себе си. Мнозина се чудят каква е тайната на успеха му. Може би и вие също познавате някой като Греъм и си задавате същия въпрос.

Проучвания във връзка с поведението на животните по време на ухажване, проведени от зоолози и от изследователи на по-веденческите навици, разкриват, че при ухажването мъжките и женските животни използват серия интригуващи жестове, някои напълно очевидни, други доста завоалирани, а също и че повечето от тези жестове се диктуват от подсъзнанието. При всеки животински вид поведението в процес на ухажване се подчинява и следва специфични, предопределени етапи и привички. Например при доста видове птици мъжката кръжи около женската, като издава различни крясъци, кокошини перата си и прави твърде любопитни и необичайни движения на тялото, за да привлече вниманието ѝ, докато тя се прави, че не го забелязва. Този ритуал протича почти по същия начин, както и първите етапи от ухажването при животното, наречено „човек“.

Забележителната техника на Греъм е именно в това, че той разгръща пред набеязаните дами поредица от жестове за ухажване и онази от тях, която проявява интерес към него, му отвръща с подходящите женски сигнали за ухажване, а това пък несловесно дава на Греъм зелена светлина да продължи настъплението и да премине към по-интимно общуване.

Дали ще имате успех при сексуалното общуване с представители на противоположния пол или не, е пряко свързано с уменията ви да подавате сигнали за ухажване и да разпознавате отпращаните към самите вас такива сигнали. Жените са съвсем наясно с жестовете за ухажване - както впрочем и с повечето от останалите сигнали от езика на тялото - докато мъжете ги долавят доста по-трудно, а често са и напълно слепи за тях.

Интересно е да отбележим, че жените описват Греъм като „секси“, „мъжествен“ и „човек, който кара жената да се чувства женствена“, като техните реакции по отношение на него са породени от неговите сигнали за ухажване. От друга страна, мъжете го описват като „агресивен“, „неискрен“ и „арогантен“ и тази тяхна реакция е породена от това, че те виждат в лицето на Греъм един нападателен конкурент. Ето защо той има много малко приятели мъже, което е напълно обяснимо - никой мъж няма да иска за приятел човек, с когото постоянно ще трябва да се съревновава за вниманието и благоволенieto на своята любима.

Често ме питат: „Какви жестове и движения на тялото използват хората, за да покажат, че желаят интимно обвързване?“. По-нататък ще изброим сигналите, които подават мъжете и жените, за да привлекат потенциален сексуален партньор. Ще забележите, че отделяме повече място на женските сигнали за ухажване, отколкото на мъжките. Това е така, защото жените притежават по-богата палитра от такива сигнали и жестове, отколкото мъжете.

Някои от сигналите за ухажване са внимателно заучени и се правят съзнателно, докато други идват от само себе си и напълно несъзнателно. Трудно можем да обясним как човешкото същество е усвоило тези сигнали, а има и една теория, според която те са вродени (генетично заложени).

В своята статия „Поведение на квазиухажване в психотерапията“ д-р Албърт Шефлърн отбелязва, че когато човек се озове в компанията на представител на противоположния пол, в него настъпват редица физиологични промени. При проведените изследвания д-р Шефлърн открива, че в такива случаи мускулите оче-бийно се напрягат, подготвяйки се за евентуална сексуална изява, отпуснатостта по лицето и около очите намалява, раменете се опъват назад и прегърбването изчезва, гърдите се изпъчват, човек автоматично „глътва“ корема си, при което гънките около

талията се изглаждат, гръбнакът се изправя и тялото заема „наперена“ поза, така че целият външен вид става по-младежки. Идеалното място за наблюдаване на тези промени е плажът, когато мъж и жена приближават един към друг от известно разстояние. Промените се извършват, когато двамата наблизат дотолкова, че да могат да срещнат погледите си, и продължават, докато мъжът и жената не се разминат, след което и двамата възстановяват предишните стойки на телата си (фигури 115, 116 и 117).

Мъжки жестове и сигнали за ухажване

Както и при повечето животински видове, поведението на мъжкото човешко същество също става по-наперено при вида на женско човешко същество. Освен вече споменатите физиологични реакции и промени, мъжът обикновено посяга към врата си и си потяга вратовръзката. Ако няма вратовръзка, вероятно ще си намести яката или ще отмахне някоя въображаема пращинка от рамото си, ще си подръпне маншетите, ще си пооправи ризата, сакото или друга част от облеклото. Може да се „пона-пудри“ допълнително, като си приглади косата.

Възможно най-агресивният сигнал, който би отправил към жената, е да пъхне палци в колана на панталона си, като с този жест привлече вниманието ѝ към областта на половите си органи (фигура 103, глава 8). Освен това вероятно ще поизвие тяло към нея и ще насочи стъпалото на единия си крак в нейната посока. В такива случаи мъжът използва интимния поглед (фигура 111, глава 9) и приковава очите ѝ около секунда по-дълго от нормалното. Ако е искрено заинтересуван от жената, зениците му ще се разширят. Често застава с ръце на хълбоците (фигура 98, глава 8), от една страна, за да подчертае физическите си размери и да изглежда по-внушителен, а от друга - за да покаже готовността си за обвързване с жената. Когато е седнал или се е облегал на стена, мъжът вероятно ще се разкрачи, за да привлече вниманието ѝ към половия си орган.

Когато става дума за ритуалите на ухажване, повечето мъже са почти толкова ефективни, колкото е и някой човек, който е застанал на брега на реката и лови риба, като се опитва да удря рибите по главите с дълъг прът. Както ще видим след малко, жените притежават много повече изкусност и риболовни умения за безпогрешно улавяне на лапнишарани - умения, за каквито мъжете не могат дори да мечтаят.

Женски жестове и сигнали за ухажване

Жените използват повечето от основните жестове за перче-не, с които си служат и мъжете, включително пригладането на косата, пооправянето на облеклото, жеста с едната или и с двете ръце на хълбоците, изнасянето на стъпалото и извърщането на тялото по посока на мъжа, продължителния интимен поглед и по-честия визуален контакт. Освен това те са възприели и жеста с пъхването на палците в колана, но жената използва много по-деликатно този типично мъжки жест на агресивност, като обикновено пъхва само единия си палец в колана, в джоба на дрехата си или зад дръжката на чантичката.

Вълнението и интересът карат зениците на женските очи да се разширяват, а бузите да заруменяват. По-долу изброяваме други типично женски сигнали за ухажване.

Отмятане на главата

Главата се отмята назад, за да се разпилее примамливо косата по раменете или встрани от лицето. Този жест може да се наблюдава дори при жени с къси коси и мъжки прически.

Излагане китките на показ

Сексуално заинтригуваната жена постепенно излага все повече и по-често гладката кожа на китките си пред погледа на потенциалния партньор. Открай време областта на китките се смята за една от силно еротичните зони на женското тяло. Освен това, когато говори, жената непрестанно показва на мъжа и отворените си длани. Жените пушачки могат без никакви затруднения често-често да излагат съблазнително на показ китките и дланите си, докато пушат. Показването на китките и отмятането на главата са жестове, които хомосексуалните мъже често имитират, когато искат да изглеждат по-женствени.

Разтворени крака

Когато мъжът излезе на сцената, жената разтваря краката си малко по-широко от нормалната им стойка, в която са били преди появата му. Жената прави този жест независимо дали е седнала, или стои права и той контрастира със сексуално отбранителната поза, при която краката са плътно кръстосани или прилепени един към друг през цялото време.

Полюляване на ханша

При наличие на сексуална заинтересуваност жената илюлюлява ханша си малко по-подчертано, когато върви, за да привлече вниманието към областта на половите си органи.

Някои от по-завоалираните женски жестове за ухажване, на които се спираме по-долу, от векове се използват за реклама на различни стоки и услуги.

Коси погледи

С полуиритворени клепки жената задържа погледа на мъжа достатъчно дълго, за да привлече вниманието му, после бързо отмества очи встрани. Тези коси погледи събуждат съблазнителното чувство, че скришом наблюдаваш нещо вълнуващо и същевременно тебе също те наблюдават скришом, а това усещане разпалва повечето нормални мъже.

Влажни открити устни

Д-р Дезмънд Морис нарича този жест „самоимитация“, тъй като неговото предназначение е да загатне и да символизира женския полов орган. Влажността на устните се постига било със слюнка, било с козметични продукти. Влажните открити устни въздействат като сексуална покана.

Червило

Когато жената е сексуално възбудена, устните, гърдите и половият ѝ орган набъбват и леко се втвърдяват, тъй като се изпълват с кръв. Използването на червило е техника, позната от хилядолетия, чиято цел е да имитира набъбналия и зачервен от притока на кръв полов орган на сексуално възбудена жена.

Игра с цилиндричен предмет

Поглаждането и обгръщането с пръсти на цигара, столче на чаша за вино, пръст на ръка или какъвто и да било друг дълъг и не особено дебел цилиндричен предмет ясно и недвусмислено издава какво се върти в подсъзнанието на жената.

Кос поглед през рамо

При този жест на самоимитация рамото символизира окръглената женска гърд, а окото - нейното зърно. На фигура 119 може да видите не само косия поглед през рамо, но и разширените зеници, отмятането на главата, изложената на показ китка, продължителния поглед, влажните открити устни и обгръщането с пръсти на цилиндричен предмет, като всичко това има за цел да събуди желание за определена марка пури.

Женски пози с кръстосани крака

Мъжете често седят разкрячени, като агресивно излагат на показ половия си орган, който за тях е символ на могъщество, докато жените обикновено кръстосват крака, за да предпазят своята по-деликатна полова област. За да покажат нагласата си за ухажване, жените използват три основни пози с кръстосани крака.

При насочване на коляното (фигура 121) единият крак е сгънат под другия, а коляното е обърнато по посока на мъжа, от когото жената се интересува. Със своята непринуденост и отпуснатост тази поза премахва напрежението и омекотява официалното зву-

чене на разговора, пък и дава възможност за мимолетен показ на бедрата.

Играта с обувката (фигура 122) също издава непринудена и отпусната нагласа, а последователното пъхване и изваждане на крака от обувката е фалически символ, който може направо да подлуди някои мъже.

Повечето мъже са съгласни, че усукването на краката (фигура 123) е най-съблазнителната поза, която една жена би могла да заеме мри седане. Това е жест, който жените използват съзнателно, за да привличат вниманието. Д-р Шефлър твърди, че ефектът от тази поза е такъв, защото мри нея силно притиснатите едно към друго бедра и мрасци създават впечатление за висок мускулен тонус, а както споменахме в началото на тази глава, мускулите се напрягат, когато съответният човек е готов за сексуална изява.

Други сигнали, които жените използват, са бавното кръстосване и разкръстосване на краката пред погледа на мъжа, придружено от леко поглаждане на бедрата, което загатва за желанието на жената да бъде докосвана. Когато използва тези жестове, жената често говори по-бавно, но-тихо и с по-нисък глас.

Единайсета глава

Цигари, пури, лули и очила

Жестове при пушене

Пушенето е външна проява на вътрешна тревога, объркване или конфликт и няма почти нищо общо с пристрастяването към никотина. Това е едно от отклоняващите действия, които хората в съвременното, изпълнено със стрес общество използват, за да понамалят напрежението, натрупващо се при поредицата ежедневни социални и делови срещи. Например повечето хора изпитват вътрешно напрежение, докато чакат пред кабинета на зъболекаря, който ще им вади зъб. Пушачът ще прикрие нервността си, като запали цигара, а непушачите ще вършат други отклоняващи действия - например ще си гризат ноктите, ще се почесват тук и там, ще барабанят с пръсти или ще потропват с крака, ще си оправят маншетите, ще си пригладат често-често косата, ще свалят и пак ще си слагат пръстена на пръста, ще си играят с вратовръзката и ще правят още най-различни жестове, които ясно показват, че имат нужда да им бъде вдъхната увереност.

