



## **Я читаю ваши мысли**

Лиллиан Гласс

**Опубликована:** 2007

**Категории:**

**Виньетки:** "психология"

**Лиллиан Гласс.**

**Я читаю ваши мысли.**

Оглавление

Оглавление пустое, т.к. стили абзацев, выбранных в Инспекторе документов, не использованы в документе.

ББК 88.5

Г52

Гласс Л. Я читаю ваши мысли / Л. Гласс; Пер. с англ. Е.М. Пестеревой. — М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2003. — 251, [5] с. — (Библиотека практической психологии).

Lillian Glass

I KNOW WHAT YOU'RE THINKING, 2002

Перевод с английского Е.М. Пестеревой

Печатается с разрешения автора и Jane Dystel Literary Management с/о Toymania LLC.

Тираж 5 000 экз.

ISBN 5-17-016743-1 (ООО «Издательство АСТ»)

ISBN 5-9577-0194-7 (ЗАО НПП «Ермак»)

Вы завидуете телепатам?

Вы хотите познать мир другого человека и научиться читать его мысли?

Для этого вовсе не обязательно обладать сверхъестественными способностями!

Прочитайте книгу знаменитого психолога Лиллиан Гласс — и вы сможете ВИДЕТЬ ЛЮДЕЙ НАСКВОЗЬ. По тембру и интонациям голоса, манере выражаться, жестам, мимике и «языку тела» вы станете БЕЗОШИБОЧНО угадывать их мысли и чувства, намерения и желания.

Примените в жизни теорию Лиллиан Гласс — и вам позавидуют профессиональные психологи и даже телепаты!

*Посвящаю эту книгу моим ныне покойным отцу Эйбрахаму Глассу и брату Манни Глассу. Эти замечательные, выдающиеся люди блестяще владели искусством разбираться в людях. Пусть их мудрость, которой я собираюсь поделиться с вами на страницах этой книги, обогатит вашу жизнь точно так же, как она обогатила мою, а их способность проникать в суть вещей позволит вам так же хорошо понимать окружающих, как позволила мне.*

**Часть первая. Искусство и наука понимать людей.**

## **Введение.**

Когда я была маленькой и жила в Майами, мой отец, ныне покойный, Эйбрахам Гласс любил играть со мной в одну игру; конечно, я и подумать тогда не могла, что со временем она откроет для меня путь к профессиональному успеху. Отец часто водил меня в кино, где перед началом сеанса всегда показывали новости или мультфильмы, а после, когда мы не спеша спускались к «Ройял-касл», чтобы съесть по гамбургеру и выпить из запотевшей кружки березового напитка, он всегда задавал мне какой-нибудь вопрос. Например, как звали одну из собачек из только что виденного нами мультфильма, и если я отвечала правильно, отец покупал мне подарок.

Находясь рядом с ним, я научилась быть предельно, внимательной ко всему, что меня окружает, запоминать людей, которых встречала, и места, где бывала. И никаких скидок мне не делалось, потому что на карту было поставлено развитие потенциального дара.

Обычно отец просил меня припомнить различные мелочи, например, какого цвета платье было на той даме, выглядела ли она грустной и кого мне напомнила. Он постоянно внушал мне необходимость видеть и слышать все вокруг, заставляя замечать малейшие детали. Куда бы мы ни шли, отец постоянно обращал мое внимание на всякую всячину: как переливаются цвета на клюве у какой-нибудь пичужки, меняется направление ветра перед тропической бурей, пахнет свежескошенная трава, какой вкус у спелого и сочного манго. Он владел даром обучения и добился того, что все мои чувства обострились и я научилась полностью воспринимать окружающий меня мир.

Так с ранних лет я готовилась к тому, что со временем стало делом всей моей жизни. Я так увлеклась этим занятием, что благодаря ему сумела узнать не меньше, чем за все время обучения в учебных заведениях. Впрочем, отец подготовил меня и к тому, чтобы стать хорошей студенткой, и это позволило мне получить звание доктора наук сразу в двух областях — в прикладной психологии и в области проблем нарушения общения.

Анализ особенностей речи и голоса дает богатый материал для оценки состояния психического здоровья человека. Темп речи, высота, громкость и свойства его голоса, много или мало человек говорит, — все это может послужить точным инструментом определения его эмоционального состояния, а на этой основе и главных черт характера.

Труды многочисленных антропологов, включая известное исследование Дезмонда Морриса и других, заложили основы изучения выражения лица человека в целях лучшего понимания особенностей человеческого общения. Полученные ими результаты помогают нам более глубоко понять поведение людей, что, в свою очередь, дает ключ к определению их характеров. Аналогично литература, посвященная анализу языка тела, предлагает совершенно новый подход к пониманию людей, отличный от простого восприятия того, о чем они говорят.

Постоянное наблюдение за человеком в течение определенного периода времени с точки зрения всех четырех модальностей — языка тела, лица, голоса и манеры речи — позволяет точно установить, люди какого типа характера подходят для него наиболее или наименее всего. Выявляя с помощью этих четырех модальностей общения истинную сущность людей, мы можем лучше понять самих себя и более правильно решать, с кем нам следует контактировать, а с кем необходимо расстаться, чтобы наша жизнь изменилась к лучшему.

Предлагаемая в этой книге методика разработана на основе собранных мною более чем за два десятилетия эмпирических данных о тысячах клиентов, которым мне удалось помочь улучшить их технику общения. Это были люди из разных слоев общества и всех возрастов, в том числе имеющие определенные психологические и эмоциональные проблемы, а также инвалиды. Были среди них и совершенно здоровые, очень уравновешенные и высокоодаренные люди — спортсмены, врачи, домохозяйки, бизнесмены, юристы и политики. Мне довелось также поработать со звездами шоу-бизнеса, такими, как Дастин Хоффман, Хулио Иглесиас, Энди Гарсиа, Долли Партон, Бен Верин, Николас Кейдж, Шон Коннери, Кеану Ривз, Рене Руссо, Мелани Гриффитс и Марли Мэтлин.

Мои клиенты научились общаться с людьми более эффективно, правильно преподносить себя публике, улучшили звучание своего голоса, отказались от неудачной манеры речи, освоили правильное произношение, исправили свой выговор и обрели большую уверенность в себе. Они научились лучше общаться с людьми, с которыми их связывали как деловые, так и личные отношения.

Работая со своими клиентами в Беверли-Хиллс и Нью-Йорке, я досконально изучала не только манеру их речи, но и имидж. Чтобы поставить правильный диагноз и выработать соответствующий план действий, я рассматривала их буквально с головы до ног, изучала малейшие погрешности их речи, посадку головы, выражение лица,

глаз, походку, манеру сидеть или стоять. Я внимательно слушала и тщательно анализировала все, о чем они говорили и как.

Я следила за мимикой лица и жестикуляцией моих клиентов, присматривалась к их позам и манерам и заметила, что некоторые сочетания тех или иных особенностей голоса, речи, языка тела и выражения лица постоянно присутствовали у людей определенного типа характера. Так выяснилась возможность обобщения, и я смогла выделить четырнадцать различных типов характеров.

Изучение того, как мои клиенты проявляют себя вовне, давало мне таксе полное понимание их внутреннего мира, что многие начинали думать, будто я психиатр. Как же еще я могла узнать так много о том, что они чувствуют или что не дает им покоя, если они никогда не говорили об этом?

Проанализировав их внешний вид и манеру речи, я точно определяла их характер и догадывалась о том, что творится у них в душе. Лицо и тело не лгут, они отнюдь не менее информативны, чем слова, которые кто-то говорит, и то, как он их произносит. Я могла сказать, что переживали мои клиенты, просто послушав их и понаблюдав за ними. Я могла сказать много интересного только по тому, как они стояли или на меня смотрели.

Мои клиенты были обычно потрясены теми разоблачениями, которые происходили во время наших занятий. Один из них, сорокавосьмилетний весьма преуспевающий бизнесмен Дэн, был просто поражен, когда я сказала ему, что, по-видимому, над ним в детстве надругался отец. Дэн никак не мог понять, как я узнала этот секрет, поскольку он никому о нем не рассказывал, но для меня все было достаточно очевидно, потому что я постоянно замечала его агрессивный тон, стиснутые зубы, подергивание лица и другие особенности мимики, которые появлялись у него, когда бы он ни заговорил о своем отце. Кропотливое исследование мельчайших внешних проявлений личности Дэна позволило мне понять, что творится у него в душе.

Моя методика дала мне возможность не только исследовать характер и личность человека, но и предсказывать, что случится с ним в будущем. Определив характер клиента, я могла дать ему рекомендации, как исправить свое поведение, чтобы никогда больше не попадать в ситуации, из которых он не сумеет выйти без потерь.

Тридцатисемилетний управляющий рестораном Тед имел манеру бормотать и к концу предложений говорить все тише и тише. При почти двухметровом росте он обладал удивительно высоким

голосом и разглядывал кончики своих ботинок каждый раз, когда его о чем-нибудь спрашивали. Заслышав вопрос о семье, он отводил взгляд, опускал голову и отвечал так тихо, что его невозможно было понять.

Однажды я поинтересовалась, как давно Тед не виделся со своими детьми. Он сразу же потерял самообладание и со слезами сообщил мне, что ничего не знает о них уже много лет. Я посоветовала ему немедленно нанять частного детектива и отыскать своих детей, потому что это и было подлинной причиной его проблем с речью: чтобы говорить как мужчина, он должен был сначала научиться вести себя как мужчина.

Манера речи Теда и движения отражали его неуверенность в себе, отсутствие самоуважения и острый стыд, который он испытывал из-за того, что бросил своих детей. Тед последовал моему совету: нанял детектива, нашел детей и восстановил с ними нормальные отношения.

Вскоре после того как Тед вновь обрел своих близких, его голос окреп и стал ниже на две октавы, а манера переходить к концу предложений почти на шепот и говорить не поднимая головы бесследно пропала. Так исполнилось то, что я обещала ему на нашем первом занятии.

Большое удовлетворение мне также принесла работа с моими знаменитыми клиентами, которым я помогала еще до того, как они стали звездами. Я могла предсказать, ожидает ли их успех, только понаблюдав за их речью, голосом, движениями и выражением лица.

Одним из них был актер Энди Гарсия. Я поняла, что он станет звездой первой величины, как только Гарсия появился у меня в кабинете. У него были уверенные движения, крепкое рукопожатие и прямой взгляд. Он был уравновешен, обходителен, элегантен, полон решимости и сосредоточен. Как говорят в Голливуде, в Гарсия была изюминка, которая заставляет вас поднять голову, когда человек начинает говорить. Харизма — это то, что вы говорите, как говорите и как при этом выглядите, и все это действует вместе. Ваши язык тела и выражение лица дополняют друг друга, и людям нравится то, что они видят и слышат. Изюминка — это разновидность магнетизма, открывающего все двери перед людьми, которые умеют себя подать и одним своим присутствием создают совершенно особую атмосферу. В этой книге я расскажу вам о том, как распознать людей, в которых есть изюминка.

Пару лет назад журнал «Ньюсуик» попросил меня дать свое толкование тому, что на самом деле намеревались сказать такие суперзвезды, как Тина Тернер, Хелен Хант и Шерон Стоун, снявшись для обложек самых известных журналов страны. Эти женщины были изображены примерно в одинаковых позах, стоя и подбоченясь, однако те сообщения, которые они пытались передать с помощью своих фотографий, имели совершенно различное содержание. Послание Шерон Стоун так и кричало о ее сексуальности, Хелен Хант непридуманно сообщала, что считает себя просто одной из нас, а Тина Тернер утверждала силу женской красоты.

В статье, которую я подготовила для журнала «Ред-бук», мне нужно было изучить фотографии различных знаменитостей и сделать на этой основе заключение об их взаимоотношениях. Среди них была коллекция снимков Тома Хэнкса и его жены Риты Уилсон. По этим снимкам было ясно видно, как хорошо им вместе, потому что они неотрывно смотрели друг другу в глаза с любовью и заботой. Они склонялись друг к другу, как настоящие муж и жена, каковыми они безусловно, и являлись. Было заметно, что они очень дорожат друг другом, — это, конечно, и подтверждает тот факт, что они женаты уже почти пятнадцать лет.

В книге «Я читаю ваши мысли» я постараюсь показать, что научиться узнавать правду может каждый. Это умение отнюдь не является привилегией экстрасенсов или тех, кто получил хорошее образование или обладает особым чутьем. Это под силу любому. Я поделюсь с вами тем, как можно точно оценить любую ситуацию, и это пригодится вам в вашей профессиональной деятельности и в личной жизни.

Моя методика позволит вам определить, насколько хорошо вы умеете понимать других и самого себя. Вы узнаете, как расшифровывается каждый из четырех кодов общения — речи, голоса, языка тела и выражения лица. Я научу вас упражнениям, которые помогут вам лучше пользоваться своей способностью понимать других. Затем я расскажу, как свести эти коды воедино и определить конкретный тип личности человека, чтобы вы могли легче распознавать людей с такими чертами характера, которые для вас наиболее или наименее приемлемы.

Эта книга буквально изменит вашу жизнь, потому что в ней излагается методика, которую с таким успехом применяли мои клиенты. Как и им, она поможет вам стать гораздо более осведомленными и защищенными, и вы не будете больше делать столько ошибок,

формируя свое мнение о других. Она поможет вам мыслить более ясно и четко, потому что вы научитесь доверять своему чутью и делать правильный выбор в своих отношениях с людьми, существенно улучшив все аспекты вашей жизни.

### Глава 1. Тест «Как хорошо я понимаю людей?»

Чтобы определить, насколько вы владеете основными навыками общения, необходимыми для умения устанавливать истину, нужно сначала оценить, какими способностями вы обладаете в настоящий момент.

Этот тест поможет вам узнать, как далеко вы продвинулись в понимании других и себя. Быть может, вы обладаете способностью подмечать любое проявление человеческих чувств. Быть может, вы прекрасно умеете пользоваться этим даром и практически всегда составляете о людях верное представление. Раскусив человека, вы, возможно, сумеете достойно противостоять ему, а может быть, и нет, потому что не захотите «раскачивать лодку» или создавать проблемы. Нравиться окружающим для вас может оказаться куда важнее, чем сохранить в неприкосновенности свое собственное «я». А может быть, вы принадлежите к типу людей, которые не отличаются большой догадливостью или настолько далеки от подобных вещей, что так и притягивают к себе тех, кто ведет себя с ними непорядочно.

Этот тест разработан специально для того, чтобы определить, можете ли вы уже разбираться в людях и как хорошо справляетесь с этой задачей.

Выберите для каждого вопроса ответ «верно» или «неверно». Отвечайте честно. Правильным обычно является ответ, который приходит вам в голову первым, поэтому не пытайтесь себя корректировать.

1. Каждый раз, когда я выхожу из дому, я всегда замечаю людей, которые меня окружают.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

2. Когда я иду по улице, то всегда знаю, идет ли кто-нибудь сбоку или позади меня.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

3. Первое, что я замечаю в человеке, — лицо.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

4. Я всегда замечаю, как человек одет.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

5. Я всегда спрашиваю себя, почему мне не нравится тот или иной человек или та или иная ситуация. Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

6. Я сразустораживаюсь, если в поведении человека мне что-то не нравится, и немедленно составляю о нем свое мнение.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

7. Я никогда не удивляюсь, если мое первое впечатление оказывается правильным.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

8. Если мне кто-то не нравится, я никогда не забываю о своем к нему отношении.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

9. Если мне кто-то не нравится, я останавливаюсь и задумываюсь, почему он меня так раздражает.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

10. Если мне кто-то нравится, я часто думаю, почему я к нему так отношусь.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

11. Если кто-то мне сразу не понравился без видимых причин, я не буду пытаться избавиться от этого чувства или объяснить его тем, что у меня просто был тяжелый день.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

12. Я запоминаю практически все, что мне говорят.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

13. Разговаривая с человеком, я всегда внимательно слежу за его выражением лица.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

14. Я всегда обращаю внимание на тон, которым человек со мной говорит, и поэтому всегда догадываюсь о его настроении.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

15. Я не легковерен — верю далеко не всему, что мне говорят.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

16. Я задаю людям вопросы и добиваюсь, чтобы они отвечали за свои слова, потому что прошу у них объяснений, особенно если с чем-нибудь не согласен.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

17. Обычно я сразу вижу, когда кто-нибудь лжет или преувеличивает.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

18. Я сразу замечаю, когда кто-то сердится.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

19. Я сразу замечаю, когда кому-то грустно.

Верно\_\_\_\_\_Неверно\_\_\_\_\_

20. Я сразу замечаю, когда кто-то напуган.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
21. Я сразу замечаю, когда на меня сердятся.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
22. Я сразу замечаю, когда кто-то в меня влюблен.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
23. Я сразу замечаю, когда у человека прекрасное настроение.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
24. Я всегда чувствую, если кому-то не нравлюсь.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
25. Я сразу замечаю, когда кто-то удивлен.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
26. Я сразу чувствую, когда мне говорят правду.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
27. Я сразу чувствую, когда человек безразличен.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
28. Разговаривая с человеком, я всегда чувствую, когда ему становится скучно.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
29. Я всегда понимаю, когда исчерпал чужое гостеприимство.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
30. Я стараюсь держаться подальше от некоторых людей, которые доставляют мне одни неприятности. Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
31. Когда мне нужно кого-нибудь охарактеризовать, я обычно сразу вспоминаю его манеру вести себя, стоять, ходить.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
32. Я могу точно вспомнить, с какой интонацией мне рассказывали ту или иную историю.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
33. Я без труда могу вспомнить любой эпизод из своего прошлого и свои ощущения.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
34. Я легко могу припомнить манеру речи человека, с которым я только что познакомился.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
35. Если бы мне потребовалось описать чью-нибудь манеру речи, я легко вспомнил ее и рассказал другим.  
Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_
36. Мне доводилось испытывать испуг или дискомфорт в присутствии нового человека без видимых причин.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

37. Находясь на отдыхе, я часто подмечаю то, на что другие не обращают никакого внимания.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

38. Мне часто удается найти что-то первым.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

39. Я могу процитировать то, что мне сказали.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

40. Я обычно помню, как добраться куда-нибудь, даже если был там всего несколько раз.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

41. Я свободно выражаю свои чувства.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

42. Я не боюсь показать человеку, что сержусь.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

43. Я легко могу выразить свою любовь или привязанность.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

44. Я всегда осознаю свои ощущения.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

45. Я всегда обращаю внимание на запах, вид и качество еды.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

46. Я всегда замечаю, когда кто-то говорит невпопад.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

47. Я редко пропускаю мимо ушей сомнительный комплимент или язвительное замечание и сразу понимаю, что человек на самом деле хотел сказать.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

48. Когда я бываю в приподнятом настроении, то могу громко смеяться, весело танцевать или громко разговаривать.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

49. Когда мне что-то не нравится, я часто реагирую на это чисто физически: у меня перехватывает дыхание или начинает сосать под ложечкой.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

50. Когда мне что-то не нравится или я нахожусь в напряжении, то начинаю сильно потеть.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

51. Я замечаю за собой, что слишком много или мало ем, когда меня что-то беспокоит.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

52. Я не спешу разделить всеобщий энтузиазм, как бы ни радовались те, кто меня окружает.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

53. Я всегда чувствую, когда кого-то огорчил.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

54. Я всегда вижу, когда кто-то действительно ко мне хорошо относится.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

55. Я могу описать внешний вид человека в мельчайших деталях.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

56. Если люди непоследовательны в том, что говорят, я часто обращаю на это их внимание.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

57. Если я заподозрю, что человек мне лжет, то буду задавать ему все новые и новые вопросы.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

58. Я всегда помню о своем первом впечатлении о человеке.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

59. Я всегда вижу, какое у человека настроение.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

60. Я всегда вижу, когда кто-либо говорит то, что не соответствует выражению его лица или жестикуляции.

Верно \_\_\_\_\_ Неверно \_\_\_\_\_

#### **Подсчет результатов теста**

Закончив отвечать на вопросы, поставьте себе один балл за каждый ответ «верно», ноль баллов — за ответ «неверно» и подсчитайте общую сумму баллов.

#### **Что означают ваши ответы**

Поставьте себе один балл за каждый ответ «верно». Полученная сумма свидетельствует о вашей способности понимать людей.

*60 баллов: у вас прекрасная восприимчивость*

Если вы ответили «верно» на каждый вопрос, примите мои поздравления! Это означает, что вы очень восприимчивы и отлично знаете самого себя. Вы также хорошо знаете людей и мир, который вас окружает. Вы, вероятно, крайне редко ошибаетесь в людях и обычно всегда все делаете правильно. Вы твердо придерживаетесь своих моральных принципов и по-настоящему равнодушны к другим.

Вы не из тех, кто поверхностно судит о людях, наоборот, вы всегда составляете о них верное представление. Вы чувствительны и

любопытны, стараетесь проникнуть в суть вещей и видеть людей такими, какие они есть на самом деле. По всей видимости, вы — лидер и можете принести обществу ощутимую пользу.

Но даже если вы набрали сто очков, работа для вас все равно найдется: продолжайте шлифовать и оттачивать вашу замечательную способность понимать людей.

*От 40 до 59 баллов: у вас хорошая интуиция*

Эта сумма означает, что у вас хорошее чутье, но иногда вы раскаиваетесь в том, что не прислушались к внутреннему голосу. Вы ругаете себя, когда делаете что-то, заранее зная, что ничего хорошего из этого не выйдет, и тогда вы очень себе не нравитесь. Однако в большинстве случаев вы доверяете своим ощущениям и искренне довольны собой.

Вам необходимо помнить, что вы гораздо чаще бываете правы, чем не правы. Вам нужно поработать над своим чувством собственного достоинства и самоуважения, а также развивать у себя качества лидера. И наконец, вам следует обратить внимание на то, как вы принимаете решения. Вспомните, как вы меняете свою точку зрения в различных ситуациях, и постарайтесь придерживаться решений, принятых в самом начале.

Не забывайте: все, что вы делаете в своей жизни, должно нравиться прежде всего вам, а уж потом кому-либо другому. Вам нужно хорошенько подумать над тем, что вы хотите делать, а не над тем, что, по вашему мнению, вы делать обязаны — не пытайтесь подавлять свои чувства. Если вы хотите лучше узнать людей, старайтесь смотреть в корень, задавайте больше острых вопросов, чтобы понять, кто они на самом деле и о чем в действительности думают. Прикладывайте больше усилий к тому, чтобы быть в курсе происходящего вокруг вас.

*От 20 до 39 баллов: вы предпочитаете не рисковать*

Вы относитесь к типу людей, которые предпочитают не рисковать и не нагнетать обстановку. Вы ненавидите конфронтацию и обожаете сохранять статус-кво. Вы стесняетесь задавать людям вопросы или говорить о своих желаниях. Вы терпеть не можете быть на виду, потому что это заставляет вас чувствовать себя неловко. Вы любите поступать так, чтобы всем было хорошо. Вы скорее сделаете так, чтобы людям было комфортно, а вам — не очень, чем допустите, чтобы они испытали какие-либо неудобства. Вы охотно сотрудничаете с людьми, и если что-то как будто идет не так, то обычно игнорируете свои дурные предчувствия и не бросаете начатого, хотя потом

часто об этом жалеете. Вы из тех, кто никогда никому не жалуется, держит все в себе и молча страдает.

Эта книга и ее идеи, безусловно, изменят вашу жизнь к лучшему. Вы обретете уверенность в себе, и никто и никогда не сможет больше вас одурачить. Вы научитесь верить в себя, и это позволит вам находить тех, кому еще вы сможете верить. Вы получите в свое распоряжение ряд правил и указаний, которые будете неукоснительно выполнять, и это позволит вам чувствовать себя с людьми спокойно и уверенно.

Если вы последуете советам, которые найдете на этих страницах, большинство ваших знакомых довольно скоро начнут замечать, насколько лучше вы стали выглядеть и как сильно изменились. Они станут видеть в вас совершенно нового человека, обладающего развитым чувством собственного достоинства и абсолютно уверенного в себе.

*От 0 до 19 баллов: вам нужна помощь!*

Вы отчаянно нуждаетесь в помощи. Вы, вероятно, сделали в своей жизни много, слишком много ошибок, потому что жили, ничего не замечая вокруг. К сожалению, это сделало вас легкой добычей для других. Похоже, вы принадлежите к типу тихих и добродушных от природы людей, которые многое принимают на веру. А может быть, вы представляете другую крайность — человека, который производит массу шума и настолько погружен в себя, что просто не в состоянии уловить сигналы, посылаемые другими.

Если вы из тех, кто совершает подобные ошибки, то склонность плыть по течению делает из вас скорее последователя, чем лидера. К несчастью, те, за кем вы идете, далеко не всегда ведут вас по верному пути. Вас, весьма вероятно, не раз обижали и обманывали, но вы никогда не извлекаете уроков из своих ошибок. Вы пришли к выводу, что вашей жизнью управляет закон Мерфи: все плохое, что только может случиться, обязательно случается.

Вы излишне разговорчивы и не хотите понять, что вам нужно научиться лучше узнавать людей. Именно поэтому вы, по-видимому, и совершаете все эти ужасные ошибки.

Вам необходимо больше узнать об окружающем мире и научиться к нему приспособливаться. Вам нужно как можно скорее изменить свое понимание жизни, особенно то, каким вы видите себя и окружающий мир. Вам следует перестать сосредоточиваться на себе и витать в облаках — постарайтесь поближе узнать людей, встречающихся на вашем пути. Вы должны срочно прочесть эту книгу. Сделав

это, вы сможете оградить себя от многих неприятностей и изменить свою жизнь так, что ею никогда больше не будет управлять закон Мерфи.

## **Глава 2. Почему так важно уметь понимать людей.**

Каждый из нас обладает врожденной способностью узнавать правду о других и правильно воспринимать события и явления окружающего мира. Некоторые осознают необходимость понимать людей, другие предпочитают ее игнорировать, каждый подходит к этому вопросу по-своему — такова уж людская природа.

- Меня от него тошнит!
- Я ее просто обожаю!
- Я поверила в него, как только его увидела!
- Я знал, что она окажется настоящей стервой!
- Ну почему я не прислушался к внутреннему голосу?
- Я знала, что он просто лжец!
- Это была любовь с первого взгляда!
- Я чувствовала, что с ней будут одни проблемы!
- Я был уверен, что в конце концов мне придется из-за него раскошелиться!
- Какая же я растяпа! И почему я не поверила своей интуиции?

Вы занимаетесь пониманием людей каждый день, хотя часто этого даже не осознаете. Вы определяете, хорошо или плохо относится к вам человек, честный он или нет, допускать ли его или ее в свою жизнь, и в общем-то умеете принять правильное решение. Понимание происходит естественным образом. Проблема состоит в том, что большинство людей не знает, как интерпретировать то, что кроется за их ощущениями, и использовать эту информацию, чтобы расширить свои возможности в той или иной ситуации. В этой главе я приведу примеры конкретных ситуаций, иллюстрирующие, как правильное или неправильное понимание людей влияет на нашу жизнь. Всех нас можно разделить на несколько категорий. Чтобы узнать, к какой из них относитесь вы, ответьте на следующие вопросы. Можете ли вы сказать о себе, что вы:

- 1... ..легко принимаете решения?
  - а) ... активный человек и лидер, обладающий сильной волей и твердыми моральными устоями?
  - б) ... всегда знаете, что делаете и куда направляетесь?
  - в) ... редко ошибаетесь и обычно делаете правильный выбор?
  - г) ... всегда чувствуете, когда что-то идет не так?
- 2... ..в большинстве случаев не жалуется на свое чутье?

- а) ... иногда сожалеете, что не доверились своей интуиции?
- б) ... обычно принимаете верные решения?
- в) ... иногда колеблетесь под влиянием чужого мнения?
- г) ... слушаете других, только чтобы успокоить их или сделать им приятное?

3... из тех, кто не любит создавать проблемы?

- а) ... предпочитаете ничего не предпринимать, когда вам кажется, что что-то идет не так?

б) ... склонны надеяться, что все наладится само собой?

в) ... часто не знаете, кому можно доверять?

г) ... часто сомневаетесь в собственных силах?

4... относитесь к типу людей, которых постоянно обижают?

а) ... часто оказывались обманутыми деловыми партнерами?

б) ... часто оказывались обиженными людьми, с которыми вас связывали личные отношения?

в) ... часто думаете, что такое могло случиться только с вами, или спрашиваете себя: «Ну почему именно я?»

г) ... верите практически всему, о чем читаете или что говорят?

### **Ваши ответы**

Если вы ответили «да» на все вопросы раздела 1, вы — решительный лидер. Если вы ответили «да» только на один или два вопроса раздела, то вы — лидер, но нерешительный.

В разделе 2 если вы ответили «да» на все четыре вопроса, то с вашей интуицией все в порядке. Если же вы ответили «да» только на один или два вопроса, то ваша интуиция оставляет желать лучшего.

В разделе 3 если вы ответили «нет» на все четыре вопроса, то вы очень осведомлены и не из тех, кто прячет голову в песок. Если же вы ответили «да» на два или больше вопросов, то вам нужно как следует поработать над тем, чтобы обращать больше внимания на происходящее вокруг.