Жестовите при пушене са от голямо значение, тъй като по тях можем да доловим нагласата на съответния човек, защото те обикновено се изпълняват по предсказуем начин и с ритуални маниери, от които да си извадим важни заключения.

Пушачи на лула

Ритуалът на пушачите на лула включва почистване, потупване, напълване, натъпкване, запалване, захлупване и пуфкане на лулата и това е изключително ефективен метод за отклоняване на вниманието и за облекчаване на напрежението в трудни моменти. Проучвания в областта на продажбите показват, че пушачите на лула обикновено вземат решения по-бавно, отколкото пушачите на цигари или непушачите, и че ритуалът с лулата се изпълнява най-често в най-напрегнатите моменти от преговорите по сделката. Изглежда, че пушачите на лула са хора, които по принцип обичат да отлагат

вземането на решение, а ритуалът с лулата им позволява да го правят ненаатрапчиво и по социално приемлив начин. Ако искате някой ваш клиент да вземе бързо решение, намерете начин да скриете някъде лулата му, преди да заговорите по въпроса.

Пушачи на цигари

Както и пушенето на лула, пушенето на цигари също е отклоняващо действие за облекчаване на вътрешното напрежение и за печелене на време, но при все това пушачът на цигари взема решение по-бързо, отколкото пушачът на лула. Всъщност пушачът на лула е един пушач на цигари, на когото обаче му трябва повече време за вземане на решение, отколкото би му осигурило изпушването на една цигара. Ритуалът с цигарите включва потупване, размачкване, при някои марки - щипване, запалване, паф-кане, издишване на дима и ред други минижестове, които издават, че човекът изпитва по-голямо напрежение от нормалното.

Един по-особен сигнал издава дали съответният човек има положителна или отрицателна нагласа по отношение на конкретните обстоятелства - и това е, накъде издишва дима, нагоре или надолу. Човек, който е положително настроен, не му липсва увереност и дори изпитва чувство за превъзходство, през повечето време ще издишва дима нагоре. И обратното, настроеният отрицателно човек, който е потаен или подозрителен, през повечето време ще издишва дима надолу. Издишването на дима надолу и през ъгълчетата на устата издава още по-силно отрицателна и прикрита вътрешна настройка. Но трябва да имате предвид дали пушачът не издишва дима нагоре просто за да не дразни останалите присъстващи, което впрочем е валидно и за издишването на дима надолу или пък встрани.

В мултфилмите обикновено изобразяват лидера на бандитите като суров, агресивен тип, който отмята силно глава назад, когато пуши, и с премерена точност издишва дима право към тавана, за да демонстрира превъзходството си над останалите членове на бандата. В контраст с този образ във филмите, в които изпълнява роля на гангстер или на криминален престъпник, Хъмфри Богарт винаги държи цигарата скрита в шепата си и издишва дима надолу, през ъгълчето на устата си, докато замисля някой удар или друг злодейски план.

Изглежда, че има взаимовръзка и между това, доколко положително или отрицателно настроен се чувства съответният човек и скоростта, с която издишва поетия дим. Колкото по-бързо изстрелва дима нагоре, толкова по-самоуверено и оптимистично е настроението на пушача; колкото по-бързо издишва дима надолу, толкова по-отпаднал е духът му.

Ако на картоиграч, който в момента на раздаването пуши му се паднат добри карти, той обикновено издишва дима нагоре докато лошите карти по всяка вероятност ще го накарат да издиша дима надолу. Някои картоиграчи си лепват на лицето „маска та на покерджията“, за да не позволят на сигналите на тялото да издават нагласата, мислите и намеренията им. Други обичат да а правят на актьори и си служат с подвеждащ език на тялото, так;

че да вдъхнат на противниците си измамно чувство за сигурност. Ако някой играч на покер получи четири аса и иска да блъфира останалите играчи, може да шляпне с отвращение картите на масата (но с боята надолу!), да изръмжи недоволено, да тръсне някоя ругатня или да скръсти ръце и да даде някакъв друг неслове-сен знак, че му се е паднала лоша ръка. А после да се отпусне назад, да запали цигара и да издиша дима нагоре! Е, след като сте прочели тази глава, вече ви е ясно, че останалите играчи биха постъпили по-мъдро, ако не залагат на тази ръка, защото по всяка вероятност ще бъдат бити.

Наблюдения на маниерите на пушене в сферата на продажбите показват, че когато предлагате на пушач да купи някаква стока и решението му е положително, той ще издишва дима нагоре, а ако е решил да не я купува - ще издишва дима надолу. Когато види, че към края на представянето на стоката, потенциалният купувач почне да издишва дима от цигарата си надолу, умният продавач ще започне бързо отново да изрежда всички изгоди от покупката - първо, за да попречи на купувача да изкаже словесно отказа си и второ, за да му предостави време да преразгледа решението си.

Издишването на дима през ноздрите издава, че съответният човек е много самоуверен и с високо

чувство за превъзходство. В този случай димът отива надолу само поради физическото разположение на ноздрите, а пушачът обикновено и отмята високомерно главата си назад. Ако при издишването на дима през ноздрите главата е наведена надолу, това означава, че човекът е разгневен и се стреми да изглежда застрашителен, като заема позата на разярен бик.

Пушачи, на пури

Пурите винаги са били използвани за демонстриране на власт и превъзходство над останалите, поради тяхната висока цена, а също и поради размера им. Големият бизнесшеф, лидерът на гангстерите и хората с високо обществено положение често пушат пури. Пушенето на пури се използва и като по-специален жест, призван да ознаменува някое паметно събитие, победа или постижение -например раждането на дете, сватба, подписване на важен договор или сключване на голяма сделка, шестица от тотото и т. н. Ето защо няма нищо чудно във факта, че повечето пушачи на пури издишват дима нагоре. Неотдавна присъствах на тържествена вечеря, по време на която пурите бяха раздавани безплатно на гостите, и си проведох малък експеримент. Резултатите бяха действително много любопитни и показателни. От 400 отчетени с видеозаписи издишвания на дима при пушенето на пурите 320 бяха нагоре!

Общи сигнали при пушенето

Непрестанното потупване или изтръскване на цигарата или пурата в пепелника издава наличие на вътрешен конфликт и в такъв случай може да ви се наложи да вдъхвате увереност на пушача, ако искате да постигнете благоприятни за вас резултати при общуването с него. И тук също се наблюдава едно любопитно явление. Повечето пушачи имат установен навик да изпушват цигарата си до определено ниво, преди да я загасят в пепелника. Ако пушачът запали цигара, дръпне няколко пъти и я смачка в пепелника, преди да я е изпушил до обичайното за него ниво, това означава, че е решил да сложи край на разговора. И ако междувременно сте наблюдавали и отчели до каква дължина от филтъра изпушва цигарите си съответният човек и следите за появата на този сигнал за приключване на разговора, това ще ви позволи вие да имате контрол над края на срещата и да създадете впечатлението, че решението за приключването ѝ е ваше.

Жестове с очила

Почти всеки предмет, използван от хората, им предоставя възможност да извършват редица показателни жестове. Такъв е случаят и с очилата. Един от най-често срещаните жестове при хората, които носят очила, е да пххват едната им дръжчица в устата си (фигура 127).

Дезмънд Морис твърди, че всяко действие, при което някакъв предмет се допира до устните или се пхва в устата, е несъзнателен опит на съответния човек отново да изпита онази сигурност, позна-

та му от бебешката възраст, когато е излапвал топлата майчина гърд. А това означава, че пхването на дръжчицата на очилата в устата е най-вече жест за вдъхване на самоувереност. За тази цел пушачите използват цигарите, а малкото дете смучи пръста си.

Отлагане вземането на решение

Също както и пушенето на лула, жестът на пхването на едната дръжчица от очилата в устата може да бъде използван за печелене на време и за отлагане момента за вземане на решение. Проучванията сочат, че по време на преговори този жест се появява най-често при заключителния им етап, когато съответният човек трябва да вземе решение по обсъждания въпрос.

Честото сваляне на очилата и избърсването на стъклата им е друг метод, използван от хората, които носят очила, за да печелят време и да отлагат момента за вземане на решение. Когато видите този жест да се появява веднага след като сте приканили съответния човек да оповести решението си по обсъждания въпрос, най-добрата тактика, която бихте могли да използвате, е мълчанието.

Жестовите, които съответният човек ще направи след някое от споменатите две действия за

печелене на време (пъхването на дръжчицата на очилата в устата или свалянето им и бърсането на стъклата), издават намеренията му и позволяват на наблюдателния събеседник да подходи към ситуацията по подходящ начин. Например, ако след като е направил някой от споменатите два жеста, съответният човек си сложи отново очилата на носа, това означава, че му се иска отново „да поогледа“ фактите. Ако обаче не си ги сложи обратно, а ги прибере или ги остави някъде встрани, това означава, че иска да приключи разговора.

Поглед над очилата

Филмовите актьори през двайсетте и трийсетте години често използват този жест, за да обрисуват и покажат на зрителите, че героят им е човек с критическа и скептична натура - например учител в английско училище.

За хората, които носят очила за четене, често е много по-удобно да поглеждат над тях събеседника си, отколкото да ги свалят и слагат всеки път, когато им се наложи да го гледат.

Всеки, към когото бъде отправен такъв поглед над очила, обикновено се чувства така, сякаш е критикуван или наблюдаван осъдително и преценяващо. Погледът над очилата може да ви излезе много „скъпо“, защото в повечето случаи другият човек ще реагира на него със скръстени ръце, кръстосани крака и съответно отрицателна нагласа. Ето защо за хората, които носят очила, е по-добре да ги свалят, когато говорят, и да си ги слагат обратно, когато слушат. Това не само кара събеседника им да се чувства по-непринудено, но и позволява на човека, който носи очилата, да има контрол над разговора, тъй като събеседникът му много бързо схваща, че когато очилата са свалени, не бива да прекъсва собственика им, а когато отново се озоват на носа му - че е негов ред да заговори.

Дванайсета глава

Жестове за маркиране на територия и собственост

Териториални жестове

Хората се облягат на други хора или предмети, за да заявят и подчертаят претенцията си за териториална собственост над съответния човек или предмет. Облягането може да бъде използвано и като метод за налагане на власт или за внасяне на смут в душата, когато предметът принадлежи на друг човек. Например, ако се каните да снимате някой ваш приятел до новата му кола, яхта, къща или друга лична собственост, неизменно ще откриете, че той се обляга върху новата си придобивка, слага крак върху нея или я обгръща с ръка (естествено когато това е възможно - фигура 130). Когато собственикът докосва своята вещ, тя сякаш се превръща в продължение на тялото му и по този начин той показва на другите хора, че му принадлежи. Отскоро влюбените хора непрекъснато се държат за ръка или се обгръщат с ръце на публични места или по време на социални изяви, за да заявят пред останалите претенциите си за собственост един над друг. Когато са в офисите си, бизнесмените обикновено слагат крака върху бюрата си, стъпват върху открехнатите

им чекмеджета или се облягат на вратите на кабинетите си, за да заявят и подчертаят териториалните си претенции за собственост над помещението и всичко, което се намира в него.