В разделе 4 если вы ответили «нет» на все четыре вопроса, вам вряд ли угрожает опасность стать чьей-либо жертвой и вы всегда знаете, с кем имеете дело. Если вы ответили «да» на два или больше вопросов, то вам нужно раскрыть наконец глаза и подходить к принятию решений куда более ответственно.

### **Больше никакой жертвенности**

Сколько денег или времени мы тратим впустую, нанимая не того, кого нужно! Типичный сценарий: подрядчик заверяет вас, что работа будет стоить ровно столько-то, а потом присылает вам счет на вдвое большую сумму.

А что вы скажете о человеке, который при приеме на работу представил вам самое блестящее резюме, которое вам когда-либо доводилось видеть, а в действительности оказался разгильдяем и лодырем, совершенно не желающим работать и только и смотрящим, чем еще поживиться на новом месте? Вы переживаете из-за напрасной потери денег и чувствуете себя обманутым, потому что человек оказался совсем не тем, кем он вам представлялся.

Разве не замечательно было бы иметь на вооружении метод, который позволил бы вам точно прогнозировать, как вы будете ладить с новыми людьми на основании того, как и что они сказали, как двигались или какое имели выражение лица? Разве не здорово было бы уметь сразу распознать, что кто-то пассивно-агрессивен или лжет, когда объясняется вам в любви?

Когда ваша дама благодарит вас за прекрасно проведенное время и предлагает пойти куда-нибудь вместе на следующей неделе, разве не хотелось бы вам точно знать, насколько искренне это было сказано, вместо того чтобы часами дожидаться у телефона ее звонка? Разве не хотели бы вы узнать, что кто-то ведет себя по отношению к вам нечестно?

Почему же мы так часто игнорируем наши предчувствия или внутренний голос, как бы громко он ни звучал? Почему большинство людей не хочет замечать эти сигналы? Почему мы не хотим ничего слышать, даже когда нам уже просто кричат, что нужно остановиться и как следует подумать? А потому, что большинство людей не верит тому, что слышит или чувствует. Мы не доверяем своим ощущениям, однако наш организм никогда не лжет, и забывать об этом нельзя.

Мы не верим, что кошки скребли у нас на сердце не зря и кто-то действительно собирается обойтись с нами плохо, потому что отвергаем саму мысль оказаться в ситуации, из которой не сможем выйти без потерь. Дело усложняется тем, что решение довериться своему чутью необходимо принимать сразу же, в считанные минуты, иначе может быть поздно, и именно поэтому мы делаем одни и те же ошибки снова и снова: выбираем не тех людей, позволяем с собой плохо обращаться и связываемся с ненадежными деловыми партнерами.

### **Умение понимать людей может спасти вам жизнь**

Растворители малолетних, серийные убийцы, насильники и другие преступники, конечно, не имеют никаких опознавательных знаков, но их жертвы часто отмечают, что злоумышленники вели себя

необычно. У потерпевших всегда возникало чувство опасности независимо от того, что именно их настораживало, — как преступники на них смотрели, двигались или с какой интонацией говорили. В общем, если вы вовремя прислушаетесь к своим ощущениям и правильно на них отреагируете, это может спасти жизнь и вам, и вашим близким.

Линда, двадцатилетняя студентка колледжа, шла из спального корпуса и заметила, что к ней приближается какой-то молодой человек. Она сразу же встревожилась. Парень попытался остановить ее и спросил, который час. Линда почувствовала, что ей вдруг стало дурно, ничего не ответила и со всех ног побежала к библиотеке. Она не думала больше об этой встрече, пока не собралась уходить из библиотеки, тогда Линда снова о ней вспомнила и попросила у трех других студенток разрешения дойти с ними до спального корпуса.

Прислушавшись к своему внутреннему голосу, эта девушка, возможно, спасла себе жизнь. На следующее утро она увидела в газете фотографию того, кто так напугал ее накануне. Это был тот же мужчина, от кого ей пришлось убежать, когда она шла в библиотеку. Он изнасиловал несколько студенток до того, как прошлой ночью его сумели наконец задержать.

### **Как распознать афериста**

Тридцатидвухлетняя учительница Бонни встретила Девона, тридцативосьмилетнего электрика, высокого и красивого. Это было очень романтическое знакомство, и все было неправдоподобно хорошо. То обстоятельство, что Девон скуповат и Бонни приходится самой за все платить во время их свиданий, ее ничуть не беспокоило, потому что он постоянно твердил, что со дня на день ожидает чек из Канады. Правда, этот день все никак не наступал, зато Девон относился к Бонни как к королеве.

Они встречались по будням, потому что он сказал, что в выходные работает. И конечно, она не могла позвонить Девону на работу, потому что его за это уволят; он дал ей только номер своего сотового. Еще Девон сообщил, что у него огромный дом, но он пока еще только строится. Они будут жить в этом дворце вдвоем, но, пока он не готов, Бонни не может его увидеть.

Целиком отдавшись своему чувству, она не обратила никакого внимания на то, что у Девона постоянно подергиваются веки, не задумалась над тем, почему он избегает смотреть ей в глаза, виновато хлопает ресницами и втягивает голову в плечи, придумывая все новые и новые объяснения своему поведению. Бонни не замечала, что у

Девона удивительно высокий голос, к концу предложений он переходит почти на шепот и начинает мямлить, стоит только ей начать его о чем-то расспрашивать.

Этот негодяй был женат, а в ее лице нашел себе дурочку, которую можно использовать. И он получал от нее все, что хотел, — и секс, и эмоции, и деньги.

### **Ужасное собеседование**

Нина, общительная сорока шестилетняя дама с хорошо подвешенным языком, в слезах рассказала мне, как упустила очень важную для нее возможность получить работу. «Поверить не могу, что такое могло случиться, — сказала она. — Во время разговора с этим менеджером я просто онемела. Я буквально не могла говорить. Раньше такого со мной никогда не бывало. Я с трудом выговорила свое имя и не смогла рассказать ему о своем предложении. Я была полностью сбита с толку, заикалась, запинаясь и никак не могла прийти в себя. В конце концов я просто вручила ему мое предложение. Я была так смущена! Нечего и говорить, что собеседование тут же закончилось и работы я не получила».

Когда мы стали обсуждать, что именно произошло на собеседовании, сразу стало понятно, отчего Нина лишилась дара речи. Этот человек не дал ей ни единого шанса! Все время, что она находилась в его кабинете, менеджер ее просто игнорировал. Когда она вошла, он продолжал говорить по телефону и оставил ее стоять до тех пор, пока не закончил свой разговор.

Он ни разу не встретился с Ниной взглядом, никак не показал, что заметил ее присутствие, и даже не сделал ей знак, что она может сесть. Она пыталась что-то сказать, но менеджер просто это проигнорировал. Он только небрежно бросил, что к ним присоединятся еще двое, и этим расстроил Нину еще больше.

Он ничего о ней не знал, хотя она посылала свое резюме несколько раз. Когда Нина попыталась ему рассказать о двух своих предложениях, он, так и не взглянув на нее, сухо бросил, чтобы она рассказала только об одном.

Неудивительно, что у Нины произошел спазм голосовых мышц и она чисто физически не смогла разговаривать с этим невнимательным, грубым человеком. Битва была проиграна заранее. Чутье ей это подсказало, и ее организм тут же отреагировал. Она все равно не получит эту работу, так стоит ли утруждаться? Когда я объяснила ей, почему она вдруг онемела, Нина прекратила плакать и стала

смеяться: «Мой организм велел мне заткнуться и не связываться с этим придурком». И она была права!

### **Кошмарное свидание**

Аннет чувствовала, что с Чаком что-то не так, но все равно отправилась с ним на прогулку, хотя ее внутренний голос так и кричал: «Не ходи с ним!» Она просто хотела быть вежливой, и эта вежливость привела к изнасилованию на свидании.

«Мне было противно и стыдно, — сказала она. — Ведь я чуяла неладное. Чак говорил пошлости, постоянно делал скользкие намеки, тонкие и не очень. Он смотрел на меня вполне определенным образом. Я должна была знать, что мне нельзя с ним никуда ходить».

Аннет не виновата в том, что ее изнасиловали на свидании, и ей не стоит во всем винить себя. Правда, ей достаточно было всего лишь сказать Чаку «нет», но для этого ей нужно было сначала научиться разбираться в людях.

### **Незаслуженный иск**

Мистер Джонс теперь отлично знает, что такое обмануться в человеке и понести при этом и моральный, и материальный ущерб, и все из-за его кошмарной служащей Патти. Она была привлекательной и очаровательной, ему нравилась ее прекрасная улыбка, но сегодня он горько сожалеет о том, что не сумел в свое время прислушаться к кодам ее голоса и речи — к тому, что Патти говорила и как это делала.

К сожалению, мистер Джонс проигнорировал то, что она ему говорила, а будь он немного внимательнее, то сразу бы понял: от Патти у него будут одни неприятности. Во-первых, она постоянно болтала, а во-вторых, была на редкость самовлюбленной особой. Она сама была главной темой ее разговоров, которые все сводились к одному: как на прежней работе ее мучили коллеги или начальство, которые, конечно, завидовали ее способностям и внешности.

Мистер Джонс не смог устоять против соблазнительной улыбки ее милого ротика с пухлой нижней губкой, игривой манеры смеяться, запрокидывая голову, и дразняще смотреть на него в упор. Будь он чуть-чуть внимательнее, то сразу бы понял, что имеет дело с неуравновешенной, озлобленной и слишком остро на все реагирующей женщиной, которой следовало бы разговаривать в таком духе с врачом, а вовсе не с потенциальным нанимателем.

Но мистер Джонс ничего не увидел и не услышал и дорого за это заплатил. Патти совершенно не умела ладить с сослуживцами и в конце концов обрушила на компанию огромный иск о сексуальном

домогательстве. Так мистеру Джонсу на собственном горьком опыте довелось узнать смысл поговорки «видели глазки, что покупали...».

### **Обманутая любовь**

У Барта, состоятельного пятидесятичетырехлетнего предпринимателя, была проблема: он сильно переживал из-за женщины, которая, как он подозревал, ему изменяла.

«Уже месяц она навещает сестру в Техасе, а мне разрешено звонить ей только днем. Очевидно, ее сестра приходит с работы рано, сразу ложится спать и не хочет, чтобы ее беспокоили звонками», — пояснил Барт.

«Она говорит, что любит меня, но не хочет связывать себя никакими обязательствами. Я столько сделал для нее, а она совсем этого не ценит. Я делаю ей дорогие подарки, а она, похоже, воспринимает их как должное. Когда я звоню ей, она всегда говорит, что перезвонит, и никогда этого не делает. Два дня назад она оставила на моем автоответчике сообщение, что пробудет в Техасе еще две недели, потому что нужна своей сестре. Когда бы я ни позвонил, она вечно куда-то собирается и не может со мной разговаривать. Я начинаю думать, что у нее кто-то появился».

Барт оказался прав. В конце концов он сумел уличить свою даму во лжи. В слезах она созналась, что действительно нашла себе другого.

Сердце Барта было разбито, но по крайней мере ему было приятно сознавать, что чутье его не подвело. Поступки его дамы оказались куда красноречивее тех пустых заверений в любви, которые ему неоднократно доводилось слышать из ее уст.

### **Неудачный брак**

Нет ничего необычного в том, что люди, готовящиеся вступить в брак, переживают предсвадебное волнение, и все же, если дурные предчувствия их так и не отпускают, им следует дважды подумать, стоит ли пить вино, даже если оно уже налито.

Я никогда не забуду, как мне довелось консультировать Джима, тридцатидевятилетнего бухгалтера, по поводу его супружеских проблем. Чего стоило, например, его заявление, что в день свадьбы он абсолютно точно знал, что делает самую большую ошибку в своей жизни. Джим думал об этом даже тогда, когда уже был в церкви. А когда стоял у алтаря и готовился произнести торжественные слова, по его щекам потекли слезы, и это были слезы не радости, а страха — он знал, что совершает ошибку. «Я прошел эту церемонию до конца и потом жалел об этом каждый день», — сказал Джим.

«Если вам было так тяжело, почему же вы не разорвали помолвку?» — спросила я.

«С самого первого свидания мы то и дело пререкались по всяким пустякам, и чем ближе была свадьба, тем чаще это случалось, — ответил Джим. — Ей все время нужно было доказывать свою правоту, и мне тоже. Она все время пыталась переключить меня на свой лад, изменить мое поведение, прическу, манеру одеваться. Когда я стоял перед алтарем, я только и думал о наших постоянных спорах. Я надеялся, что мой гнев и обида на нее утихнут. Я пытался подавить в себе эти чувства, полагая, что все дело просто в предсвадебном волнении, но это было не так. Когда мы поженились, наши стычки только участились, потому что супруга как будто задалась целью критиковать все, что я ни делаю».

Если бы Джим поделился своей обеспокоенностью с невестой и получил перед свадьбой определенную психологическую помощь или же решил отказаться от свадьбы, то избавился бы от всех тех баталий, душевной боли, судебных издержек и других финансовых проблем, через которые ему пришлось пройти в процессе развода.

### **Деловые просчеты**

Если вы приняли на работу не того человека, стоимость замены этого сотрудника на другого может в два с половиной раза превысить его годовую зарплату. Так что если вы» наймете кого-то с зарплатой в 30 000 долларов в год и захотите его заменить, то это обойдется вам в 75 000 долларов, не говоря уже о моральном ущербе.

Терезу рекомендовал на работу к Марку его лучший друг Гейбриел, который сказал, что Тереза свое дело знает и станет ценным приобретением для компании. Но Марку не понравились ее агрессивный тон и неприкрытая враждебность, с которой Тереза отвечала на его вопросы. Он нашел ее довольно неприятной и, не получая никакого удовольствия от общения с ней, постарался поскорее закончить собеседование. Когда она вышла из комнаты, Марк почувствовал настоящее облегчение. Разговаривая с Гейбриелом позднее в тот же день, он спросил его, всегда ли Тереза настроена так по-боевому.

Гейбриел засмеялся и повторил, что она свое дело знает. Марк позвонил Терезе и предложил работу, и это оказалось самой большой ошибкой в его карьере. Она не только разговаривала с ним враждебно и неуважительно, но и оспаривала каждое его распоряжение. К тому же у нее начались трения с другими сотрудниками, и это плохо повлияло на атмосферу в отделе: люди стали нервничать и

жаловаться. Клиенты сочли, что Тереза груба и с ней невозможно общаться, и это привело к падению уровня продаж.

Марк принял Терезу на работу, оставив без внимания то впечатление, которое она произвела на него при первой встрече, и это решение обернулось для его компании финансовыми потерями и ухудшением морального климата.

**Два варианта развития событий: позитивный и негативный.**

**Любовь с первого взгляда**

Возможно, и с вами когда-то случилось то, что произошло на одном приеме с моим клиентом, преуспевающим бизнесменом Стивеном. Вообще-то он ожидал этого события с нетерпением, но устал после долгого рабочего дня и хотел уже только одного — пораньше уйти домой. Но когда Стивен оглядывался по сторонам в поисках своего приятеля, произошло нечто, резко изменившее его настроение.

Он заметил, что у одного из столиков напротив стоит потрясающая женщина, и просто не мог не подойти и не заговорить с ней. Приблизившись, Стивен увидел, как она стоит и как движется, и ему это понравилось.

Он представился, пошутил, отпустил комплимент, а женщина сказала ему в ответ что-то кокетливое. Звук ее голоса и то, как забавно шевелилась при разговоре ее верхняя губа, понравились ему еще больше. Внезапно Стивен обнаружил, что стоит к ней почти вплотную, постоянно улыбается и неотрывно смотрит ей прямо в лицо.

В этом состоянии он вряд ли заметил бы, если рядом разорвалась бы бомба. Стивен глаз от нее не мог отвести. Все, что он хотел, — это быть с ней рядом и узнавать о ней все больше и больше. Неожиданно Стивен осознал, что ему стало трудно дышать.

Его сердце забилось чаще, а горло перехватило так, что стало трудно глотать. Спустя некоторое время, которое показалось ему вечностью, Стивен набрался смелости и попросил у незнакомки визитную карточку, которую тут же и получил. Он позвонил ей, они стали встречаться и через шесть месяцев поженились.

Обратите внимание, как неудержимо потянуло Стивена к этой женщине, как она сразу произвела на него впечатление, как он испытал порыв подойти к ней и познакомиться и как необычно чувствовал себя в ее присутствии. Стивен реагировал на нее физически. Ему стало трудно дышать, по телу забегали мурашки, сердце забилось чаще, он раскраснелся, стал много улыбаться, внимательнее слушать и смотреть, приосанился и ощутил мощный прилив энергии.

## **Ненависть с первого взгляда**

Моя тридцативосьмилетняя клиентка, директор по персоналу Дженифер, на одном званом обеде оказалась за столом рядом с мужчиной, от которого ей сразу же сделалось не по себе. Она автоматически отшатывалась от него каждый раз, когда он к ней наклонялся. Мужчина ни на минуту не замолкал: рассказывал бесконечные случаи из своей жизни, отпускал язвительные замечания по поводу подававшейся еды и грубо разговаривал с официантами.

Те два часа, что Дженифер пришлось просидеть рядом с этим ядовитым человеком, оказались для нее сущим наказанием. Она была полностью опустошена, голова раскалывалась, шею и спину свело от неудобного положения, в животе стало происходить неизвестно что, и к тому же заболели зубы, которые Дженифер все время стискивала. К концу вечера она даже стала подумывать о вызове службы «911», чтобы отправиться домой в машине «скорой помощи».

Так что же случилось со Стивеном и Дженифер, что заставило их отреагировать на нового человека именно так, как они это сделали? Какие причины привели к тому, что Стивена так сильно потянуло к той женщине на вечеринке, и что такого было в соседе Дженифер по столу, от чего ее буквально чуть не вывернуло наизнанку? Какие эмоции были приведены в действие? Какие сигналы должны были поступить в их мозг, чтобы вызвать столь сильную реакцию?

Когда мы испытываем такие сильные потрясения, то редко спрашиваем себя о причинах и еще реже думаем о них. Фактически большинство из нас просто не знает, как и почему другие люди вызывают у нас такие чувства. Мы не догадываемся, что для каждого человека существует конкретный набор разумных объяснений — целое досье с информацией, которая передается через его голос, речь, выражение лица и пластику тела.

## **Интерпретация вибраций**

Если тоненький голосок внутри вас говорит, что что-то выглядит или звучит подозрительно, то он скорее всего прав. Прислушайтесь к нему! Ваш организм знает. Ваше сердце чувствует. Если вы отреагировали на что-то чисто физически, будьте начеку — это правда.

На свете существуют воры, мошенники, донжуаны, «ядовитые» люди, которые не задумываясь сделают все, чтобы получить от вас то, что хотят. Они могут замечательно выглядеть. Они могут быть хорошо одеты и обладать прекрасными манерами, но всегда есть признаки, которые выдают их с головой. Вы узнаете, что это за признаки, и мы обсудим, как определить, лжет человек или нет.

Одно предостережение: некоторые люди — очень искусные лжецы. Все психически больные люди тоже иногда кажутся неискренними, но если вы внимательно прислушаетесь к коду их речи, то сразу заметите, как сильно они отличаются от обычных лжецов. Вот почему так важно полностью воспринимать окружающий вас мир, в том числе и людей вокруг вас, и всегда прислушиваться и приглядываться ко всем четырем кодам общения — речи, голоса, тела и выражения лица.

Следите не только за тем, что люди говорят, но и как они это говорят и как при этом выглядят. Перестаньте видеть и слышать только то, что хотели бы увидеть и услышать, постарайтесь услышать и понять то, что вам говорят на самом деле. В итоге это сэкономит вам массу времени и уберезет от многих неприятностей.

### **Глава 3. Основы понимания людей.**

Только подумайте, какой замечательной стала бы ваша жизнь, если бы вы умели определять, какое эмоциональное воздействие, положительное или отрицательное, оказывает на вас тот или иной человек или действительно ли он испытывает к вам любовь или симпатию. Разве не важно вам точно знать, лжет ли кто-либо или действительно печется о ваших интересах, как о своих собственных?

Большинство людей считает, что когда мы прислушиваемся к внутреннему голосу, доверяемся своим инстинктам или предчувствиям, то имеем дело с необъяснимым феноменом, но это не так. На самом деле это вполне определенный нейробиологический процесс, основанный на восприятии четырех кодов общения — речи, голоса, языка тела и выражения лица, — которые подробнее будут рассмотрены в этой книге.

Способность понимать других — это не искусство, а наука. Это результат повышения вашей информированности за счет того, что вы живете в согласии со своими чувствами. Такие эмоции, как страх, гнев и радость, рождаются в головном мозге, который и управляет тем, как эти чувства передаются с помощью речи и выражения лица. Голос человека, его тон, жестикация или поза, а также выражение лица — это сложные формы выражения того, что один мозг сообщает другому.

#### **Четыре кода общения.**

Существуют четыре первичных кода общения, которые расшифровываются головным мозгом. Два из них — речевой и голосовой — воспринимаются на слух, в то время как два других — выражение лица и язык тела — воспринимаются визуально. Данная глава дает

только общее представление об этих кодах, более подробно они будут рассмотрены в главах 5—8.

Хотя передаваемая с помощью этих кодов общения информация обрабатывается различными участками мозга, эмоциональную реакцию человека на них определяет мозг в целом. В ходе этого процесса все коды объединяются и формируют картину личности того или иного индивидуума.

Далее уже только за счет внутренних процессов, мозг приступает к определению того, насколько этот индивидуум является для нас приемлемым, основываясь на эмоциональной оценке его типа характера. Эти коды позволяют получить представление об одном из четырнадцати типов личности, о которых мы будем говорить позже в главе 9. При расшифровке этих кодов я говорю только о таких особенностях голоса, речи, жестикуляции и мимики лица, которые подвластны самому индивидууму.

Я отнюдь не призываю, как это делали авторы более ранних работ по данному вопросу, судить о человеке исключительно на основании его внешности. Во-первых, потому что это крайне опасно, и, во-вторых, такая позиция только способствовала бы сохранению предрасудков. Эта книга вовсе не об этом. Она создавалась для того, чтобы люди могли получить помощь, а вовсе не для усиления их взаимной отчужденности. Она научит вас улавливать знаки, которые посылают вам другие и которые вы можете использовать или не использовать. Вы сможете обнаруживать у других черты, которые в зависимости от вашего собственного характера являются для вас желательными или, наоборот, абсолютно неприемлемыми. Это поможет вам принимать правильные решения относительно того, какие люди должны вас окружать.

#### **Расшифровывая речевой код.**

Голос человека дает только часть ключей к его внутреннему миру; не меньшее значение имеет и то, какие он использует слова и что на самом деле имеет в виду. Что в действительности подразумевают люди под тем, что говорят? Насколько они искренни? Не отпускают ли они сомнительные комплименты, не являются ли их любезности, по сути, замаскированными колкостями? Не распускают ли они о вас сплетни? Нет ли у них привычки постоянно говорить только о себе? Каков их словарный запас и соблюдают ли они правила грамматики? О чем на самом деле они говорят, если прислушаться к тому, что находится «между строк»?

#### **Прислушиваясь к голосовому коду.**

Голос может многое сказать о вашем состоянии. Особенно наглядно это проявляется, когда вы говорите по телефону. В мгновение вы определяете настроение человека на другом конце провода. Голосовой код задается тоном голоса. Многие элементы этого кода вам знакомы, но, возможно, вы не уделяли им должного внимания. К ним относятся диапазон голоса говорящего (голос высокий или низкий), его отличительные особенности (человек бормочет, разговаривает все тише и тише, голос жалобный, резкий, серьезный, сиплый, хриплый, мелодичный, низкий, звучный, тусклый, безжизненный, восторженный, возбужденный, агрессивный, слащавый или монотонный), а также громкость голоса и темп речи, которые в первую очередь зависят от техники речи того или иного человека.

#### **Присматриваясь к коду языка тела.**

Код языка тела — это своеобразная калька с человека, которая показывает, как он ходит, сидит и стоит. Как человек держит голову, имеет при анализе кода языка тела не меньшее значение, чем то, какие движения он делает руками и ногами. Понаблюдайте, например, какое пространство человек занимает, когда сидит, или на каком расстоянии от вас он обычно старается держаться.

#### **Читая код выражения лица.**

Лицо каждого человека что-нибудь да выражает, и именно по лицу мы понимаем, что у него на душе. В коде выражения лица проявляется, как меняется у кого-нибудь лицо, когда он слушает других или говорит сам. При этом выражение глаз имеет не меньшее значение, чем мимика рта. Как человек вас слушает: с открытым ртом или со стиснутыми зубами? Может быть, он при этом хмурится, озирается, отводит взгляд? Внимательно присмотревшись к выражению лица собеседника, можно совершенно по-новому оценить, что на самом деле он сказал. Каждая деталь выражения лица человека способна рассказать о нем массу интересного.

Позже я объясню, что можно узнать о людях по выражению их лиц. Мы рассмотрим различные варианты и выясним, что означают, например, стиснутые зубы или играющие на скулах желваки, когда человек выглядит излишне взволнованным или, наоборот, равнодушным и отстраненным. Вы научитесь понимать значение того, что человек покраснел или побледнел, смотрит на вас в упор, у него подергивается лицо, и узнаете, что означает, когда он широко раскрывает глаза, когда кого-нибудь слушает, отводит взгляд, облизывает или кусает губы и морщит нос. А еще вы узнаете, как важно всегда выглядеть уверенным в себе.

### **Изучайте людей, наблюдайте за ними.**

Важно, чтобы вы умели безошибочно определять эмоциональный фон каждой ситуации. Пользуясь кодами мимики лица и языка тела, вы сможете быстро обнаружить отрицательный эмоциональный заряд любой ситуации, и это убережет вас от неприятностей — ваши чувства задеты не будут.

Открытым человеком быть хорошо, но я настоятельно рекомендую вам быть предельно осмотрительными с теми, на кого срабатывают ваши «системы охранной сигнализации». Хотите вы этого или нет, но в жизни встречаются «ядовитые» люди, которые способны изрядно вам насолить. Они обладают такими чертами характера, которые могут оказаться пагубными для вашего благосостояния и опасными для здоровья. И это вполне естественно — никто не обязан любить нас и хорошо к нам относиться, точно так же, как и мы вовсе не обязаны любить всех и хорошо относиться абсолютно ко всем.

Первое, о чем вы должны спросить у себя после знакомства с кем-либо, — это какое у меня от него ощущение — хорошее или плохое? Ответ на этот простой вопрос может убереечь вас от многих неприятностей. А ведь большинство людей и не думает задаваться подобным вопросом, не говоря уже о том, чтобы что-нибудь по этому поводу предпринять. Ну а если вы постоянно чувствуете себя плохо в чьем-либо присутствии, то вам следует спросить себя, почему же вы так хотите с ним общаться. И если вы зададите себе этот простой вопрос, например когда будете решать, стоит ли вам вести с кем-нибудь дела, то окажете себе огромную услугу, которая не утратит своего значения и спустя годы.

### **Шевелите мозгами.**

#### **Эмоциональная и голосовая утечка информации**

Как показало одно из недавно сделанных открытий, расположенные в головном мозге нервы управляют изменениями и выражения лица, и интонации голоса. А это означает, что те же происходящие в головном мозге процессы, которые обуславливают смену выражений на вашем лице, управляют и выразительностью вашего голоса, и это проявляется в том, что я называю голосовой утечкой информации: даже если вы попытаетесь скрыть свои чувства, вам ни за что не избежать утечки ваших подлинных эмоций в результате изменения как выражения вашего лица, так и голоса.

#### **Вы и ваши нервные соединения**

Возьмем человека, перенесшего инсульт, поразивший участок левой половины головного мозга, ответственный за речь. Когда этот

участок поврежден, мозг вынужден работать с дополнительной нагрузкой и использовать для компенсации утраченных функций другие участки. В результате речь перенесшего инсульт человека затруднена, прерывиста и страдает повторами. Он должен активизировать нужное нервное соединение, чтобы услышать слова, понять их значение, подумать об ответе и заставить участки, ответственные за речь, задействовать различные нервные пути, управляющие лицевыми мышцами. Тот же «танец на нервах», правда не в таких масштабах, исполняет и лжец, хотя догадаться об этом бывает куда сложнее.

Представьте, что вы вдруг стали очень восприимчивы и можете без труда улавливать такие еле заметные сдвиги — будь то выражение, появившееся на чьем-нибудь лице лишь на миг, или же легкое изменение его голоса — и сразу догадываться о том, что у человека на уме. Вы узнаете, как быстро прочитать сообщения, которые другие пытаются передать, даже если они и не хотят, чтобы вы были в курсе. Овладев четырьмя кодами общения, научиться читать эти сообщения могут даже очень недогадливые люди.