А най-лесният начин да внесете смут в нечия душа е, като се облегнете, седнете или използвате някаква собственост на съответния човек без неговото разрешение. Освен напълно очебийно-то присвояване на нечия територия или собственост - като сядане зад чуждо бюро или вземане „за малко“ на чужда кола, без да питате - съществуват и ред други по-завоалирани техники за всяване на смут в душата. Една от тях е да се облегнете на вратата на чужд офис или да седнете на чужд стол пред очите на „притежателя“ им.

Както вече споменахме и преди, когато някой търговски представител посети на място свой потенциален клиент, добре

ще е първо да го попита: „Кой стол е вашият?“ или „Вие къде ще седнете?“, преди той самият да седне, защото заемането на погрешен стол ще смути клиента и ще го настрои недоброжелателно, което пък може да се окаже от решаващо значение за успешното сключване на сделката.

Някои хора - като мъжа, изобразен на фигура 131 -имат лошия навик непрекъснато да се облягат по вратите и по този начин цял живот притесняват и настройват останалите срещу себе си още от първия миг на запознанството. Нашият съвет към такъв тип хора е да се откажат от лошия си навик и да се постараят да стоят изправени, с отворени и изложени на показ длани, за да правят благоприятно впечатление на околните. Около 90% от мнението, което хората ще си съставят за вас, се създава през първите деветдесет секунди (минута и половина!) след като сте се запознали, и знайте, че никога повече няма да имате шанса отново да им направите първо впечатление!

Собственически жестове

Управленските кадри са особено склонни да правят жестовете, които ще разгледаме по-долу. Проучванията сочат, че служители, отскоро назначени на началнически пост, някак изведнъж започват да използват тези жестове като нещо присъщо им въпреки факта, че, преди „да се издигнат“, почти никога не са ги правили.

От пръв поглед можем да предположим, че позата на мъжа, изобразен на фигура 132, отразява неговата добронамерена, непринудена и безгрижна нагласа - и това наистина е така. Жестът на крака, праметнат през страничната облегалка на стола, не само сигнализира, че човекът се чувства собственик на стола или на съответната територия, но и подсказва, че обичайният етикет на разговора може да бъде смекчен и срещата да премине в по-непринудена и дружеска атмосфера.

Често можете да видите двама приятели да седят в тази поза, като безгрижно разговарят, смеят се и се шегуват един с друг. Но нека видим какво въздействие и значение има този жест при различни обстоятелства. Да разгледаме следната типична ситуация: служител има някакъв личен проблем и отива в кабинета на шефа, за да се посъветва с него как

да го реши. Докато обяснява как стоят нещата, служителят се привежда леко напред от стола, на който седи, ръцете му са поставени на коленете, главата е наведена, погледът в очите му е „като на пребито куче“, говори тихо. Шефът го слуша внимателно, като седи, без да помръдва, а после изведнъж се отпуска назад на стола си и премята единия си крак през страничната му облегалка. При тези обстоятелства безгрижният му жест се тълкува като липса на интерес и дори като пълно безразличие. Или с други думи, на шефа не му пука нито за служителя, нито за неговите проблеми и може дори да му се струва, че му губят времето „с все същата позната история“.

И тук възниква следният въпрос, на който е необходимо да се отговори: към какво всъщност проявява безразличие шефът? Възможно е да е обмислил проблема на своя служител и да е стигнал до извода, че в действителност той е незначителен и лесно може да бъде решен. Но е възможно и по начало да проявява незаинтересованост и безразличие към служителя и неговите грижи. Нищо чудно, оставайки в същата поза с праметнат крак през страничната облегалка на стола, шефът същевременно да придава загрижен израз на лицето си по време на разговора, за да прикрие липсата на интерес. Дори може да приключи срещата, като

каже на служителя, че не бива да се тревожи и че проблемът му ще се реши от само себе си. А когато човекът излезе от кабинета му, шефът вероятно ще въздъхне с облекчение и ще си каже: „Слава богу, че се махна*“, като свали крака си от облегалката на стола.

Ако случайно столът на шефа няма странични облегалки (което е малко вероятно, защото „простите“ столове са за „обикновените“ посетители на кабинета), то тогава често можете да го видите да седи, вдигнал единия или и двата си крака върху бюрото (фигура 133). Ако обаче в кабинета му влезе някой по-висшестоящ от него, едва ли шефът ще използва този толкова очевиден жест за териториална собственост. В такива случаи той обикновено ще си послужи с по-

завоалирани собственически жестове, като облегне стъпалото на крака си върху полуотвореното най-долно чекмедже на бюрото, или - ако няма чекмеджета - като притисне силно стъпалото си към крачето му, с което също заявява и подчертава териториално-собственическите си претенции над бюрото.

Споменатите по-горе жестове са твърде досадни, когато се използват по време на преговори. И знайте, че за вас е от жизненоважно значение да примамите съответния човек да промени позата си, защото колкото по-дълго остава с крак, преметнат през страничната облегалка на стола или качен върху бюрото, или в двете по-завоалирани пози на териториално-собственическа претенция, толкова по-дълго ще се запази безразличната му или дори враждебна вътрешна нагласа към вас. Най-лесният начин да извадите човек от подобна поза е като му подадете да вземе нещо, до което той обаче не може да стигне, или да го помолите да се наведе напред, за да погледне онова, което му показвате, а ако имате еднакво чувство за хумор, можете да му подметнете, че му се е цепнал панталонът.

Тринайсетата глава

Копия и огледални образи

Следващия път, когато посетите някоя социална изява или се озовете на място, където хората се срещат и общуват, отбележете си колко от тях възприемат еднакви жестове и пози с онзи, с когото говорят в момента. Това дословно копиране е средство, чрез което човек може да покаже на събеседника си, че е съгласен с идеите, мненията и вътрешната му нагласа и че го приема доброжелателно. Посредством този метод единият от събеседниците сякаш казва несловесно на другия: „Както и сам можеш да видиш, мислите и чувствата ми са също като твоите, затова и копирам жестовете и позите ти“.

Несъзнателното имитиране е много любопитно за наблюдаване. Вижте например двамата мъже, изобразени на фигура 134, 1 които стоят на бара в хотела. Жестовете и на двамата са огледално отразени и съвсем определено можем да допуснем, че обсъждат тема, по която споделят еднакви мисли и чувства. Ако единият от тях кръстоса или разкръстоса ръцете и краката си или отпусне тежестта на тялото си върху другия крак, вторият веднага ще го последва. Ако единият пхне ръка в джоба на панталона си, вторият ще повтори дословно жеста му и това взаимно огледално имитиране ще продължи дотогава, докато двамата са на едно мнение и споделят една и съща вътрешна нагласа.

Подобно копиране на жестовете и позите се наблюдава и при добри приятели, и при хора с еднакво обществено положение, и при женени двойки, за които е нещо обичайно и широко разпространено да вървят, да стоят, да седят и да се движат по един и същ начин. Проучвания, направени от д-р Шефлън, разкриват, че непознатите внимателно следят и избягват да правят еднакви жестове и да заемат еднакви пози.

Уменията да се разчита значението на копията и на огледалните образи на жестовете и позите е вероятно един от най-важните уроци за несловесно общуване, които бихме могли да усвоим, защото това е един от начините, по които другите хора ни казват,

че са съгласни с нас, че ни одобряват, приемат и харесват. Именно по този начин и ние самите можем да им кажем, че ги харесваме - просто като копираме техните жестове и пози.

Ако работодателят желае да установи непосредствена връзка и да създаде непринудена атмосфера при общуването със свой служител, достатъчно е да копира жестовете на съответния човек и ще постигне целта си. По същия начин можете да видите някой амбициозен служител да копира жестовете на шефа си, като така се опитва да му покаже, че е съгласен с него. Като знаете и имате всичко това предвид, вече ви е ясно, че е възможно да повлияете върху протичането на някоя лична среща, като копирате положителните жестове и позите на другия човек. В резултат ще го настроите на по-доброжелателна и непринудена вълна, тъй като той ще „види“, че разбирате и приемате неговата гледна точка (фигура 135).

По времето, когато работех като застрахователен агент и продавах различни застраховки, открих, че тази техника е особено ефективна за разчупване на ледовете при някой „твърд“ потенциален клиент. Нарочно копирах всяко негово движение, всеки жест и всяка поза, докато не усетех, че най-сетне съм постигнал достатъчно силна и „съзвучна“ връзка с него, и чак тогава започвах да представям „стоката“ си. И неизменно ми се доказваше, че ако потенциалният ми клиент на свой ред започне да копира моите жестове и пози, то сделката ми е в кърпа вързана.

И все пак преди да започнете по време на преговори да копирате жестовете и позите на другия човек, жизненоважно е да отчетете и да вземете под внимание какви именно са взаимоотношенията ви с него. Да речем например, че млад чиновник в голяма фирма е поискал увеличение на заплатата и го повикал на разговор в кабинета на управителя. При влизането му управителят го поканва да седне и веднага след това заема внушаващата превъзходство Т-образна поза на скръстване на ръцете (фигура 96, глава 8), придружена от кръстосване на краката в поза 4 (фигура 81, глава 8), като се отпуска назад на стола си, с което показва на младия чиновник, че има властната и конкурентна нагласа на по-висшестоящ от него. Е, представете си само какво би станало, ако чиновникът копира дословно позите на своя шеф, докато същевременно поставя въпроса за увеличение на заплатата (фигура 136)?!

Дори ако словесното послание на чиновника е издържано напълно в тона на подчинен, управителят на фирмата би се почувствал притеснен и дори силно засегнат от несловесното му поведение, което повече от сигурно ще се отрази неблагоприятно върху изхода от преговорите за заплатата. Но тази маневра е изключително ефективна, когато става дума да се разоръжи някой властен и обладан от чувство за превъзходство човек, който иска винаги „да

бъде отгоре“ и-да има контрол над другите. Всеизвестно е, че счетоводителите, адвокатите и управленските кадри много обичат да заемат тези пози в присъствието на „простосмъртни“ хора. И когато вие отразите като в огледало абсолютно същата поза, това ще ги обърка и ще ги принуди да я променят, което пък ще ви позволи на вас да имате контрол над ситуацията.

Проучванията сочат, че когато лидерът на някоя група прави определени жестове и заема една или друга поза, подчинените му ги копират. Трябва да отбележим и следното: обикновено лидерите първи от групата преминават през вратата и освен това предпочитат да заемат по-скоро мястото в края на диван или пейка, отколкото това в средата. Когато група шефове влизат в някакво помещение, баш шефът винаги влиза пръв. Когато групата се настанява в заседателната зала, баш шефът обикновено сяда начело на масата, често възможно най-далеч от вратата. Ако при сядането той заеме Т-образната поза на скръстване на ръцете (фигура 96, глава 8), придружена от кръстосване на краката в поза 4 (фигура 81, глава 8), неговите подчинени ще копират жестовете му.

Търговски представители, които посещават по домовете свои потенциални клиенти - женени двойки, е добре да обърнат внимание кой от двамата започва жестовете и кой ги копира.

Например, ако говори само съпругът, а жена му си седи и си мълчи през цялото време, но вие забележите, че той е този, който копира нейните жестове и пози, то трябва да ви е ясно, че в този дом тя взема решенията и подписва чековете, затова ще е най-добре да представяте стоката си именно на нея.