#### **Есть только один мозг, а не два**

Авторы книг из серии «Помоги себе сам», особенно посвященных тендерным различиям, способствовали распространению многих неверных представлений. Я имею в виду, в частности, дискуссию о «правом» и «левом» мозге, когда о левой половине мозга говорят как о «женском» мозге, а о правой — как о «мужском». Эта информация ошибочна и вводит людей в заблуждение. На самом деле мозг функционирует как целостная система, состоящая из двух полушарий — левого и правого, ни одно из которых не может существовать без другого.

Мозг покрыт внешней оболочкой, которая называется корой, и разделен на четыре доли, или области, каждая из которых выполняет свои функции: лобная доля отвечает за мышление, теменная — за сенсорный ввод данных, затылочная доля — за зрение и височная — за речевую память, язык и слух. Исследования показали, однако, что многие из этих функций пересекаются.

Особенности голоса и речи определяются в основном левой половиной мозга, ответственной за речь и язык, участками мозга, которые называются зоной Брока и зоной Вернике. Расположенная глубоко внутри мозга зона, называемая лимбической системой (и вмещающая симпатические и парасимпатические нервные системы), дает нам возможность эмоционально реагировать, когда мы слышим

определенные голоса и интонации или видим людей, которых знаем или нет. Иногда эта эмоциональная реакция бывает положительной, иногда — отрицательной. Лимбическая система позволяет нам испытывать различные чувства, такие, как гнев, любовь, волнение, отвращение, ярость и печаль. Некоторые звуки, интонации и слова способны разбудить в человеке зверя, в то время как другие слова и интонации всегда вызывают у него только приятные ощущения.

### **Чаще шевелите мозгами**

Ученые, изучающие медитацию, установили, что мозг обладает огромным потенциалом скрытых резервов, которые можно активизировать путем концентрации с помощью различных техник медитации. По мере того как мы раскрываем все новые тайны работы мозга и все больше узнаем о его анатомии и функциях, мы начинаем понимать, что, развив определенные участки мозга, мы можем сделать нашу повседневную жизнь гораздо более продуктивной.

Научившись получать доступ к эмоциональным центрам нашего мозга и активизировать их, мы сможем вести иную, куда более богатую и привлекательную жизнь. Мы будем гораздо быстрее обнаруживать сигналы опасности, определять, кто нам друг, а кто — враг, или догадываться о том, что нас пытаются провести.

Нам нужно четче осознавать, как работает наш мозг и взаимодействуют его обе составляющие: внешняя оболочка, кора, с помощью которой мы объективно воспринимаем, видим и слышим информацию, и внутреннее содержимое, лимбическая система, благодаря которой мы получаем эмоции по поводу того, что видим и слышим. Мы делаем это, приучаясь больше прислушиваться к своим ощущениям, и эта способность бесценна и будет служить нам на протяжении всей жизни.

Миссис Джонс при помощи оболочки своего головного мозга слышит рассерженный голос мужа. Она обрабатывает эту информацию в левом полушарии мозга и понимает, что он неправильно истолковал то, что она сказала. Той же частью головного мозга миссис Джонс визуально воспринимает следы косметики на воротничке рубашки мужа и то, что он звонит по кредитной карточке другой женщине.

Теперь с помощью участков мозга, расположенных более глубоко, она может испытать определенные чувства по поводу всего, что объективно видела и слышала. И вот миссис Джонс гневается из-за предательства мужа, ревнует к другой женщине и печалится из-за того, что ее браку пришел конец. А задействовав обе части своего мозга одновременно, она быстро разбирается в своих чувствах.

## **Не позволяйте себя эмоционально травмировать**

Определение своего отношения к человеку связано с большой эмоциональной нагрузкой. Ведь недостаточно только расшифровать коды общения и установить тип его характера, нужно также решить, нравится ли вам этот тип и какие именно ощущения он у вас вызывает. Вам нужно решить, останется ли этот человек в вашей жизни или нет.

Часто, слишком часто мы не прислушиваемся к своим чувствам. Многие не знают, как это сделать. Иногда это может оказаться кому-то просто не под силу, особенно если он к этому не готов. Некоторые люди воспитывались в семьях, где существовало табу на внешнее проявление чувств, в то время как в других семьях считалось, что не давать выхода своим эмоциям — это плохо.

Даже несмотря на то, что мы обладаем неврологической способностью реагировать, когда видим или слышим то, что нам нравится или не нравится, нам часто так и не удается это сделать. Бывает, что мы реагируем на что-то для нас неприятное спустя дни или даже недели.

Почему же большинство из нас не реагирует немедленно, как только что-то начинает идти не так? Почему мы чего-то ждем, пока не становится слишком поздно? Почему мы постоянно делаем одну и ту же ошибку и выбираем не тех людей? Да потому, что переживаем эмоциональное потрясение — сама ситуация ошеломляет нас настолько, что мы начисто лишаемся способности действовать.

Если кто-то неожиданно подойдет к вам и ударит по лицу, вы наверняка будете поражены, а возможно, и так оглушены, что не сможете пошевелить и пальцем. Именно это происходит, когда люди получают эмоциональную травму: их уязвляют чьи-то грубые и оскорбительные слова. Иногда вы отвечаете на то, что кто-то сказал и сделал, совсем не так быстро, как бы хотели. Как хорошо было бы немедленно блеснуть какой-нибудь находчивой репликой, но вместо этого вы реагируете лишь через три дня, потому что только тогда до вас окончательно доходит, что на самом деле тот человек имел в виду.

Получив эмоциональную травму, мы находимся в состоянии шока потому, что большинство из нас просто не может поверить, что это могло с ними случиться. Вот почему столько людей становятся эмоционально немыми и ни на что не реагируют.

**Когда у вас такие друзья, зачем вам враги?**

Пол был знаком с Сандрой более пятнадцати лет. Они вместе занимались бизнесом и относились друг к другу с уважением. При встрече всегда спрашивали друг друга, как дела дома, и мило беседовали. Они даже обменивались подарками к Рождеству и навещали друг друга семьями.

Пол часто оказывал Сандре различные услуги. Фактически именно он рассказал ей о вакансии в новой компании. Она получила эту работу и стала зарабатывать втрое больше.

Сколько раз Пол оставлял все свои дела, чтобы совершенно бескорыстно помочь Сандре! И он не видел в этом ничего особенного, поскольку был хорошим человеком и другом, а хорошие люди и друзья так и поступают. Кроме того, Пол полагал, что если когда-нибудь попадет в затруднительное положение, Сандра непременно сделает для него то же самое.

И вот однажды Полу потребовалась помощь Сандры. Он хотел, чтобы она позвонила одному его деловому знакомому. Пол намеревался позвонить ему и предупредить, что ему может позвонить Сандра, а от нее требовалось только сказать тому человеку по телефону пару добрых слов о Поле, и больше ничего. Но когда Пол попросил Сандру об этой услуге, она напряглась, растерянно приоткрыла рот, наморщила лоб, нахмурила брови, попыталась прочистить горло, и ему стало ясно, что она ни за что никому не позвонит.

Пол очень помог Сандре, рассказав ей о той вакансии и оказав множество других, более мелких услуг, но она оказалась слишком эгоистичной, чтобы ответить ему добром на добро. Отношения с этой женщиной обернулись для Пола эмоциональной травмой.

### **Завистливое зеленоглазое чудовище снова наносит удар**

Морин и Джулия дружили с детства. Морин сообщила Джулии, что выходит замуж за красивого молодого человека, и просто не могла поверить своим глазам и ушам, когда Джулия в ответ вымученно улыбнулась, с трудом сглотнула, сделала безразличное лицо и сказала упавшим голосом: «Очень мило».

В переводе сие означало: «Я тебе безумно завидую. Я думаю только о себе, и мне совершенно наплевать на то, что ты счастлива». Морин ясно это поняла, была поражена и не знала, что сделать или сказать, — она получила эмоциональную травму.

Как и герои этих историй, все мы бываем так потрясены тем или иным событием, что на время оказываемся неспособными на него отреагировать. Когда же мы наконец собираемся с мыслями и понимаем, что произошло, то ощущаем душевную боль, иногда крайне

мучительную. Часто мы просто не можем ее выносить и предпочитаем игнорировать. Мы делаем вид, что ничего плохого вообще никогда не случилось. И если мы делаем это постоянно, то можем буквально довести себя до болезни.

#### **Будьте внимательны к мелочам**

Когда происходит нечто плохое, большинство из нас не так уж и огорчаются, если заранее подозревали, что это может случиться. А если мы умеем правильно истолковывать выражение лица человека, его позу, манеру речи или интонацию голоса, то всегда знаем, чего следует ожидать. Мы заранее знаем, что нас собираются уволить, мы уже догадались об этом по тону своего начальника или даже его секретарши.

Чип понял, что начальник собирается его уволить, по тому, как секретарша Лола поздоровалась с ним по телефону. Обычно она бывала так рада слышать его голос, а теперь с трудом подбирала слова. Он поговорил с ней и догадался, что должно произойти.

Чип сообразил, что плохие новости не заставят себя долго ждать. Он вспомнил, что в последнее время начальник стал буквально держаться от него на расстоянии, хотя раньше, бывало, мог запросто хлопнуть его по плечу или потрепать по щеке. Раньше начальник любил с ним пошутить, теперь же его едва замечал. При виде Чипа он менялся в лице, в его взгляде и линии рта появлялось что-то суровое, от прежней многословности не осталось и следа. Поэтому когда Чипу сказали, что в его услугах больше не нуждаются, он, конечно, был огорчен и расстроен, но отнюдь не удивлен.

Чип оказался готов к неприятностям, потому что воспользовался всеми возможностями своего мозга и сумел получить целостную картину происходящего. Он знал, чего ожидать. Он задействовал участки своего мозга, ответственные за зрение и слух, чтобы воспринять ту негативную информацию, которую подсознательно передавали его начальник и секретарша. Чип воспользовался другими участками своего мозга, чтобы разобраться в своих ощущениях.

Чем скорее вам удастся пустить в ход все возможности вашего мозга, тем скорее вы сможете узнавать правду, изучая других людей.

#### **Глава 4. Как развить свое умение понимать людей.**

##### **Анализ умения понимать людей.**

Проверьте, знаете ли вы, что нужно для того, чтобы хорошо понимать людей. Ниже вы найдете перечень вопросов, к каждому из которых предлагаются два ответа. Выберите ответ, с которым вы согласны.

1. Как вы относитесь к своему прошлому?
  - а) Совершив ошибку, вы быстро извлекаете из нее урок.
  - б) Вы не вспоминаете о прошлом и рассматриваете каждую новую ситуацию как уникальную и требующую особого подхода.
2. Внимательно ли вы слушаете то, о чем вам говорят?
  - а) Вы внимательно слушаете все, что вам говорят, и тщательно взвешиваете каждое слово.
  - б) Вы часто забываете, что конкретно вам говорят, но помните общий смысл того, что вам сказали.
3. Внимательны ли вы?
  - а) Вы очень восприимчивы к деталям и обращаете внимание на все, что вас окружает.
  - б) Вы не обращаете внимания на мелочи, но вам как будто бы удается охватить картину в целом.
4. Как вы выражаете свои чувства?
  - а) Вы легко выражаете свои чувства.
  - б) Ощувив наплыв чувств, вы не всегда их выражаете и часто оставляете их при себе.
5. Как вы относитесь к людям?
  - а) Вы склонны относиться ко всем, кто вас окружает, с симпатией и любовью.
  - б) Вы из тех, кто не доверяет другим и относится к ним с осторожностью.
6. Как вы справляетесь с трудностями?
  - а) Вы знаете, что способны выдержать любой удар судьбы.
  - б) Когда происходит что-то неприятное, вы часто боитесь, что не сможете это пережить.
7. Что делает вас счастливым?
  - а) Вы способны получать массу удовольствий от простых радостей жизни.
  - б) Вы счастливы, только если с вами происходят какие-то важные и волнующие события.
8. Как хорошо вы понимаете других?
  - а) Похоже, что вы всегда знаете, с кем имеете дело.
  - б) Обычно вы не знаете, с кем имеете дело, и часто разочаровываетесь в людях.
9. Как хорошо вы разбираетесь в бизнесе?
  - а) В своем бизнесе вы приняли больше удачных решений, чем неудачных.

б) В своем бизнесе вы приняли больше неудачных решений, чем удачных.

10. Как вы принимаете решения?

а) Обычно вы самостоятельно принимаете решения и слушаете только самого себя.

б) Обычно вы слушаете других и пользуетесь их советами.

11. Какие у вас отношения с людьми?

а) У вас много друзей, с которыми вы поддерживаете близкие теплые отношения.

б) У вас много знакомых, но вы не хотите иметь слишком близкие отношения с большим количеством людей.

**Что означают ваши ответы.**

Если большинство из выбранных вами ответов оказались из группы «а», а не «б», то вы на пути к тому, чтобы стать большим знатоком людей. Если вы выбрали 11 ответов «а», то вы — человек выдающийся и проницательный, вы обладаете чрезвычайно развитой интуицией и обширными познаниями и вам всю жизнь будет сопутствовать успех.

Хорошо идут дела и у тех, кто выбрал 9 или 10 ответов под пунктом «а».

Те, кто выбрал от 6 до 8 таких ответов, разбираются в людях средне и должны немало поработать над развитием своих способностей.

Тем, кто вышел на цифру 3, 4 или 5, нужно как следует поработать, чтобы научиться лучше понимать других. Они наверняка надевали куда больше ошибок, чем готовы признать, и понятия не имеют, почему продолжают делать одни и те же ошибки.

Те же, чей результат — 1 или 2, находятся в ужасном положении. Они идут по жизни с завязанными глазами, постоянно становятся чьими-то жертвами и в результате постепенно теряют уважение к себе.

**Десять отличий больших знатоков людей.**

Люди, которые хорошо понимают других, доверяют своему чутью и имеют много общего. Вот некоторые черты, которыми они обладают. Поставьте себе цель изучить их и развить их в себе.

1. Они учатся на своем опыте и, как правило, не делают одну и ту же ошибку дважды. Они прекрасно помнят, что чувствовали, когда у них возникали серьезные проблемы. Они очень остро реагируют на неприятности, поэтому делают все для того, чтобы они никогда не повторились.

2. Они уделяют самое пристальное внимание всему, что люди говорят," как говорят и как при этом выглядят. Благодаря этому им гораздо легче точно запомнить все, что говорят другие.

3. Они постоянно следят за реакцией человека — его движениями, жестикуляцией и выражением лица — и поэтому знают, как действуют на других и как другие действуют на них.

4. Они не боятся открыто выразить все свои эмоции — от гнева и страха до любви, поскольку всегда знают, что чувствуют в любой конкретной ситуации.

5. Они настолько восприимчивы ко всему, что происходит вокруг, что легко избегают угрозы стать жертвой в потенциально опасных для их здоровья и жизни ситуациях.

6. Они знают, что успешны, и благодаря этому совершенно уверены в себе. Они знают, что не только выживут, но и победят, потому что умеют окружать себя надежными людьми.

7. Уделяя большое внимание даже незначительным деталям, они одновременно видят картину в целом и способны наслаждаться мелкими радостями жизни.

8. У них хорошая память, которую они развивают, внимательно следя за тем, что происходит вокруг, и изучая людей, с которыми им приходится иметь дело.

9. В своем бизнесе они чаще принимают удачные решения, чем неудачные. Если они идут на риск, то тщательно взвешивают все «за» и «против», поскольку им известно множество нюансов и возможных подходов к решению стоящих перед ними задач. Они не поддаются чуждому влиянию.

10. У них есть настоящие друзья и близкие люди, потому что они заботятся о чувствах других людей. Они умеют так выражать свои эмоции, что это идет только на пользу их отношениям с людьми. Благодаря своему широкому кругозору они редко выбирают себе в друзья и товарищи людей, способных доставить им одни огорчения и неприятности.

Помните, знание — сила. Теперь, когда вы знаете, какими чертами обладают люди, которые доверяют своей интуиции и умеют понимать других, продолжайте учиться по этой книге.

Поступая таким образом, вы обнаружите, что стали неизмеримо лучше понимать, что другие действительно имели в виду и что они на самом деле собой представляют. И чем активнее вы будете применять свои знания на практике, тем скорее научитесь отличать порядочных людей от лгунов уже за первые десять секунд наблюдения за

человеком, и вам даже станет казаться, что вы можете просвечивать людей, как рентгеновским аппаратом.

В этой главе я познакомлю вас с многочисленными упражнениями, которые помогут вам развить свое умение разбираться в людях; долгие годы я учила этому своих клиентов, когда занималась частной практикой как психолог-консультант. Эти упражнения специально разработаны для усиления вашей восприимчивости к окружающему миру. Они позволят вам полнее раскрыть свои способности видеть, что люди делают, и слышать, что они говорят. Чем дольше вы будете делать эти упражнения, тем большего достигнете в искусстве понимать людей и то, о чем они на самом деле думают. Чем сильнее вы разовьете у себя умение понимать людей, тем лучше вы будете в них разбираться и кардинально измените свою жизнь.

### **Как остановиться, осмотреться и прислушаться.**

Нам настоятельно советовали делать эти три простые вещи еще в начальной школе, когда учили переходить улицу. Нам говорили, что нужно остановиться у знака пешеходного перехода, осмотреться, убедиться, что поблизости нет машин, и прислушаться, нет ли машин вдалеке. Невыполнение этих простых правил могло поставить под угрозу нашу жизнь, ведь нас могла сбить машина. Если бы мы не потратили некоторое время на то, чтобы сделать эти три вещи, и стали просто бездумно переходить улицу, то подвергли бы себя огромному риску и создали бы для себя опасность.

А если применить те же принципы к общению с людьми? Ведь и здесь если мы не потратим некоторое время на то, чтобы остановиться, осмотреться и прислушаться, то сами создадим условия, при которых нам могут испортить жизнь. Кто-нибудь может просто разбить нам сердце.

Большинство из нас могли бы избежать многих личных трагедий, если бы потратили хоть немного времени на то, чтобы остановиться, присмотреться к выражению лица и жестике другого человека, прислушаться к тому, что и как он говорит, а также понять, какое он на нас производит впечатление.

Если мы научимся останавливаться, присматриваться и прислушиваться, прежде чем завязать те или иные деловые или личные отношения, нам не придется больше ночью ворочаться с боку на бок, горько сожалея то об одном неправильном решении, то о другом.

Следующее упражнение будет вашим первым шагом. Возможно, поначалу вам будет не слишком удобно его выполнять, но

впоследствии оно станет для вас совершенно естественным, и вы сможете мгновенно распознавать людей практически в любой ситуации.

### **Упражнение 1. Музыкальные стульчики.**

Это упражнение легче понять, если разбить его на простые этапы и просмотреть, как киноленту, кадр за кадром. Помните ли вы, как в детстве играли в музыкальные стульчики? Вы маршировали вокруг крохотных стульчиков, пока в комнате звучала та хорошо знакомая вам музыка, под которую вы, возможно, даже пели.

Внезапно музыка смолкала, вы замирали, а затем визжали от восторга, если оказывались как раз перед одним из стульчиков, или же ваше лицо вытягивалось от разочарования, которого еще так много будет в вашей жизни. Возможно, вы даже начинали плакать, когда оказывалось, что вам не удалось очутиться перед стульчиком и теперь придется выйти из игры.

Момент, когда вы ненадолго замирали, позволял вам определить, есть ли перед вами стульчик и можете ли вы продолжать игру или же будете дисквалифицированы. То же самое происходит и в жизни. Когда вы стоите лицом к лицу с Другим человеком, то нужно остановиться и мысленно замереть на несколько секунд, с тем чтобы понять, что он собой представляет, чтобы вас не лишили возможности и впредь жить мирной и счастливой жизнью, не отягощенной проблемами, создаваемыми другими.

Пусть аналогия с музыкальными стульчиками приходит вам на ум всякий раз, когда вы кого-то встречаете. Замрите! Сделайте паузу, чтобы увидеть, есть ли перед вами, образно говоря, тот самый стульчик, стоит ли перед вами человек, эмоционально уравновешенный, или тот, кто попытается упрочить свое положение, выбив почву из-под ваших ног? Дайте себе время подумать над тем, что этот человек собой представляет.

Последовательность действий при этом должна быть следующей. Мысленно скажите себе: «Замри!» Иногда самые простые поступки позволяют вам не сидеть сложа руки и продвинуться на следующую ступеньку в выполнении стоящей перед вами задачи.

В течение двух секунд сделайте ртом неглубокий вдох и задержите дыхание на те же две секунды. При выдохе постарайтесь выбросить из головы все предрассудки и предубеждения в отношении этого человека, которые могут у вас быть, и максимально освободите место для всей информации, которую вы сейчас будете воспринимать и визуально, и на слух.

Продолжая в течение двух секунд вдыхать через нос, смотрите человеку прямо в лицо. Задержите дыхание на две секунды, потом сделайте выдох через рот и начинайте осмысливать полученную вами визуальную информацию.

Пока человек с вами говорит, продолжайте дышать таким образом, пока не устанете. Делая в течение трех секунд вдох через нос, изучайте позу, осанку, жестикуляцию и мимику лица. Выдыхая через рот, внимательно слушайте, что человек говорит и как звучит его голос.

Теперь снова сделайте вдох через рот и на этот раз попробуйте разобраться в своих ощущениях от этого человека. Какое впечатление он на вас производит — хорошее или плохое?

### **Упражнение 2. Наблюдатель.**

Это отличное упражнение, которое вы можете проделать, когда в следующий раз попадете в такое место, где окажетесь в окружении множества незнакомых людей. Во-первых, постарайтесь расслабиться. Представьте, что вы наблюдаете за героями фильма. Это поможет вам избавиться от застенчивости и очистит восприятие эмоций. Это поможет вашему сознанию лучше разобраться в эмоциях, которые вы будете испытывать.

Составьте объективное представление о помещении, в котором находитесь. Внимательно осмотрите все, что вас окружает, — мебель, ковры, стены. Теперь изучите находящихся в помещении людей. Не торопитесь, не перегружайте себя впечатлениями. Понаблюдайте за всеми по очереди: как они движутся и разговаривают друг с другом. Обратите самое пристальное внимание на то, как реагирует на получаемую информацию ваш организм. Что происходит с вашим дыханием? Не нарушился ли его ритм? Не стало ли оно затрудненным, учащенным или замедленным? Реакция вашего организма, выразившаяся в изменении дыхания, подскажет вам, как вы себя чувствуете в присутствии этих людей, особенно если вы предварительно специально попытались расслабиться, глубоко вдохнув через рот в течение двух секунд (упражнение, которое всегда нужно делать перед тем, как начинаешь изучать людей).

Наблюдая за проходящими мимо вас людьми, произнесите первое пришедшее вам в голову прилагательное, которое лучше всего их характеризует, например «довольный», «таинственный» или «грустный». Не важно, если ваши ассоциации покажутся кому-нибудь странными, главное, чтобы они имели смысл для вас. Затем решите, имеет ли это прилагательное положительное или

отрицательное значение — спросите себя, какие эмоции, положительные или отрицательные, вы испытали, наблюдая за этим человеком.

Выполняя это упражнение, вы тренируете свой мозг, добиваясь более полной взаимоувязки процесса восприятия и выработки эмоций.

### **Упражнение 3. Анализ своих ощущений.**

Встретив новых людей, проведя с ними некоторое время и спросив себя, хорошо ли они на вас действуют, сделайте следующий шаг и определите: как именно они на вас действуют. Спросите себя, что конкретно вы ощущаете в их присутствии. Вы счастливы, грустите, сердитесь? Вы испытываете сострадание, ненависть, любовь, скуку, отвращение? Вы оживлены, убиты, ощущаете прилив сил, опустошены? Вы сексуально привлекательны? Вы чувствуете, что некрасивы?

Определившись с ответом, спросите себя еще и о том, почему они действуют на вас подобным образом. К примеру, вы прекрасно чувствуете себя в обществе донжуана, с которым только что познакомились. Двигаясь по этой схеме дальше, вы обнаруживаете, что он заставляет вас ощущать себя сексуально привлекательной. Теперь важно, чтобы вы спросили себя, каким образом он заставил вас ощущать себя сексуально привлекательной. И тут вы откроете для себя: все дело в том, что он все время заглядывал вам в глаза, когда говорил, и беспрерывно осыпал вас комплиментами и любезностями, которые произносил таким сладким нежным голосом.

Другой пример. Вы осознали, что на вас плохо действует Керри, в обществе которой вы чувствуете себя просто отвратительно. Двигаясь по нашей схеме дальше, вы понимаете, что остались после ее ухода эмоционально опустошенной, потому что она ни на минуту не переставала болтать, рассказывая одну историю о своих несчастьях за другой. При этом Керри говорила так быстро и с такой аффектацией, что вы совершенно выбились из сил.

Если вы возьмете за правило останавливаться, присматриваться, прислушиваться к себе и анализировать, почему человек оказывает на вас то или иное эмоциональное воздействие, то со временем станете таким бдительным, что никогда не разрешите тем, кому не место в вашей жизни, даже приблизиться к вашему порогу. Пара мгновений, потраченных на то, чтобы разобраться в собственном душевном состоянии, может избавить вас от большой беды.

### **Упражнение 4. Фотографическая память.**

Попробуйте вспомнить о своем отпуске или о каком-нибудь событии, которое случилось полгода-год назад и которое вы можете документально восстановить по фотографиям или лучше по видеозаписи. Не смотрите пока на эти фотографии. Теперь запишите на листке бумаги все, что сумеете вспомнить об этом событии или о своем путешествии.

Допустим, вы ездили в круиз. Припомните, как вы были одеты в разные дни круиза и куда ходили. Вспомните как можно больше деталей, начиная с того, какая на вас была шляпка, и кончая тем, были ли у вас - на ногтях лак, и если был, то какого цвета.

Подробно опишите людей, с которыми вы встречались. Постарайтесь вспомнить их имена и одежду. Не было ли у них каких-нибудь странностей? Не делали ли они чего-нибудь необычного? Не делали ли чего-нибудь необычного вы сами? Что вы ели и пили?

Подробно все записав, достаньте фотографии или видеопленку и посмотрите, что из вами написанного соответствует действительности. В скольких случаях вы оказались правы? Как проявила себя в данном случае ваша долговременная память?

Многие люди жалуются на память. Но если только они не страдают каким-нибудь нервным заболеванием или не принимают плохо влияющих на память лекарств, я не верю, что у большинства из них действительно проблемы с памятью. Я думаю, люди просто не знают, как тренировать память, чтобы она никогда их не подводила. Между тем чем больше вы тренируетесь быть внимательным ко всему окружающему, тем более информированным становитесь в отношении и вашего настоящего и прошлого. Тренируйтесь, и ваша память улучшится.

Проделайте это упражнение через шесть месяцев после какого-либо события, когда вы делали снимки или пользовались видеокамерой. Запишите все, что сумели о нем вспомнить, и проверьте по фотографиям или видеозаписи, сколько деталей вы вспомнили правильно. Вы будете приятно удивлены тем, как улучшается со временем ваша память, когда вы делаете это упражнение.

В следующий раз, когда вы будете рассматривать изображение людей, которых хорошо знаете, но хотите узнать лучше, внимательно приглядитесь к их выражению лица и языку тела. Ищите то, что может выдать их чувства, обратите, например, внимание на то, как далеко друг от друга они стоят, касаются ли друг друга, не смотрят ли слишком строго и сурово. Не создается ли впечатление, что им неприятно стоять рядом? Не кажутся ли их улыбки натянутыми,

фальшивыми или неуместными? Что вы чувствуете, когда смотрите на этот снимок? Вам радостно или грустно, а может быть, он вас смешит? Можно ли сказать, что этим людям хорошо вместе? Практикуясь в этом, вы научитесь читать между строк.

Еще одно хорошее упражнение — разглядывать снимки знаменитостей в журналах. Посмотрите, насколько близко друг к другу они стоят, и тщательно изучите выражение их лиц и позы. Какие бы фотографии вы ни рассматривали — ваших любимых звезд, членов вашей семьи или даже ваши собственные, — вы увидите больше, чем могут сказать о людях и их взаимоотношениях любые слова.

#### **Упражнение 5. Пора смотреть кино.**

Просмотр фильмов со знаменитыми актерами может оказаться очень полезным для развития вашего умения понимать людей. Великие артисты заставляют зрителя забывать обо всем на свете, в том числе и о том, что они просто играют. Все кажется настоящим. Вы чувствуете, как будто вас перенесли в другое измерение, где вымышленный персонаж проживает настоящую жизнь.

Посмотрев один из этих великих фильмов, поставьте его заново и тщательно ищите то, чего не смогли заметить в первый раз. Вы будете поражены тем, что обнаружите при повторном просмотре.

#### **Упражнение 6. Убрать звук.**

Возьмите напрокат кассету с фильмом и понаблюдайте за игрой какого-нибудь великого актера, убрав звук. Просто наблюдая за его выражением лица и жестикуляцией, вы сможете узнать о нем многое. В отсутствие звука ничто не будет отвлекать ваше внимание. Посмотрите ту же сцену снова, на этот раз со звуком. Сравните, насколько больше информации вы получили. Разница окажется просто огромной.