Четиришисета глава

Снишаването на тялото като израз на обществено положение

Исторически погледнато, намаляването на собствената височина чрез поклон или приклякване пред друг човек винаги е било използвано като средство за установяване на взаимоотношения от типа по-висшестоящ/подчинен. Към кралска особа се обръщаме с „Ваше Височество“, а за индивиди, извършили обществено недопустими простъпки, казваме, че са „низки“ и наричаме

деянието им „низост“. Говорителят по време на протестна акция се качва върху кашон или кофа, за да се извиси над всички останали. Мястото на съдията е разположено по-високо от местата на съдебните заседатели. Обитателите на по-горните етажи се радват на повече авторитет от обитателите на приземието. Някои общества делят социалните си класи на „висша класа“ и „нисша класа“.

Независимо че мнозина не искат да го повярват, по-високите хора имат повече авторитет от по-нисичките. Но пък в някои отношения височината може и да пречи, когато става дума за междуличностно общуване и изпитваме необходимост да говорим с някого „очи в очи“ и „на едно равнище“.

При среща с кралска особа повечето жени приклякват, а мъжете навеждат глави и свалят шапка, като по този начин се опитват да създадат впечатление, че са по-ниски от съответната личност. Този модерен поздрав е реликва от някогашния дълбок поклон, тоест от ниското снишаване на тялото. Колкото по-скромен или подчинен се чувства един човек спрямо друг, толкова повече се старее да мине за по-нисък и незабележим, като снишава и „свива“ ръста си. Както в ежедневието живот, така и в деловите среди за онзи, който се „кланя“ на управниците, казваме че „пълзи като червей“ пред тях и го наричаме с обидното прозвище „блюдолизец“.

За жалост, едва ли нещо може да се направи, за да стават хората по-високи или по-ниски по желание, затова нека поне разгледаме някои полезни приложения на височината.

Възможно е да избегнете притесненията, които създавате на другите хора, като съзнателно се правите на по-ниски на ръст от тях. Нека разгледаме като пример несловесните аспекти на следната ситуация: летите с колата си и ви спира патрул на пътната полиция. При тези обстоятелства, докато приближава към колата ви, полицаят вероятно ще ви гледа като враг. В този случай обичайната реакция на шофьора е да остане на мястото си, да свали прозореца и да започне да се извинява, че е превишил допустимата скорост. Несловесните отрицателни аспекти при този тип поведение са следните:

1. Полицаят е принуден да напусне своята територия (патрулната кола) и да премине на ваша територия (колата ви).

2. Ако предположим,

че наистина сте превишили скоростта, полицаят може да възприеме извиненията ви като подигравка и атака.

3. Като оставате в колата си, вие издигате бариера между себе си и полицаия.

Като имаме предвид, че при тези обстоятелства полицаят определено има по-висока позиция от вас, този тип поведение само влошава още повече нещата и увеличава шанса да бъдете глобени. Ето защо ви предлагаме следващия път, когато ви спрат за превишена скорост, да опитате да приложите следната тактика:

1. Веднага излезте от колата си (вашата територия) и приближете до патрулната кола (територия на полицаия). По този начин спестявате на полицаия неудобството да напуска собствената си територия.

2. Поприсвийте малко тялото си, така че да? изглеждате по-нисък от него.

3. Понижете собствения си статус (като ка-жете на полицаия колко? сте глупави и безразсъдни) и повишете малко неговия статус (като му благодарите, задето ви е посочил прегрешението и му кажете, че си дава-

те сметка колко неимоверно трудна и отговорна е работата му при толкова много подобни на вас глупаци по пътищата).

4. С отворени и протегнати към него длани и треперящ гласец го помолете да не ви пуска квитанция за глоба.

Този тип поведение показва на полицаия, че вие не представлявате заплаха за него и често го

принуждава да поеме ролята на ядо-сан родител, като в такъв случай ви отправя строго предупреждение и ви казва да си поемате по пътя - без квитанция за глоба! Ако прилагате тази техника според дадените по-горе указания, ще си спестите глобата в повече от половината от случаите.

Същата техника може да бъде използвана с успех и за да успокоите някой разгневен клиент, дошъл да върне некачествена стока. В този случай тезгяхът се явява бариера между вас и клиента. Ако останете от вашата страна на бариерата, трудно ще можете да упражните контрол над клиента, а оставането ви на ваша територия (пространството зад тезгяха) само може да го разлюти още повече. Най-добрият подход в такъв случай е да заобиколите тезгяха и да приближите към клиента с поприсвито тяло и леко протегнати към него отворени длани, а после да му приложите същата техника, каквато използвахме и при полицая.

Любопитното е, че при някои обстоятелства снишаването на тялото може да бъде и сигнал за властност. Така става например, кога то се отпускате и настанявате удобно в креслото в нечия чужда къща а стопанинът стърчи прав. Именно вашата тотална непосредственост в момент, когато сте на чужда територия, внушава на нейния собственик усещане за властната или агресивната ви нагласа.

Много важно е да помните, че човек винаги ще има превъзходство над вас, когато се намира на собствената територия, особено в собствения си дом. Затова именно жестовете и поведението говорещи за зависимост и покорство, са много ефективни *Петнайсетта глава*

Позиции на тялото

Имали ли сте някога усещането, че човекът, с когото говорите, е някъде другаде, но не и с вас, макар да изглежда така. сякаш се радва на компанията ви? Ако заснемете тази сцена, снимката вероятно ще разкрие следното:

1. Главата на съответния човек е наклонена към вас и мими-ческите сигнали на удоволствие - например усмивка или кимане - са налице.
2. Тялото му обаче и стъпалата му са насочени встрани от вас - било към друг човек, било към врата. Посоката, към която човек насочва тялото или стъпалата си, е сигнал за това, накъде би искал да се отправя или къде иска да бъде.

На фигура 139 са изобразени двама мъже, които разговарят на прага на една врата. Мъжът вляво се опитва да задържи вниманието на мъжа в дясно, но той определено иска да продължи в посоката, към която е извърнато тялото му, въпреки че главата му е обърната към мъжа вляво, като знак че отчита присъствието му. И само ако мъжът вдясно обърне изцяло тялото си към мъжа вляво, между двамата може да се завърже интересен разговор.

Любопитно е да се отбележи, че по време на преговори, когато някой от преговарящите е решил да сложи край на обсъжданията или иска да напусне, то той несъзнателно извърща тяло или насочва стъпалото си към най-близкия изход от помещението.

Ако по време на лична среща забележите тези сигнали или трябва да направите нещо, с което да привлечете отново интереса на съответния човек и да го въвличете в разговора, или да приключите срещата по ваша инициатива, което ви позволява да запазите контрола над ситуацията.

Ъгли и триъгълници

Отворена позиция

В по-ранна глава вече отбелязахме, че физическото отстояние между хората зависи от

степената на тяхната интимност. Ъгълът, под който хората насочват ориентират едни спрямо други телата си, също издава доста неща относно вътрешната им нагласа и взаимоотношенията им. Например в повечето англоговорящи страни при обикновена социална среща хората ориентират телата си под ъгъл от 90° едно спрямо друго.

На фигура 140 са изобразени двама мъже, чиито тела са ориентирани към една въображаема трета точка, така че позицията има форма на триъгълник. Това служи за не-словесна покана, отправена към трети човек да се присъедини към разговора,

като заеме третия връх на въображаемия триъгълник. Двамата мъже от фигура 140 демонстрират еднакво обществено положение, като използват едни и същи жестове и пози, а ъгълът между торсовете им подсказва, че вероятно разговорът, който водят, не е личен. Позицията им в триъгълника подканя трети човек със същото обществено положение да се присъедини към тях. Когато в групата бъде приет и четвърти човек, ще се оформи квадратна позиция. При присъединяването на пети човек, групата ще заеме или кръгла позиция или ще се раздели на две триъгълни позиции.

Затворена позиция

Ако двама души желаят интимност и уединеност при разговора си, ъгълът между торсовете им постепенно ще намалява от 90° надолу, като може да стигне и до 0°. Когато някой мъж иска да привлече жената, която си е набелязал за потенциална партньорка,

и започне да я „сваля“, той прибягва именно до тази несъзнателна техника, като прави, разбира се, и редица други жестове за ухажване. Мъжът не само обръща тялото си към нея, но и скъсява отстоянието между двамата, като постепенно навлиза в нейната интимна зона. За да покаже, че приема този негов подход, жената трябва само да ориен-

тира ъгъла на торса си към 0° и да му позволи да навлезе на нейна територия. Отстоянието между двама души, които стоят в затворена позиция, обикновено е по-малко, отколкото при отворената позиция.

Освен обичайните за етапа на ухажването жестове и пози, двамата могат и взаимно да се копират или да се отразяват огледално. Както и някои други жестове за ухажване, затворената позиция също може да бъде използвана и като несловесно предизвикателство между хора, настроени враждебно един към друг (фигура 106, глава 8).

фигура 142 показва отворената триъгълна позиция, която са заели първите двама души, за да покажат, че приемат присъединяването на третия човек към тях.

Когато трети човек желае да се присъедини към други двама, които обаче стоят в затворена позиция, той може да се чувства поканен да се намеси в разговора едва когато те ориентират торсовете си към една обща въображаема трета точка, така че да се образува триъгълник. Ако третият човек е неприемлив за тях, те ще останат в затворената си позиция и ще обърнат само главите си към него, колкото за да отчетат присъствието му, но ориентирването на торсовете им ясно ще показва, че той е нежелан (фигура 143).

Често разговорът между трима души може да започне в отворена триъгълна позиция, но постепенно двама от тях да заемат затворена позиция един спрямо друг, за да изключат третия (фигура 143). Тази позиция е повече от ясен знак за третия човек, че трябва да се отдалечи, за да избегне неудобното положение.

Техники за включване и изключване

И отворената триъгълна позиция, и затворената позиция се използват за включване или изключване на друг човек в разговора.

Насочване на тялото в седнало положение

Кръстосването на колената по посока на друг човек е знак, че го приемат или се интересуват от него. Ако и той от своя страна прояви интерес, също може да кръстоса колена по посока на първия човек,

както е показано на фигура 144. С нарастването на взаимния интерес и привличане между двамата, те започват да копират или да отразяват огледално позите и жестовете си, както е и случаят на фигура 144, тоест преминава се към затворена позиция, която изключва всички останали - например седналия вдясно мъж. Единственият начин, по който той би могъл да се включи в разговора, е да вземе един стол и да седне срещу двойката, като се опита да образува триъгълник, или да наруши заетата от тях затворена позиция чрез някакво друго действие.

Разговор с двама души

Да речем, че вие, човекът С, се каните да разговаряте с други двама души - А и В. Нека предположим, че - било по ваш избор, било по стечение на обстоятелствата - тримата сте седнали в триъгълна позиция около една кръгла маса. Да допуснем, че човекът А е доста приказлив и задава много въпроси, докато човекът В си мълчи през цялото време. Е, когато А ви попита нещо, как можете да му отговорите и да продължите разговора така, че В да не се почувства изолиран? Използвайте следната простичка, но много резултатна техника за включване: когато А зададе някакъв въпрос, гледайте в него, щом започнете да отговаряте, после обърнете глава към В, после пак обратно към А, и отново към В когато изказвате заключителното си твърдение, след което погледнете отново А (човекът, който ви е задал въпроса), довършвайки последното си изречение. Тази техника позволява на В да се чувства въввлечен в разговора и е особено полезна, ако искате или се налага В да е на ваша страна.

Стъпалата не само служат като указатели за посоката, в която би желал да тръгне техният собственик, но се използват и за да посочват хората, които намираме за интересни или за привлекателни. Представете си, че сте на някаква социална сбирка и забележите група от трима мъже и една много привлекателна жена (фигура 146). Разговорът сякаш се води между мъжете и е доминиран от тях, а жената само слуша. Но после забелязвате нещо твърде интересно - и тримата мъже са насочили едното си стъпало към жената. С този простичък несловесен знак те съвсем ясно казват на жената, че тя ги интересува. Подсъзнателно жената вижда жеста на стъпалата и по всяка вероятност ще остане в групата дотогава, докато получава този белег за внимание. На фигура 146 тя стои

в неутрална позиция, с прибрани един към друг крака, но по някое време едното ѝ стъпало вероятно ще се насочи към онзи от тримата мъже, когото намира за най-привлекателен или интересен. Отбележете също, че тя хвърля кос поглед на мъжа, който използва жеста с пъхнатите в колана палци.

Позиции на тялото в седнало положение

Да разгледаме следната ситуация: заемате началнически пост и ви се налага да поговорите с ваш подчинен, чиято работа напоследък е била незадоволителна и несистемна. Чувствате, че, за да има смисъл този разговор, ще трябва да задавате директни въпроси и да изисквате пряки отговори, а до известна степен дори да поставите подчинения си в затруднено положение. На моменти обаче ще трябва да му показвате, че разбирате чувствата му, а в други -че споделяте мислите му и одобрявате действията му. Как бихте могли несловесно да дадете израз на всичко това, като си послужите с позициите на тялото? Нека оставим настрана различните техники за водене на разговор и за задаване на въпроси, и да се съсредоточим върху илюстрациите, показани на фигури 147, 148 и 149. Обмислете следните моменти:

1. фактът, че разговорът се провежда във вашия офис и че вие сте шефът, ви позволява да се преместите от мястото си зад бюрото и да седнете пред него, заедно със служителя (в позиция на сътрудничество), без да губите подразбиращия се контрол над ситуацията.
2. Подчиненият ви служител трябва да седне на стабилен стол без странични облегалки за ръцете, а това ще го принуди да използва различни жестове и пози, които ще ви помогнат да разберете по-добре нагласата му.
3. За вас е по-добре да седнете на въртящ се стол с облегалки за ръцете, което ще внуши, че вие владеете положението, тъй като ще можете да се движите насам-натам, и освен това ще ви помогне да не правите или да прикривате някои ваши издайнически жестове.

И в този случай има триъгълни позиции, които могат да бъдат използвани.

Както и отворената триъгълна позиция в изправено положение, така и тази в седнало положение също придава непосредствена и непринудена атмосфера на срещата и е много подходяща за начало на подобен разговор (фигура 147). От тази позиция можете да покажете несловесно съгласие с подчинения си, като копирате неговите движения и жестове. Както при заемането на тази позиция в изправено положение, и тук също двата торса са извити към трета въображаема точка, така че да се образува триъгълник, което е белег за взаимно разбирателство.

Ако извъртите стола си така, че тялото ви да е обърнато право срещу вашия подчинен (фигура 148), по този начин вие му казвате несловесно, че желаете да получите пряки отговори на своите въпроси. Съчетайте тази позиция с деловия поглед (фигура 109, глава 9), намалете до крайност жестовете на тялото и на лицето си и по този начин ще упражните огромен несловесен натиск върху вашия подчинен. Ако например, след като сте му задали някакъв въпрос, той започне да си трие окото или да прави жестове с докосвания до устата, докато ви отговаря, извъртете стола си така, че торсът ви да е насочен право към него и кажете: „Сигурен ли сте?“. Това простичко движение оказва несловесен натиск върху него и може да го принуди да си признае истината.

Когато сядате в десноъглова позиция спрямо подчинения си, ще отнемете напрежението от разговора (фигура 149). Това е чудесна позиция за задаване на по-деликатни или притеснителни въпроси и насърчава по-откровени отговори, без какъвто и да било натиск от ваша страна. Ако орехът, който се опитвате да разтрошите, е особено костелив, може да ви се наложи отново да приложите техниката с директното насочване на тялото, за да се доберете до фактите.

Обобщение

Когато искате някой човек да си сътрудничи с вас, използвайте триъгълната позиция, а когато ви е необходимо да окажете несловесен натиск - позицията с директно насочване на тялото. Десноъгловата позиция позволява на другия човек да мисли и да действа самостоятелно, без оказване на несловесен натиск от ваша страна. Малцина изобщо някога осъзнават и се съобразяват с ефекта, предизвикан от насочването на тялото за оказване на влияние върху нагласата и реакциите на другите хора.

Овладеяването на тези техники изисква доста упражнения, но не след дълго те ще се превърнат в естествени движения за вас. Ако изкарвате прехраната си посредством общуване с други хора, овладяването на техниките с насочването на тялото и с въртящия се стол са изключително полезни умения. При ежедневните ви срещи с други хора насочването на стъпалото, насочването на тялото и положителните жестови снопове - например нескръсте-ните и отворени ръце, откритите длани, приваждането към събеседника, отмятането на главата и усмивката - не само ще ги накарат да се чувстват приятно във вашата компания, но и да се повлияят от вашите възгледи.

Шестнайсета глава

Бюра, маси и столове

Разположение на мястото за сядане

Стратегическото разположение на мястото ви за сядане спрямо това на друг човек или на други хора е ефективен начин да постигнете сътрудничество от тяхна страна. А мястото, на което те сядат спрямо вашето, може да разкрие аспекти от тяхното отношение и нагласа към вас.

В своята книга „Несловесното общуване в междуличностните взаимоотношения“ Марк Кнап отбелязва, че макар и да има една общовалидна формула за тълкуване на заеманите места за сядане, обстановката също оказва влияние върху избора им. Проучвания, проведени сред белокожи американци от средната класа, разкриват, че съществуват разлики между мястото за сядане, към което хората оказват предпочитание - като изборът им зависи от това дали са в бар на хотел, или в първокласен ресторант, от посоката, към която са ориентирани столовете и от разстоянието между масите. Например интимните партньори предпочитат да сядат един до друг

винаги когато е възможно, но в някой претъпкан ресторант, където масите са близко една до друга, това е невъзможно и партньорите са принудени да седнат един срещу друг - позиция, която обикновено се тълкува като недружелюбна и отбранителна.

Не бива да се забравя, че различните обстоятелства и обстановката оказват различно влияние. Следващите примери разглеждат разполагането на местата за сядане в офис край стандартно правоъгълно бюро или маса.

При тези обстоятелства човекът В може да заеме четири основни позиции спрямо човека А.

В1: ъглова позиция

В2: позиция на сътрудничество

В3: конкурентно-отбранителна позиция

В4: независима позиция

Ъглова позиция (В1)

Тази позиция за сядане обикновено се използва от хора при приятелски, непринуден разговор. Тя позволява неограничен визуален контакт, възможност за използване на разнообразни жестове и за наблюдаване езика на тялото на другия човек. Ъгълът на бюрото/масата създава усещането за частична бариера, в случай че някой от двамата събеседници започне да се чувства застрашен, а същевременно при такова разположение на столовете се избягва въображаемото териториално разделение през средата на плота.

Ако предположим, че човекът В е търговски представител, а човекът А е потенциален купувач, от стратегическа гледна точка разполагането на В в ъглова позиция спрямо А е възможно най-доброто за представяне на предлаганата стока или услуга. Преместването на стола в позиция В, може да разведри евентуално натегнатата атмосфера и да увеличи шансовете за благоприятно приключване на сделката.

Позиция на сътрудничество (В2)

Когато нагласата на двама души е хармонично ориентирана, тоест ако те мислят еднакво или работят по една и съща задача заедно, обикновено сядат в позиция на сътрудничество В₂. От стратегическа гледна точка, това е възможно най-успешната позиция, от която да изложите някаква кауза (идея или про-ект) и да убедите другия човек да я приеме. Но в този случай има един малък

трик - човекът В трябва да седне така, че да не събуди у А усещането за нахлуване в неговата територия.

Това е много успешно разположение на местата за сядане и когато В включва в разговора и преговорите трети човек. Например при втора среща с потенциален купувач търговският представител В води технически експерт, който да запознае клиента по-задълбочено с предлаганата стока. В този случай най-подходяща е следната стратегия:

Техническият експерт сядва в позиция С, срещу потенциалния клиент А. Търговският представител може да заеме или позиция на сътрудничество В₂, или ъглова позиция В1. И в двата случая заетото място за сядане ще му позволи да бъде „на страната на клиента" и да задава въпроси на техническия експерт от негово име. Тази позиция е известна и под името „да седнеш рамо до рамо с опозицията".

Конкурентно-отбранителна позиция (В3)

Сядането откъм срещуположната страна на бюрото/масата спрямо даден човек може да породи атмосфера на отбрана и конкурентност и да накара всяка страна да заеме твърда позиция в защита на собствената си гледна точка, тъй като в случая плотът се възприема като

солидна бариера между двамата преговарящи и разделител на лични територии, които трябва да бъдат защитавани. Обикновено тази позиция се заема от хора, които или

се конкурират един друг, или единият

не одобрява и порицава другия. Когато срещата се провежда в офиса на А, тази позиция може да подчертае съществуването на взаимоотношения от типа на началник/подчинен.

Едно проведено от Арджиле проучване в лекарски кабинет разкрива, че наличието или липсата на бюро оказва значително влияние върху това, дали пациентът ще се чувства непринудено, или не в присъствието на лекаря. Само при 10% от пациентите било отбелязано непринудено разположение на духа при наличие на бюро, зад което седи лекарят. Когато обаче нямало бюро и лекарят сядал в близост до пациента, цифрата скачала на 55%.

Ако В иска да убеди в нещо А, конкурентно-отбранителната позиция на сядане намалява шансовете за успешно приключване на преговорите, освен ако В нарочно не я е избрал съобразно своя предварително замислена стратегия. Например, ако А е мениджър, който трябва да порицае строго своя служител В, конкурентно-отбранителната позиция на сядане ще подсили неговите укори. Но пък от друга страна, ако избраната от В стратегия има за цел да накара А да се чувства като „баш шеф“, то В нарочно ще седне срещу него.

С каквото и бизнес да се занимавате, ако той включва общуване с хора, можете да смятате, че работата ви е свързана с игра на влияния. Ето защо целта ви винаги трябва да бъде да отчитате и гледната точка на другия човек, да го накарате да се чувства непринудено, а оттам и да е благоразположен да преговаря и да сключва сделки с вас. Но конкурентно-отбранителната позиция на сядане трудно ще ви осигури успех. Много по-голямо съучастие и разбирателство можете да постигнете посредством ъгловата позиция или позицията на сътрудничество. Но пък при конкурентно-отбранителната позиция разговорите са по-кратки и по-специфично ориентирани.

Винаги когато двама души седат точно един срещу друг през масата, те несъзнателно прокарват строго разграничителна линия, която разделя плота между тях на две еднакво големи територии. Всеки от двамата предявява претенции над собствената си територия и категорично би отблъснал опита на другия да навлезе в нея.

Ще ви дам за пример един простичък тест, който можете да проведете при среща с друг човек в ресторант. От него съвсем ясно ще разберете как би реагирал събеседникът ви, ако нахлуете в неговата територия. Неотдавна поканих един търговски представител на обяд, за да му предложа да сключим договор за работа към нашата фирма. Седнахме на тясна правоъгълна ресторантска маса, чиито малки размери не ми позволяваха да заема ъглова позиция и така бях принуден да седна в конкурентно-отбранителна позиция.