Чтобы узнать, говорит ли правду тот или иной политик, часто достаточно отключить у телевизора звук. Понаблюдайте за его жестикуляцией, и она скажет вам очень многое. Не подносит ли человек то и дело руку ко рту или глазам? Если да, то это может быть подсознательной попыткой помешать тем, кто на него смотрит, узнать правду по его лицу.

Изучение языка тела человека научит вас концентрировать внимание на тончайших нюансах мимики лица, жестикуляции и даже того, как человек сидит и стоит. Чем чаще вы будете делать это упражнение, тем большему научитесь. Оно поможет вам лучше разбираться в эмоциональном состоянии других, основываясь на том, как они себя держат.

### **Упражнение 7. Слушайте лирику.**

Отличный способ научиться слышать то, о чем другие пытаются сказать, это слушать тексты песен. Так вы приучаетесь слушать не столько мелодию, сколько слова.

Большинство из нас уделяет внимание мелодии и не вслушивается в слова, но если вы сосредоточитесь на словах, то просто не сможете не понять того, что авторы хотели сказать своей песней. Иногда бывает трудно разобрать все слова, но чем чаще вы будете слушать какую-нибудь песню, тем скорее вы сможете понять суть того, о чем в ней говорится.

Такая тренировка слуха, которой вы можете заниматься у себя дома, в машине или на отдыхе, поможет вам всегда быть наготове, когда вы разговариваете с людьми. Она поможет вам стать внимательным слушателем.

### **Упражнение 8. Муха на стене.**

Приходилось ли вам бывать на вечеринках, где вы никого не знали, стеснялись и чувствовали себя очень неловко? Есть прекрасный способ научиться чувствовать себя как дома: просто сидите и слушайте, ничего можете не говорить, просто держите уши «открытыми» и сосредоточьтесь на разговорах других.

Обычно я не рекомендую подслушивать чужие разговоры, но если это делается с целью обучения, то не вижу в этом ничего плохого. Коль скоро вы не собираетесь использовать полученную информацию во вред другому человеку, ни в чем не сомневайтесь и слушайте.

Слушайте внимательно и непредвзято, следя за тем, каким тоном люди говорят. Следите за их интонацией и громкостью голоса. Как они разговаривают друг с другом? Не критикуют ли друг друга, не отпускают ли иронические или уничижительные замечания? Не пытаются ли соперничать или утвердить в разговоре свое превосходство над другими? Можно ли по их голосам определить, искренне ли они любят и уважают друг друга? Что слышится в их голосах — привязанность или скрытая враждебность?

Осуществляя «аудионаблюдение» за чужими разговорами, вы разовьете у себя такое умение слушать, которое позволит вам читать между строк, когда люди говорят. Тон их голосов и слова, которые они используют, многое расскажут вам о них самих.

### **Упражнение 9. Тренировка в ресторане.**

Помимо того, что это занятно, наблюдение за другими в общественных местах позволяет лучше понять, как люди относятся друг к другу. Чем больше вы приобретете опыта в наблюдении за тем,

как взаимодействуют незнакомые люди, — за их жестикуляцией, выражением лиц, голосами и речью, тем успешнее сможете применять это умение в своей собственной жизни.

Допустим, вы заметили за соседним столиком беседующую парочку: мужчина предупредительно наклонился к женщине через стол и что-то ей говорит, а она откинулась на спинку стула и с безразличным видом смотрит по сторонам. Время идет, и становится все более очевидно, что женщина не интересуется мужчиной или изображает труднодоступность. В этой ситуации он, безусловно, играет роль агрессора, что и показывают его жестикуляция и выражение лица.

Стоит вам понаблюдать за достаточным количеством парочек, и вы будете знать, что здесь все имеет свое значение — и то, на какой дистанции люди держатся друг от друга, и определенный наклон головы, и выражение лица, и даже движения рук.

В следующий раз, когда вы соберетесь в ресторан, попробуйте прийти немного раньше, чтобы занять один из лучших наблюдательных пунктов — место у стойки бара — и понаблюдать за людьми. Поупражняться в своем умении понимать людей вы можете также, отправившись обедать или ужинать в одиночку. Часто люди, которые приехали из другого города по делу, не решаются пойти на новом месте в хороший ресторан и заказывают себе еду в номер. Вам поступать подобным образом больше не придется. Теперь у вас будет чем заняться — изучением все новых и новых людей. И чем чаще вы будете в этом практиковаться, тем больше вы будете совершенствовать свое умение понимать людей.

Ну а если одиночество вызывает у вас хоть малейший дискомфорт, сделайте упражнение по снятию тревожности. В течение трех секунд делайте вдох через рот, затем задержите дыхание на те же три секунды и резко выдохните. Повторите это упражнение три раза, и вы почувствуете себя гораздо лучше. Почему? Да потому, что ваш мозг получит больше кислорода и ваша тревожность сразу уменьшится.

Практиковаться в умении понимать людей вы можете где угодно — в аэропорту, гуляя по парку или просто стоя в очереди.

#### **Упражнение 10. Устранить «помехи» в сознании.**

Прежде чем приступить к изучению человека, вам следует настроиться и сосредоточиться. Существует множество способов привести себя в спокойное состояние, которое для этого необходимо. Выберите ли вы медитацию или обращение к своему духовному «я», смысл того, что вы будете делать, всегда один: вам нужно устранить

«помехи» в сознании, чтобы вы могли сфокусировать все свое внимание на человеке, который находится перед вами. Для этого вы должны абстрагироваться от всего, что вас объективно отвлекает, — от шума транспорта, грохота стройки или детского плача.

Воспользуйтесь для этого техникой вдоха — задержки дыхания — выдоха. Сначала в течение трех секунд делайте вдох через нос, задержите дыхание на три секунды и затем в течение десяти секунд медленно делайте выдох через нос. Прodelайте это упражнение десять раз подряд, и вы будете изумлены тем, как сильно вам удастся расслабиться. Никакие шумы вас беспокоить больше не будут, и все ваши проблемы останутся далеко позади.

Это упражнение помогает также отвлечься от любых неприятностей, которые могли случиться с вами в прошлом, пусть даже и совсем недавнем. Ведь многие люди переносят свое прошлое в настоящее и в результате не могут сосредоточиться и проявить непредвзятое отношение, решая вновь возникшие вопросы и общаясь с новыми людьми. Поэтому они часто совершают больше ошибок в своих наблюдениях и эмоциональных оценках людей, которых изучают.

Допустим, вы только что поругались с любимой девушкой и затем, еще не избавившись от своего сердитого настроения, отправляетесь на важную деловую встречу. В этой ситуации велик риск того, что вы будете искать повод для новой ссоры и отрицательно отреагируете на то, что вам скажут ваши деловые партнеры.

Устраните «помехи» в своем сознании, и вы станете более счастливыми, здоровыми и сможете добиться новых успехов.

### **Часть вторая. Как овладеть четырьмя кодами общения.**

#### **Введение: таблица результатов наблюдения за людьми.**

Теперь, поупражнявшись в изучении людей, вы можете приступить к конкретному анализу того, как тот или иной человек проявляет себя с точки зрения всех четырех аспектов общения: речевого кода, голосового кода, языка тела и выражения лица. В главах 5—8 я подробно объясню, что будут означать те особенности, которые вы сумеете у него обнаружить. В главе 9 я покажу, какому типу личности они соответствуют. Ну а пока проставьте в приводимой ниже таблице «да» или «нет» в зависимости от того, замечали ли вы у человека, которого хотите понять, следующие черты:

Речевой код (да — нет)

Шепелявит

Пользуется сленгом

Любит иронизировать

Часто повторяет: «Я шучу»  
Ограниченный словарный запас  
Не в ладах с грамматикой  
Любит посплетничать  
Вставляет слова на другом языке  
Использует крепкие выражения  
Сам себя принижает  
Всегда говорит только о себе  
Выбалтывает компрометирующую информацию  
Читает нотации  
Мямлит  
Любит увиливать  
Любит перебивать  
Постоянно хвастается  
Немногословен  
Редко высказывает собственное мнение или говорит:  
«Я не знаю»  
Говорит обрывочно, не заканчивает предложений  
Отпускает игривые замечания  
При разговоре брызжет слюной  
Говорит с аффектацией  
Слишком щедр на комплименты  
Говорит одно, а делает другое  
Его слова никогда не расходятся с делами  
Часто хихикает и смеется  
Говорит странные вещи  
Голосовой код (да — нет)  
Дрожь в голосе  
Говорит строго, серьезно  
Голос хнычущий  
Говорит игривым тоном  
Бормочет  
Говорит на повышенных тонах  
К концу предложений говорит все тише и тише  
Голос излишне модулированный  
Голос слащавый  
Голос скучный, безжизненный, надоедливый  
Голос очень тихий  
Голос слишком громкий  
Делает слишком длинные паузы

Говорит коротко, отрывисто, монотонно  
Говорит агрессивно  
Говорит с маниакальным увлечением, как одержимый  
Заикается и запинается  
Говорит слишком быстро  
Говорит слишком медленно  
Говорит сердито, раздраженно  
К концу фразы повышает голос  
Голос слишком высокий  
Голос очень низкий  
Говорит с воодушевлением  
Голос хорошо модулированный  
Язык тела (да — нет)  
Осанка  
Держится уверенно  
Стоит слишком близко  
Стоит очень далеко  
Раскачивается из стороны в сторону  
Руки  
Мало двигает руками  
Излишне жестикулирует  
Слишком сильное рукопожатие  
Слишком слабое рукопожатие  
Все время вертит что-нибудь в руках  
Постоянно ранит пальцы  
Руки постоянно согнуты  
Руки постоянно прямые  
Движения  
Движения резкие, порывистые  
Движения угловатые  
Движения небрежные, неловкие  
Ходит слишком быстро  
Ходит очень медленно  
При ходьбе производит много шума  
Шаркает  
Выражение лица (да — нет)  
Подергивание век  
Сверлит взглядом  
Широко раскрывает глаза, когда говорит  
Пронзительный взгляд

Возводит глаза к потолку  
Смотрит себе под ноги  
Вращает глазами  
Облизывает или кусает губы  
Смеется или улыбается невпопад  
Зубы стиснуты, на скулах играют желваки  
Выглядит отстраненным, безразличным  
Выглядит излишне оживленным  
Улыбается фальшиво  
Улыбается принужденно, натянуто  
Краснеет или бледнеет  
Хмурится  
Сводит брови  
Морщит лоб  
Морщит нос  
Выглядит уверенным в себе  
Держит голову набок  
Ходит с опущенной головой  
Выпячивает подбородок  
Откидывает голову назад

## **Глава 5. Понимание речевого кода.**

### **Анализ речевого кода.**

Для эффективного анализа того, что человек говорит, необходимо изучить тридцать одну особенность, характеризующую личные свойства людей.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

Можно ли сказать о человеке, что он:

- 1... .любит делать уничижительные замечания и тут же добавлять: «Я шучу», как только замечает вашу отрицательную реакцию на его слова?
- 2... .не понимает, что говорит, постоянно говорит что-нибудь бестактное?
- 3... .как будто задался целью вам во всем противоречить И обожает поспорить?
- 4... .старается поставить нас на место или унижить?
- 5... .говорит и говорит, пока не начинает казаться, что он не замолчит никогда?
- 6... .беспрестанно сплетничает и разносит слухи о других?
- 7... .перескакивает с одной темы на другую, так что слушателю трудно и попевать за ним, и понять, о чем он говорит?

8... .постоянно говорит только о себе и мало обращает внимания на собеседника?

9... .задает слишком личные вопросы или активно пытается выведать у вас то, что его, в сущности, абсолютно не касается?

10... .может рассказать вам гораздо больше, чем вы хотели бы знать?

11... .не прост, склонен к уверткам, увиливает от прямого ответа, не говорит главного и подбирается к сути целую вечность?

12... .в разговоре бестактен и ужасающе груб?

13... .сам себя принижает и старается держаться в тени?

14... .отвечает «не знаю», о чем бы его ни спросили?

15... .постоянно лжет или преувеличивает?

16... .шепелявит или неправильно произносит шипящие звуки?

17... .постоянно вставляет в свою речь слова и фразы на другом языке, даже если вы его не знаете?

18... .употребляет сленговые выражения?

19... .может произнести целую речь о том, что не имеет никакого или имеет очень мало отношения к теме разговора?

20... .заикается и запинается?

21... .бормочет?

22... .говорит так обрывочно, что его трудно понять?

23... .медлит и тщательно взвешивает каждое слово перед тем, как что-нибудь сказать?

24... .вечно на что-нибудь жалуется?

25... .скуп на слова и его очень трудно разговорить?

26... .как будто снисходит до человека, когда с ним говорит, и как будто бы не говорит с ним, а выступает перед ним?

27... .пытается спровоцировать собеседника, сообщая ему о чем-то, что может вызвать у него сильную реакцию?

28... .постоянно ворчит и твердит об одном и том же?

29... .любит перебивать, не дает никому закончить свою мысль или вставить в разговор хоть словечко?

30... .постоянно употребляет крепкие выражения?

31... .не испытывает интереса к тому, что вы хотите сказать?

### **О чем говорят ваши ответы.**

Если вы ответили утвердительно на любой из этих вопросов, вы имели несчастье общаться с человеком с «ядовитой» манерой речи. Чем больше утвердительных ответов вы дали, тем более опасен для вас тот словесный яд, который источает этот человек.

Теперь, проанализировав речевой код человека, вы узнаете, что означают эти ответы и как они укладываются в целостную мозаику, позволяющую определить конкретный тип его личности.

### **Словесная утечка.**

В течение более двадцати лет я изучала нюансы человеческого голоса и речи и их значение. Опираясь на две основные области своей специализации (психолог-консультант и специалист по нарушению общения), я разработала новое научное понятие, которое назвала словесной утечкой.

Благодаря словесной утечке вы можете быстро и точно составить представление о встречающихся вам людях, не полагаясь при этом исключительно на интуицию или чутье. Поскольку ученый Пол Экман из Калифорнийского университета в Сан-Франциско уже исследовал роль «утечки через выражение лица» в визуальной передаче подлинного душевного состояния человека, я использовала голосовую и речевую утечку, чтобы установить, как это состояние можно определить на слух. Этот подход позволяет вам использовать определенные характеристики голоса и речи для того, чтобы моментально понять, что у человека на душе, воспринимая информацию, которая неизбежно «просачивается» через его голос и речь.

На протяжении всей этой главы я буду рассматривать некоторые наиболее известные речевые коды для того, чтобы вы научились определять, что означает, когда люди их употребляют. Это поможет вам уяснить, какой тип людей использует эти речевые коды, что вам потребуется, когда далее в этой книге мы будем рисовать картину их личности.