Върху масата бяха сложени обичайните ресторантски принадлежности - пепелник, солница, захарница, поставка със салфетки и меню. Взех менюто, разучих го, а после го побутнах през масата -

на територията на другия човек. Той го взе, на свой ред го разучи, след което го върна обратно в средата на масата, като го постави в дясно от себе си. Аз пак го взех, прегледах го и за втори път го побутнах на негова територия. В този момент той се беше попри-вел напред и моето завоалирано нахлуване на негова територия го накара да се отдръпне бързо назад. Пепелникът беше в средата на масата. Аз си изтръсках цигарата в него и го побутнах на територията на моя гост. Той също си изтръска цигарата и върна пепелника обратно в средата на масата. Аз си изтръсках цигарата и отново, уж случайно, го побутнах на негова територия. След което бавно и привидно неволно започнах да побутвам захарницата от средата на масата към него. Сега вече човекът започна да проявява признаци на безпокойство. След секунда побутнах и солницата през невидимата териториална граница към него. Междувременно той беше започнал да се върти притеснено на стола си, сякаш седи

върху нажежени вългени, а по веждите му започнаха да избиват едва забележими капчици пот. Когато след миг избутах и поставката със салфетки на негова територия, това му дойде твърде много, той се извини, стана и се отправи към тоалетната. След като се върна, аз на свой ред се извиних и също посетих вече споменатото помещение. Когато отново се върнах на масата, видях че всички ресторантски принадлежности са поставени обратно точно в центъра на масата - на граничната линия!

Този простичък, но ефективен експеримент ясно показва огромната съпротива, която би оказал всеки човек при нахлуване на негова територия. Сега вече трябва да ви е станало пределно ясно защо по време на каквито и да било преговори или обсъждания трябва на всяка цена да избягвате заемането на конкурентно-отбранителна позиция при сядане.

Несъмнено ще има случаи, когато ще ви е невъзможно или няма да е подходящо да заемате ъглова позиция при сядане, за да представите продукта или проекта си. Нека предположим, че трябва да представите визуално някаква книга, данни или мостра на човек, който седи зад правоъгълно бюро. Първо поставете съответния материал върху въображаемата гранична линия, разделяща териториално плота на бюрото (фигура 155). Съответният човек ще се поприведе напред, за да погледне онова, което му представяте, после или ще го придърпа на своя територия, или ще го побутне обратно към вас.

Ако той се приведе напред, за да види материала, и продължи да го разглежда така, ще трябва да му го представяте оттам, където седите, защото неговият жест е знак, че не иска да минавате откъм неговата страна на бюрото (фигура 156). Ако обаче той придърпа материала очевийно на своя територия, това ви дава възможност да поискате разрешение и вие също да навлезете в неговата територия, като заемете или ъглова позиция, или позиция на сътрудничество (фигура 157). Но ако съответният човек бутне материала обратно на ваша територия - чакат ви неприятности!

Златното правило е никога да не прекрчавате в територията на друг човек, преди да сте получили словесно или несловесно разрешение да го направите, защото в противен случай ще го отблъснете безвъзвратно от себе си.

Независима позиция (B4)

Това е позицията за сядане, която заемат хората, когато не желаят да имат междуличностни контакти. Така се сядат обикновено в библиотеките, по пейките в парка или в ресторантите. Тази позиция на сядане се тълкува като липса на интерес или дори като недобреже-лателство от ваша страна, в случаите когато бъдат прекрчани невидимите териториални граници. Тази позиция трябва да бъде избягвана винаги, когато е необходимо да се проведе открито обсъждане на някакъв проект или тема между А и В.

Квадратни, кръгли и правоъгълни маси

Квадратна маса (формална позиция)

Както споменахме и преди, при хора с еднакво обществено положение квадратните маси създават усещане за конкурен-тност или необходимост от отбрана. Но те са идеалният вариант, когато разговорът трябва да бъде кратък и пределно делови или когато е необходимо да се подчертаят взаимоотношения от типа на началник/подчинен. Обикновено можете да очаквате най-близко сътрудничество от човека, седнал до вас, като този от дясната ви страна ще е по-отзивчив, отколкото този от лявата. Най-силна съпротива трябва да очаквате от човека, седнал точно срещу вас.

Кръгла маса (неформална позиция)

Крал Артур използвал Кръглата маса, за да подчертае, че всички негови рицари са равни по авторитет и обществено положение. Кръглата маса създава атмосфера на непринуденост и освободеност.

ност и е идеалният вариант за сядане, когато хора с еднакво положение в обществото трябва да обсъдят даден въпрос, тъй като всеки от тях ще разполага с еднаква по големина територия. Резултатът ще е същият, дори ако масата я няма, но хората насядат в кръг.

За жалост крал Артур не е знаел, че ако статусът макар и само на един човек от групата е по-висок от този на останалите, това ще се отрази върху властта и авторитета на всеки от тях. На Кръглата маса кралят е бил с най-високо обществено положение и е имал най-много власт. Но това пък

означава, че рицарите, седнали непосредствено от двете му страни, несловесно получават следващата по значимост степен на статус и власт - като този откъм дясната му ръка има малко повече от онзи, седнал откъм лявата му ръка. И така, малко по малко, властта и авторитетът на рицарите намаляват право-пропорционално на отдалечеността им от мястото на краля.

В резултат на това несловесно разпределяне на статуса и властта рицарят, който седи точно срещу краля през масата, се озовава в конкурентно-отбранителна позиция и по всяка вероятност именно от него могат да се очакват най-големи неприятности.

Мнозина от днешните бизнесмени използват както квадратни, така и кръгли маси. Квадратната маса - обикновено това е бюрото - се използва за делова работа, кратки разговори, мъмрения на служители и т. н. Кръглата маса с наредени около нея столове се използва за създаване на непринудена атмосфера, или при срещи и обсъждания, когато някой трябва да бъде убеден в нещо.

Правоъгълни маси

На правоъгълната маса позицията за сядане А винаги упражнява най-силно влияние. При среща на хора с еднакъв статус думата на човека, заел позицията А, ще тежи най-много, освен ако не седи с гръб към вратата. Ако А е седнал с гръб към вратата, то тогава човекът, заел позицията В, ще упражнява най-силно влияние и би бил основният конкурент на А. При условие че А е заел позицията с най-много власт, следващата по авторитет позиция е тази на В, след което идва ред на С, а след него и на Д. При това разпределяне на местата най-слаба е позицията на Е, разположен откъм лявата ръка на В.

фигура 160. Позиции на местата за сядане край правоъгълна маса Тази информация може да ви послужи, като ви даде възможност по време на срещи да си разигравате стратегически предвидени от вас игри на власт, поставяйки пред всяко място на масата картонче с името на съответния човек, така че за вас да остане позицията с най-много власт над останалите.

Масата за вечеря у дома

Изборът на формата на семейната маса издава как е разпределена властта в съответното семейство - разбира се, при условие, че трапезарията е подходяща за маса с всякаква форма и че съответната форма е избрана след внимателно обмисляне. „Отворените“ семейства избират кръгли маси, „затворените“ - квадратни, а „авторитарните“ се спират на правоъгълни маси.

Вземане на решение по време на вечеря

Като имаме предвид вече казаното относно териториалното деление при хората и използването на квадратни, кръгли и правоъгълни маси, нека видим какво става, ако поканите някого на вечеря, когато целта ви е да получите от него благоприятен отговор на ваше предложение. Сега ще обсъдим факторите, които могат да създадат положителна атмосфера, техния произход и потенциал, както и предпоставките, обуславящи поведението на хората при хранене.

Антрополозите твърдят, че по своя произход човешкото същество е обитател на дърветата, пълен вегетарианец, чиято храна се състояла от корени, листа, плодове, ядки и други подобни продукти. Преди около един милион години обаче човекът слязъл от дърветата на земята и постепенно се превърнал в ловец на дивеч, тоест в хищник. Преди да слезе окончателно от клоните, неговите навици при хранене били като тези на маймуните - той непрекъснато, през целия ден, все нещо чоплел и дъвчел. Всеки отделен индивид бил изцяло отговорен и се грижел

сам за собственото си биологическо оцеляване, като си набавял самостоятелно необходимата за това храна. Когато обаче човекът слязъл от дърветата и станал ловец, възникнала необходимостта от сътрудничество с други хора при ловуването на по-едри животни и така започнали да се оформят многолюдни ловни дружинки. Всяка група ловци излизала призори и по цял ден преследвала и убивала набелязаните животни, а привечер се прибирала с плячката. Донесената храна била разпределяна по равно между ловците, а после изяждана в обитаваната от групата пещера.

На входа на пещерата горял огън, който трябвало да пропъжда дивите зверове и да топли обитателите ѝ. Всеки пещерен човек сядал с гръб към стената на пещерата, за да се предпази от опасността да бъде нападнат изотзад, докато е зает с яденето. По време на храненето единствените звуци, които се чували в пещерата, освен припукването на огъня, било мяскането и тракането на зъбите.

Този древен процес на споделяне на храната вечер край запаления огън поставил началото на една социална изява, която съвременните хора преиграват отново, и отново под формата на сбирки за барбекю, пикници с готвене на открито и вечерни парти-та. И нещо повече, по време на тези събирания за съвместно хранене, модерните хора се държат почти по същия начин, както са се държали и предците им преди повече от един милион години.

Но да се върнем към нашите ресторанти и съвместни вечери. Много по-лесно ще си осигурите нечие положително решение във ваша полза, ако съответният човек е отпуснат, ненапрегнат и с поохлабени отбранителни бариери. За да го постигнете и като имате предвид вече казаното за нашите древни предшественици, необходимо е да следвате няколко простички правила.

Първо, независимо дали вечеряте у дома си, или на ресторант, настанете съответния човек да седне с гръб към стена или друга солидна преграда. Изследванията сочат, че, когато човек седи с гръб към открито пространство, и особено ако там има движение на други хора, дишането му се учестява, сърцето ускорява своя ритъм, трептенето на мозъчните вълни и кръвното му налягане бързо се повишават. Напрежението му се увеличава още повече, ако гърбът му е обърнат към отворена врата или към прозорец, който е на нивото на пода.

Второ, осветлението трябва да е приглушено, а като фон да се долавя тиха и ненадраматична музика. Редица първокласни ресторанти имат и камини с жив или с изкуствен огън близо до входната врата, чието предназначение е да пресъздава усещането, предизвикано от бумтенето на горящите съчки на входа на древната пещера. Идеалният вариант е да ползвате кръгла маса и да препречите погледа на вашия гост към останалите хора посредством параван или пишно зелено растение, ако искате напълно да го плените.

При тези обстоятелства е много по-лесно да изтръгнете от него благоприятно за вас решение, отколкото ако го заведете в някой от онези ресторанти с ярко осветление, където масите и столовете са разположени в открити пространства и отвсякъде долита шум от тракане на чинии, вилици и ножове. Първокласните ресторанти използват тази техника за отпускане на посетителите, за да измъкват тлъсти суми от портфейлите им за най-обикновена храна. А мъжете открай време я използват, за да създават романтична атмосфера за своите любими жени.

Седемнайсета глава

Игри на власт

Игри на власт със столове

Случвало ли ви се е да се явите на интервю за работа и да се чувствате някак смачкани и безпомощни, докато седите на стола за посетители в шефския кабинет? И навярно онзи, които

ви интервюира, ви се е струвал огромен и потискащ, а вие самите сте се усещали мънички и незначителни, нали? Е, по всяка вероятност усещането ви се е дължало на факта, че съответният човек много хитро е подредил мебелите в офиса си, така че да повишава

собствените си статус и власт, а по такъв начин и да понижава тези на своите посетители. Напълно възможно е да бъде създадена подобна атмосфера, ако се използват определени стратегии при подбора и подредбата на столовете, както и при определяне на местата за сядане.

Следните фактори са от значение, ако искате да повишите статуса и усещането за власт, използвайки столовете: размерът на стола и на принадлежностите към него; височината му спрямо пода; разположението му спрямо другия човек.

Размер и вид на стола, принадлежности към него

Височината на гърба на стола повишава или понижава статуса - всеизвестен пример е възвисяващата се облегалка на царския трон. Колкото по-висок е гърбът на стола, толкова повече власт и статус се предполага, че има човекът, който седи на него. Кралете, кралиците, папите и други личности с високо обществено положение могат да седят на трон или на официален стол, чийто гърб се извисява дори на 2,50 м от пода, като целта е да се подчертае много по-високият им статус от този на техните подчинени. По същия начин и шефът седи на тапициран с дебела гладка кожа стол с висока облегалка (понякога на нивото на главата му), докато дошлият в кабинета му посетител сяда на тапициран с плат или с тънка кожа стол с ниска облегалка (понякога стигаща едва до кръста му).

Въртящите се столове внушават повече власт и по-висок статус от неподвижните, тъй като позволяват на човека, който седи на тях, свобода на движенията в трудни моменти, когато се усети обзет от напрежение. Неподвижните столове почти не позволяват движение, а липсата му се компенсира с повече жестове, които пък от своя страна разкриват нагласата и чувствата на съответния човек. За да се внуши усещане за по-висок статус и по-голяма власт, се използват столове със странични облегалки за ръцете, с колелца и с висок, подвижен гърб, който може да се отпуска назад.

Височина на стола

В глава 14 разгледахме въпроса, как може да се използва височината за придобиване на власт и контрол над положението, но знайте, че това не е нищо в сравнение с високия статус, който можете да внушите, ако столът ви е на такова разстояние от пода, че да се извисява над стола на другия човек. Всеизвестно е, че редица спецове по рекламната обичай да седят на столове с много високи гърбове, а да настаняват посетителите си на ниски меки кресла или дивани, в които хората потъват така, че очите им са на едно ниво с плота на бюрото, пред което са принудени да седят в отбраителна позиция (фигура 162). Широко разпространен е стратегическият гаден номер, пепелникът да е поставен на такова почти недосегаемо разстояние от определеното за посетителя място, че горкият човек да бива обземай от остро чувство на неудобство всеки път, щом понечи да си изгръска цигарата.

Разположение на стола

Както споменахме във връзка с разположението на местата за сядане, най-голяма власт над посетителя ще имате, ако го настаните да седне така, че да се озове в конкурентно-отбраителна позиция. Широко разпространена игра на власт е да разположите стола за посетители възможно най-далеч от бюрото на шефа, в социалната или дори в публичната териториална зона, и така допълнително да намалите статуса на човека, който ще седне там.

Стратегическа подредба на офиса

След като сте се запознали внимателно с дадената в тази книга информация, вече ще знаете как да подредите обзавеждането на офиса си така, че да придобиете и да внушавате толкова власт, висок статус и контрол над другите хора, колкото ви душа иска. По-долу ви запознаваме с конкретен случай, при който пренаредихме офиса на един мениджър така, че да му помогнем да се справи с някои от проблемите си при междуличностното общуване от

типа началник/подчинен.

Джон бил редови служител в застрахователната компания, но после го повишили и станал мениджър със свой личен офис. След

няколко месеца обаче Джон забелязал, че останалите служители избягват да си имат вземане-даване с него и че взаимоотношенията му с тях постепенно ставали все по-недружелюбни и на моменти дори враждебни, особено когато идвали в офиса му. Срещал трудности да ги накара да изпълняват нарежданията му и да следват напътствията, които им давал, и все по-често ги чувал да говорят недоброжелателно зад гърба му. Проведохме собствени наблюдения във връзка със споделеното от Джон и открихме, че взаимоотношенията между него и подчинените му се изострят особено много, когато срещите се провеждат в офиса му.

Нека оставим настрана управленческите умения на Джон и да съсредоточим вниманието си върху несловесните аспекти на проблема. Ето накратко до какви изводи стигнахме относно подредбата на офиса на Джон (фигура 163):

1. Столът за посетители беше поставен в конкурентно-отбранителна позиция спрямо този на Джон.
2. Стените на офиса бяха облицовани с монотонни дървени плоскости, с изключение на един прозорец, който гледаше навън и на един остъклен отрязък към общото помещение на неговите подчинени. Този остъклен отрязък автоматично занижаваше статуса на Джон, а от друга страна, увеличаваше властта на всеки негов подчинен, който седнеше на стола пред бюрото му, защото съответният човек усещаше присъствието на колегите си точно зад гърба си и знаеше, че те виждат всичко, което става в офиса на шефа.
3. Бюрото на Джон беше изцяло закрито отпред и когато той седнеше зад него, долната половина на тялото му оставаше невидима за посетителя, което му пречеше да забелязва много от жестовете на своя началник.
4. Столът за посетители бе разполржен така, че гърбът на човека в него бе обърнат към отворената врата.
5. При сядане Джон често заемаше Т-образната поза с двете ръце зад главата (фигура 96, глава 8) и премяташе крак през страничната облегалка на стола (фигура 132, глава 12) всеки път, щом в офиса му влезеше негов подчинен.
6. Столът на Джон беше с висок гръб, въртящ се, на колелца и със странични облегалки за ръцете. Столът за посетители беше обикновен, неподвижен, с нисък гръб и без облегалки за ръцете.

Като се има пред вид, че между 60% и 90% от общуването между хората се осъществява несловесно, от тази подредба на офиса става повече от ясно, че общуването между Джон и неговите подчинени е обречено на пълен провал. За да оправим нещата, пренаредихме офиса по следния начин (фигура 164):

фигура 164. Нова подредба на офиса

1. Поставихме бюрото на Джон пред остъкления отрязък от стената, с лице към общото помещение. По този начин офисът изглеждаше по-голям и освен това, всеки, който влезеше, можеше да вижда Джон изцяло.
2. „Горещият стол“ за посетители беше разположен в ъглова позиция спрямо стола на Джон, което позволяваше по-непринудено общуване, а при нужда ъгълът на бюрото можеше да служи като частича бариера.
3. Остъкленият отрязък от стената бе направен огледален, така че Джон да може да вижда какво става в общото помещение, но оттам да не виждат какво става в офиса му. Това повиши автоматично статуса на Джон и

създаде по-интимна атмосфера в офиса му.

4. В другия край на офиса разположихме кръгла масичка за кафе с три еднакви въртящи се стола край нея - там можеха да се провеждат неформални срещи в дух на равнопоставеност.

5. При първоначалната подредба (фигура 163) половината от бюрото на Джон несловесно принадлежеше на посетителя, докато при новата подредба (фигура 164) Джон можеше да претендира за териториална собственост над целия плот на бюрото си.

6. Джон започна да практикува непринудени пози с нескръсте-ни ръце и нескръстосани крака, а също и да прави повече жестове с отворени и изложени на показ длани винаги когато говори със свои подчинени в офиса си.

В резултат на направените промени взаимоотношенията между началник и подчинени се подобриха, а служителите на Джон започнаха да го описват като открит и добронамерен шеф.

Повишители на статуса

Някои предмети, стратегически поставени тук и там из офиса, могат да бъдат използвани ненаатрапчиво, за да повишават по несловесен начин статуса и властта на неговия обитател. Ето няколко примера:

1. Ниски меки кресла за посетителите.
2. Персонален телефон с ключе.
3. Скъп пепелник, поставен достатъчно далеч от посетителя, за да му създава чувство за неудобство всеки път, когато се пресегне да изтръска цигарата си.
4. Няколко червени папки върху бюрото, с ясно забележим надпис „Строго секретно“.
5. Цяла стена, отрупана с престижни снимки, награди или дипломи на обитателя на офиса.
6. Изящно дипломатическо куфарче със сложна заключалка. (Големите и обемисти чанти са за хората, които вършат цялата работа.)

Всичко това е необходимо, ако искате да повишите статуса си и да увеличите властта си над околните, като тези несловесни еквилибристики в офиса или в дома ви автоматично ще подобрят ефективността на общуването ви с останалите хора. За жалост повечето началнически офиси са подредени като този от фигура 163 и рядко някой се замисля за отрицателните несловесни сигнали, които подобна подредба отправя към другите хора.

Ето защо ви предлагам да поогледате собствения си офис и да използвате предоставената ви дотук информация, за да внесете необходимите положителни промени в него.

Осемнайсета глава

Проверете какво сте научили

В продължение на повече от милион години човешките същества са общували помежду си посредством езика на тялото. Но научно изследване на този език се осъществява в една или друга степен едва от около двадесетина години, като тези проучвания станаха малко по-популярно занимание през седемдесетте години. И все пак, вярвам, че съвсем скоро езикът на тялото неминуемо ще бъде „преоткрит“ от хората по целия свят и смело мога да предрека, че през настъпващия нов век изучаването на неговото влияние и на огромното му значение за междуличностното общуване ще бъде въведено като задължителен предмет в училищните програми. Тази книга е само едно въведение в безкрайно интересната материя на езика на тялото и ми се иска тя да ви насърчи да потърсите начини да задълбочите познанията си в тази област - посредством ваши собствени проучвания и натрупване на личен опит въз основа на дадените в нея примери.

И знайте, че всяко събиране на хора може да ви служи като подходящо опитно поле за изследвания и тестване на различните аспекти от езика на тялото. Съзнателното наблюдаване на собствените ви действия, пози и жестове, както и на тези на другите хора, е най-добрият начин, по който бихте могли да постигнете по-задълбочено разбиране на методите за междуличностно общуване при най-сложния и интересен животински вид на Земята - при самия човек.

Основните положения, които ще си припомним след малко, разглеждат редица социални и делови ситуации и разкриват, че жестовете и сигналите на тялото се проявяват на снопове, като не бива да забравяте, че конкретните обстоятелства също оказват влияние върху тълкуването им. Но преди да прочетете съответните бележки към следващите фигури, разгледайте внимателно всяка от тях и проверете каква част от езика на тялото на изобразените хора можете да разтълкувате, като имате предвид информацията, получена от прочита на тази книга. Не се съмнявам, че ще бъдете приятно изненадани, когато откриете колко се е подобрила възприемчивостта ви към езика на тялото.

Жестош снопове, обстоятелства и отделни жестове при ежедневното общуване

Фигура 165. Прекрасен пример за жестов сноп на откритост. Дланите на ръцете са отворени и изцяло изложени на показ в позиция на зависимост, а пръстите са разперени, за да се подчертае допълнително значението на жеста. Главата е в неутрална позиция, а ръцете и краката са раздалечени. Този мъж внушава добронамереност и незаплашителна нагласа.

Фигура 166. Класически жестов сноп за измама. Докато потрива окото си, човекът гледа настрани и към пода, а двете му вежди са приповдигнати и извити в позиция на неверие. Главата му е извърната встрани и е леко наклонена надолу, което издава отрицателна нагласа. Усмивката е неискрена, с присвити устни.

фигура 167. Тук несъответствието на жестовете е повече от очевидно. Човекът се усмихва самоуверено и спокойно, докато прекосява помещението, но същевременно едната му ръка преминава пред тялото, за да пооправи каишката на часовника, като по този начин издига частична бариера пред гърдите, което издава неувереността му по отношение на самия него и/или по отношение на конкретните обстоятелства и ситуация.

Фигура 168. Тази жена не одобрява и не приема човека, когото гледа. Тя не извърща нито главата, нито тялото си към него, но го гледа косо, с почти незабележимо сведена глава (неодобрение), леко свъсени вежди (гняв), пълно скръстване на ръцете пред гърдите (отбранителна поза) и спуснати надолу ъгълчета на устните (недоволство).

фигура 169. В тази поза ясно личат самоуверената властност, чувството за превъзходство и териториалната претенция. Поставянето на двете ръце зад главата издава високомерна нагласа от типа „всезнайко“, а вдигнатите върху бюрото крака подчертават собственическите териториални претенции. И за да повиши допълнително своя висок статус, човекът е избрал да седне на въртящ се стол на колелца със странични облегалки за ръцете, чийто гръб може по желание да бъде отпускан назад, а върху бюрото си е поставил персонален телефон с ключе. Освен това е заел конку-рентно-отбранителна поза.

фигура 170. Детето използва жеста с ръце на хълбоците, за да изглежда по-едро, по-внушително и по-заплашително. Брадичката е издадена напред в знак на предизвикателство, а широко отворената уста оголва зъбите - както се озъбват и животните, точно преди да нападнат.

фигура 171. Този жестов сноп може да бъде разтълкуван с една-единствена дума - отрицание. Човекът използва папката като бариера, а ръцете и краката са кръстосани поради нервност или поради желание за самозащита. Сакото е закопчано, а тъмните стъкла на очилата прикриват всички сигнали на очите и на зениците. Голяма част от лицето е скрита зад брадата и мустаците, което внушава подозрителност. Като се има предвид, че хората съставят 90% от мнението си за даден човек въз основа на впечатленията от първите 90

секунди след запознанството с него, малко вероятно е този мъж изобщо някога да установи дружески взаимоотношения с някой друг.

Фигура 172. И двамата мъже използват жестове на агресивност и готовност за незабавни действия - този вляво е направил жеста с ръце на хълбоците, а този вдясно е пъхнал палци в колана на панталона си. Мъжът вляво е по-малко агресивен от другия, тъй като тялото му е извито леко назад и по-встрани от това на мъжа вдясно. Той пък е заел предизвикателна и нападателна поза, като е насочил торса си директно към другия. Изразът на лицето му е в пълно съответствие с жестовете на тялото.

Фигура 173. Мъжът вляво е яхнал стола си, като или се опитва да обсеби дискусиата, или да вземе надмощие над мъжа вдясно, към когото е насочил директно тялото си. Пръстите на ръцете му са сплетени, а стъпалата на краката му са притиснати здраво едно към друго под стола, което издава разочарование и показва, че той вероятно не е успял да наложи волята си. Мъжът в средата изпитва чувство на превъзходство по отношение на другите двама, което

проличава от Т-образния жест на поставените на тила ръце и заетата поза 4 на краката, а това говори за нагласата му за спор или за конкурентна борба. Той седи на въртящ се стол с подвижен гръб, колелца и странични облегалки за ръцете, което подчертава по-високия му статус. Мъжът вдясно е седнал на твърд стол без странични облегалки, което издава по-нисък статус. Ръцете и краката му са здраво кръстосани (отбранителна позиция), главата му е леко приведена надолу (враждебна нагласа), което показва, че не възприема онова, което чува.

Фигура 174. При жената се наблюдават класическите жестове за ухажване. Единият ѝ крак е леко издаден напред и стъпалото му сочи към мъжа вляво (интерес), а с дясната си ръка е направила жест - комбинация между ръка на хълбока и палец в колана (сексуална готовност). Китката на лявата ѝ ръка е изложена на показ и обърната към него, издишва цигарения дим нагоре (самоувереност, положителна нагласа). Тя е погледнала косо мъжа вляво, който отвърща на жестовете ѝ за ухажване, като пооправя вратовръзката си (перчене) и насочва стъпалото на левия си крак към нея (интерес). Главата му е вирната нагоре, което също издава, че жената го интересува. Мъжът в средата очевидно не е впечатлен от мъжа вляво, защото тялото му е извърнато настрани от него и освен това го е погледнал косо „изпод вежди“ (агресивност). Дланите на ръцете му са скрити и той издишва цигарения дим надолу (отрицателна нагласа), като и се е облакътвил на стената, което е белег за териториална агресия.

Фигура 175. Мъжът вляво използва жестове на превъзходство и изглежда, че има арогантно отношение към мъжа вдясно, който седи срещу него. Освен това използва жеста за блокиране на погледа, с което се опитва да „изключи“ от ума си мъжа вдясно, като е отметнал глава назад, готов всеки миг да го изгледа високомерно. Но в позата му личи и желание за отбрана, тъй като коленете му са притиснати едно към друго, а с двете си ръце държи чашата за вино и по този начин издига бариера пред себе си. Мъжът в средата е изключен от разговора, понеже другите двама не са заели триъгълна позиция, която да го покани за участие. Но това изглежда не го притеснява ни най-малко, защото от позата му личи, че се чувства съвсем спокойно - палците са пъхнатите в джобчетата на жилетката (жест на превъзходство) и освен това се е отпуснал назад на стола си и е изложил на показ областта на половите органи (самоувереност). Главата му е в неутрална позиция. Мъжът вдясно не иска да слуша нищо повече и е заел стартова позиция с ръце върху коленете (готовност да прекрати разговора и да си тръгне), а тялото и краката му са насочени към най-близкия изход от помещението. Веждите му са свъсени, ъгълчетата на устата - отпуснати надолу, което ясно издава неодобрение.

Фигура 176. Мъжът вляво и мъжът вдясно са заели затворена позиция на телата, за да покажат на мъжа в средата, че неговата намеса в техния разговор е нежелателна. Позата на мъжа в средата издава чувство за превъзходство и сарказъм, което проличава от вирнатия палец на ръката, с която е хванал ревера си, и от жеста на другата ръка със сочещия палец към мъжа вдясно (насмешка). На този жест мъжът вдясно отговаря отбранително (кръстосани крака) и агресивно (захват зад гърба на ръката над лакътя, в опит да запази самообладание), като освен това гледа косо към мъжа в средата. Мъжът вляво също не е впечатлен от държанието на мъжа в средата. Кръстосал е отбранително крака, пъхнал е едната си ръка

в джоба (нежелание за намеса) и гледа към пода, докато с другата ръка си разтрива врата, с което иска да каже на мъжа в средата, че е голям досадник и навлек.

фигура 177. И при тази ситуация атмосферата е изтегната. И тримата мъже са седнали навътре в столовете си, за да бъдат на максимално отстояние един от друг. Мъжът вдясно е виновник за проблемите, което личи от използвания от него сноп отрицателни жестове. Докато говори, той докосва носа си (измама), а с дясната си ръка издига частична бариера пред тялото си (отбранителна нагласа). Мнението на двамата му събеседници изобщо не го интересува, което проличава от крака, праметнат през страничната облегалка на стола, и от факта, че тялото му е извито встрани от тях. Мъжът вляво очевидно не е съгласен с онова, което говори мъжът вдясно, защото съсредоточено обира власинки от дрехата си (неодобрение), краката му са кръстосани (отбранителна нагласа) и насочени встрани (липса на интерес). Мъжът в средата би желал да каже нещо, но се въздържа, което личи от това, че е сграбчил здраво страничните облегалки на стола ш (жест за запазване на самообладание) и е кръстосал глезените си. Освен това, той отправя и не-словесно предизвикателство към мъжа вдясно, като насочва тялото си право срещу него.

Фигура 178. В тази сцена мъжът вляво и жената отразяват огледално жестовете си и образуват затворена позиция откъм двата края на дивана. Те явно са силно заинтригувани един от друг, тъй като си показват взаимно китките, а всеки е кръстосал краката си така, че да сочат към другия. Мъжът в средата се усмихва криво, с което иска да покаже интерес към думите на мъжа вляво, но усмивката му не съответства на останалите жестове на лицето и на тялото му. Главата му е леко наведена надолу (неодобрение), веждите са свъсени (гняв), гледа косо към другия мъж. Краката и ръцете му са здраво кръстосани (отбранителна позиция). Целият сноп жестове издава крайно отрицателна нагласа.

Фигура 179. Мъжът вляво използва великолепен жестов сноп, говорещ за откритост и искреност - отворени и изложени на показ длани, изнесен напред крак, разкопчано сако, некръстосани ръце и крака, приведено напред тяло и усмихната мимика. За негово нещастие обаче, останалите двама души не възприемат положително историята, която разказва. Жената е седнала назад в стола си, с кръстосани и насочени встрани крака (отбранителна нагласа), оформила е частична бариера с ръка (самозащитна реакция), юмрукът ѝ е свит (враждебност), привела е глава и използва жеста за критична преценка (докосване до лицето). Мъжът в средата държи ръцете си във вдигната шпицпозиция, което означава, че е преизпълнен с увереност или с чувство за превъзходство над останалите. Седнал е с кръстосани крака в поза 4, което издава нагласата му за спор или за конкурентна борба. Седи назад в стола си и е свел глава, като цялото му държание говори за отрицателна нагласа.

Следващите сценки (фигури 180, 181 и 182) се разиграват по време на парти, на което изобразените трима души се запознават.

фигура 180. Двамата мъже и жената демонстрират типичните жестови снопове на самозащита, агресивност и ухаждане. И тримата стоят със скръстени ръце, двама са кръстосали крака (и двата жеста издават отбранителна нагласа и желание за самозащита). Телата и на тримата са ориентирани встрани едно от друго, като

по всичко личи, че те са се запознали току-що. Мъжът вдясно е силно заинтригуван от жената - той е извъртял крака си така, че стъпалото да сочи към нея, а косият му поглед е придружен с приповдигнати вежди и усмивка (и трите жеста сигнализират интерес и сексуална нагласа), като при това горната част на тялото му е леко наклонена към нея.

фигура 181. Несловесната нагласа на тримата се е променила. Жената е разкръстосала краката си и стои в неутрална позиция. Мъжът вляво също е разкръстосал краката си и едното му стъпало вече сочи към нея (интерес). Той използва жеста на пъхнатите в колана палци, който е предназначен или за другия мъж (и в този случай нагласата му е агресивна), или за жената (сексуален сигнал). Освен това мъжът вляво е изпънал тялото си, за да изглежда по-едър и по-внушителен. Мъжът вдясно е започнал да се „впряга“ от мъжа вляво, което личи от по-изпънатата му стойка и косия поглед изпод смръщени вежди (неодобрение), усмивката е изчезнал.

Фигура 182. Тук жестовите снопове на изобразените трима души съвсем ясно разкриват нагласата и емоциите на всеки от тях. Мъжът вляво поддържа жестовете на палците в колана и насоченото стъпа-

ло, като вече е извил леко и тялото си към жената и по такъв начин нагласата за ухажване е пълна и очевидна. Освен това палците му държат колана много по-здраво, което прави жеста по-очебиен, а тялото му е дори още по-изпънато. Жената отвръща на неговото ухажване с типичните женски сигнали, които показват, че е заинтересувана и няма нищо против да се обвърже с него. Вече и ръцете ѝ са разкръстосани, тялото е извито в неговата посока, стъпалото също сочи към него. Сред използваните от нея жестове за ухажване са докосването до косата, излагане китките на показ, излъчените гърди, за да се подчертае деколтето, и положителната мимика на лицето. Издишва цигарения дим нагоре (увереност). Тя и мъжът вляво са ориентирани към затворена позиция на общуване. Мъжът вдясно явно е нещастен, че другите двама го изключват от разговора, затова е направил и жеста с ръце на хълбоците (агресива готовност), с който цели да покаже недоволството си.

С една дума, мъжът вляво е спечелил изцяло вниманието и интереса на жената, а мъжът вдясно трябва да се поразходи сред останалите гости на партито, за да си намери друга партньорка.