Вы узнаете, как люди сообщают о себе информацию своей речью и что говорит о них эта информация. Вы узнаете, что означает, когда человек отпускает язвительные замечания, перескакивает в разговоре с темы на тему, любит перебивать или беспрерывно болтает.

Я расскажу вам, какими чертами характера обладают люди, которые разговаривают отрывисто и оставляют предложения незаконченными. Познакомившись с этим типом словесной утечки, вы сможете сразу определять, можно ли человеку доверять, обладает ли он чувством собственного достоинства, может ли пошутить, интересуется ли чем-нибудь, кроме самого себя, насколько он эмоционально зрел и в каком эмоциональном состоянии находится.

**Слушайте — и вы узнаете все секреты**

Мой коллега д-р Пол Канталупо любил повторять, что если позволить людям говорить достаточно долго, то они сами расскажут вам все, что вам нужно о них знать.

То, о чем он говорил, — это искусство быть хорошим слушателем и выяснять о людях всю подноготную, позволяя им самим давать о себе важные сведения. Люди, которые сообщают о себе рискованную информацию или пробалтываются о неприглядных фактах своей биографии, просто не умеют держать язык за зубами. Они не умеют хранить собственные секреты, потому что у них нет чувства меры. Если они живописуют вам во всех деталях свои самые интимные переживания, значит, у них есть психологические проблемы, о которых вам полезно будет знать.

### **Все, что вам нужно знать, и даже больше**

Однажды я искала специалиста по печати и рекламе. Одна из кандидаток, которая пришла ко мне на собеседование, проявила очень мало интереса ко мне и моим делам, но вместо этого предпочла обсудить со мной свою личную жизнь, и в частности свое горячее чувство к мужчине, с которым она только что познакомилась. Она хотела услышать от меня совет, что ей сказать и сделать, чтобы по-настоящему ему понравиться. В ходе нашего разговора выяснилось, что она замужем и просто хочет внести в свою скучную и монотонную жизнь некоторое разнообразие.

Я не хотела участвовать в решении ее личных проблем и посоветовала ей обратиться за консультацией к психологу. Затем я вернула разговор к моим потребностям в области связей с общественностью. Но она произнесла лишь несколько фраз, а потом остановилась на полуслове и сказала: «Этот парень мне действительно очень понравился. Я просто не знаю, что предпринять. Он такой отзывчивый, заботливый и нежный. Я совсем не такая заботливая, потому что воспитывалась в иной семье, и поэтому он именно то, что мне нужно».

Я старалась быть вежливой и сказала, что все должны делать в жизни то, что от них требуется, и только сами могут принимать подобные решения. Я в третий раз попыталась направить разговор в нужное мне русло. Но к этому моменту она уже успела проявить себя человеком, абсолютно не уверенным в себе и совершенно не умеющим собраться. Я узнала, что она отчаянно нуждается в заботе, и это было совсем не то, что мне хотелось бы видеть в моем специалисте по связям с общественностью.

Люди сами вам все о себе расскажут, и вы получите всю необходимую информацию, достаточно просто подождать, пока они проговорятся, и уметь читать между строк.

### **Правильный ракурс**

Моя подруга Андреа познакомилась с Бобом, красивым богатым предпринимателем средних лет, и он ей очень понравился. Боб в это время проходил через тяжелый развод и рассказывал Андреа о своей ужасной бывшей супруге: как она постоянно сорила деньгами и какой была холодной и черствой. Он даже сообщил Андреа, что его бывшая жена могла вспомнить, что ей нужно сходить за покупками или в прачечную, именно в тот момент, когда они с ней занимались любовью. Рассказывая мне об этих подробностях, Андреа всячески превозносила достоинства Боба.

Я посоветовала Андреа не торопиться обвинять бывшую жену Боба, поскольку для танго, как известно, всегда нужны двое. Я также подумала, что довольно странно описывать женщине, которая со временем может занять в твоей жизни важное место, интимные подробности своего брака, который продолжался ни мало ни много десять лет. Я сказала Андреа: «Возможно, бывшей жене Боба было куда интереснее ходить за покупками, чем заниматься с ним любовью, потому что она понимала, что на самом деле он ее не любит. Может быть, он не говорил ей, что она красива и привлекательна. А может быть, в постели с ним она не чувствовала себя настоящей женщиной. Возможно, Боб вел себя как эгоист, думал только о себе, не обращал на жену никакого внимания, и это было ее единственным способом повлиять на эту ситуацию».

Андреа сказала, что я права и она никогда не смотрела на это под таким углом зрения. Андреа захотела, чтобы я познакомилась с Бобом, мы отправились вместе поужинать, и к концу вечера нам обоим стало все с ним абсолютно ясно. Он постоянно допускал словесную утечку информации о своей бывшей жене, рассказывая, какой она была скверной и как его обманывала. Другими его излюбленными темами оказались его богатство и то, как все теперь стало дорого.

Боб постоянно проговаривался о том, что жаден и скуп, и это стало еще более очевидно, когда принесли счет и он принялся изучать его чуть ли не под микроскопом. Боб подозвал официанта и сообщил, что не будет платить за поданный в конце вечера кофе, потому что тот оказался холодным. Он оставил официанту жалкие чаевые.

Во всем облике этого человека ощущались холод и убожество, что и проявлялось в выражении его лица и тоне голоса. Он постоянно

ныл, и его было очень трудно слушать. Очевидно, он привык только брать и хорошо себя чувствовал, только когда мог разглагольствовать о себе и своем богатстве.

Боб сам рассказал все, что нам требовалось знать. И не было ничего удивительного в том, что его жена пыталась получить удовольствие хотя бы от покупок, раз ей никак не удавалось получить его в спальне.

### **Словесные утечки и речевые коды.**

Когда люди говорят, прислушайтесь к их манере речи. Нет ли у них привычки постоянно отзываться о других плохо, и не кажется ли, что их все время вовлекают в такие сделки, где все преимущества достаются другим? Обратите внимание, как часто они рассказывают о том, как сами провели кого-то при сделке. Не говорят ли они, что хотят кому-то отомстить? Не создается ли впечатление, что они всегда оказываются жертвой, вечно кем-то недовольны, так или иначе с кем-нибудь конфликтуют?

Слова, которые люди произносят, крайне важны для определения того, что они собой представляют. Не делятся ли они с вами такими подробностями, которые им лучше было бы обсудить с врачом? Если люди, с которыми вы только что познакомились, рассказывают вам о своих самых интимных проблемах, это означает, что у них просто нет сдерживающих центров и к тому же они не очень хорошо соображают. Конечно, если вы близкие друзья, то это совсем другое дело. Однако сам факт, что кто-то обсуждает с вами неверность своей бывшей жены или ее поведение в постели, уже многое говорит об этом человеке, особенно если вы с ним едва знакомы.

Далее следует объяснение наиболее распространенных речевых кодов.

#### **1. Кто владеет искусством общения.**

Люди, которые действительно хорошо подготовлены, точно знают, что сказать другим. Они не скупятся на добрые слова, любезности и проявления симпатии. Они искренни, их реакции неподдельны и идут от сердца.

Они честны и не должны доказывать правдивость своих слов. Они думают, прежде чем говорят, и поэтому никогда не говорят бестактностей. Они всегда понимают, что говорят и к кому обращаются. Они говорят то, что думают. Они говорят лаконично, по существу и понятно. Их слова не имеют скрытого смысла, и их невозможно неправильно истолковать.

Они думают не столько о себе, сколько о человеке, с которым беседуют. Это делает их хорошими слушателями. Они больше стараются проявить интерес к другому, чем произвести на него впечатление.

Люди, владеющие искусством общения, не нуждаются в том, чтобы всегда находиться в центре всеобщего внимания. Они уверены в себе, и им не нужно ничего никому доказывать.

Они часто используют такие слова и выражения, которые позволяют им легко расположить человека к себе, например: «это было бы только в ваших интересах» или «возможно, мы можем решить эту проблему вместе». Когда они говорят, у вас возникает ощущение сотрудничества и гармонии, потому что они стараются относиться к вам с пониманием и сочувствием. Они отзывчивы и эмоционально стабильны.

## **2. Синдром «я шучу».**

Тем, что люди говорят, они могут так много рассказать о себе и о том, как они на самом деле к вам относятся. Когда человек говорит вам что-нибудь ироническое или грубое и сразу же добавляет: «Я шучу», — он выдает себя с головой.

Хотя эти «шутники» могут возразить, что просто хотели немного позабавиться и вам нужно легче ко всему относиться, на самом деле они обнаружили свою враждебность или зависть. Люди, дразнящие других подобным образом, также бессознательно пытаются изменить такое развитие событий, которое заставляет их чувствовать себя плохо, например, когда они набирают вес или стареют. Они относятся к типу людей, которые не способны достойно переносить неприятности и скрывают свое плохое к вам отношение под маской не очень приятного юмора. На самом деле подобный юмор сигнализирует о том, что человек с трудом сдерживает свое недовольство вами, собой или жизнью вообще.

«Вот, возьми еще булочку, она тебя так украсит», — сказал Боб своей девушке и тут же добавил, что шутит. Однако он вовсе не шутил. На самом деле он был ужасно сердит, что его любимая девушка Бетси так быстро прибавляла в весе. Эта матрона, весившая на двадцать фунтов больше нормы, была совсем не той молодой женщиной, которой Боб когда-то так увлекся. В душе он возмущался привычкой Бетси переедать и страшно хотел, чтобы она снова стала стройной. Но он ни за что не мог ей открыто сказать: «Я сердит на тебя за то, что ты набрала все эти фунты, потому что ты теперь больше не привлекаешь меня физически так, как тогда, когда была изящной».

### **На самом деле они вас не любят.**

Конни была красавицей и для своих лет выглядела просто отлично. Она отмечала свое сорокапятилетие, и у нее собралось более полусотни гостей. Две ее «подруги», Кэтлин и Джейн, принялись донимать ее разговорами о ее возрасте. Они то и дело отпускали невинные на вид шуточки по поводу того, что вот и настал конец ее «бабьему веку». Они забавлялись, говоря ей прямо в глаза, что теперь она старая, у нее все позади.

Сначала Конни не реагировала на их выходки. Она посмеивалась и без всякого раздражения просила «подруг» перестать. Но они продолжали поддразнивать Конни весь вечер, и в конце концов манера поведения Кэтлин и Джейн ее обидела и разозлила, о чем она им недвусмысленно и заявила.

«Ну, Конни, не сердись! Да что с тобой? Ну неужели ты шуток не понимаешь? И где твое чувство юмора? Мы же просто шутим!» — сказали «подруги».

Но Конни видела и слышала, что эти две гарпии не шутили. Она понимала, что их переполняют враждебность, злоба и зависть. Конни слышала, как в них говорила их низость. Она слышала слова, которые были сказаны, чтобы заставить ее почувствовать себя перед другими неловко. Вместо того чтобы услышать что-нибудь вроде: «Сегодня тебе сорок пять. Поздравляю! Ты выглядишь прекрасно, у тебя впереди много счастливых лет, ты замечательная подруга, и я тебя люблю», — она услышала враждебные нападки и издевки.

Конни сумела разобраться в своей эмоциональной реакции на подшучивание «подруг» и докопаться до истины. Эти женщины ей завидовали. Они были настроены против нее, и их слова пролили свет на их подлинные чувства. Они использовали «шутки», чтобы замаскировать свою подлинную цель, которая состояла в том, чтобы заставить ее огорчиться из-за того, что она стала старше.

Иронические слова и замечания ранят любого, кем бы он ни был. Люди, которые любят отпускать эти замечания, особенно если они тут же добавляют: «Я шучу», — испытывают к вам неприязнь или завидуют.

Они недовольны своим положением и в чем-то с вами соперничают. И что бы они ни говорили, помните: на самом деле они вовсе не шутили и сказали именно то, что было у них на уме.

### **3. Те, кто не понимает, что говорит.**

Дело совсем не в том, что эти люди недостаточно умны; они могут просто не учитывать некоторых моментов или же вовсе их не знать и

в результате теряют очки в различных ситуациях, возникающих у них на работе или в общественном месте. Они могут отстать от времени, или быть не в курсе происходящих событий, или пользоваться сленгом, или употреблять ругательства, потому что обладают недостаточным словарным запасом.

Недавно ко мне на прием пришел один джентльмен лет семидесяти. Он перенес легкий удар и нуждался в помощи, чтобы восстановить свою прежнюю уверенность в себе и умение общаться.

Он сказал мне, что нанял «цветного мальчика», и это выражение мне многое о нем рассказало, а именно, что, хотя он и был преуспевающим бизнесменом, его время прошло. Ведь в наши дни ни один мало-мальски разбирающийся, в каком обществе он живет, человек ни за что не употребит подобное оскорбительное выражение. Ограниченность его словарного запаса недвусмысленно указывала на то, что он плохо понимает, как сильно изменился наш мир. И это объясняло, почему он и сын, которому теперь принадлежал его бизнес, так сильно конфликтовали из-за управления компанией. Все дело было в том, что этот мужчина отстал от времени на десятилетия.

Люди, которые употребляют некорректные слова, позволяют узнать о себе очень и очень многое. Я вспоминаю, как работала с одним доктором, который имел обыкновение называть подчиненных ему медсестер «девушками». Этим он выказывал свое презрение служащим, что, очевидно, и было причиной их постоянных увольнений. Позже я узнала, что этот доктор вообще относился к женщинам без всякого уважения.

#### **4. Синдром спорщика.**

Люди, которые обожают поспорить, не уверены в себе, постоянно ощущают угрозу и пытаются укрепить свое положение, возражая другим и предоставляя им дополнительную информацию. Ставя других в неловкое положение, эти люди манерой своей речи показывают, что они вас не уважают. Они видят в вас опасного конкурента и не любят вас или боятся.

Этот тип поведения обычен для близких по возрасту братьев и сестер, которые часто опровергают то, что один из них говорит для того, чтобы его сконфузить. Такое нередко случается и в браках, в которых супруги борются друг с другом.

Я вспоминаю, как меня пригласила к себе на ужин одна такая пара, и у меня остался после него очень неприятный осадок, потому что жена постоянно опровергала все, что бы ни сказал муж.

Например, когда он рассказывал об их путешествии в Европу, то упомянул, что купил стулья времен Людовика XIV. «Никакой это был не Людовик XIV, — тут же закричала его жена, — а дешевые копии! Такие мерзкие старые стулья, что мне пришлось потратить целое состояние, чтобы заново их обтянуть. Теперь-то они выглядят уже почти прилично!»

Затем муж поделился с нами, как он любит бывать во Флоренции. «Флоренция! — тут же закричала жена. — Да ты ее просто ненавидел! Ты же никак не мог дождаться, когда мы уедем! Ты только и говорил, как тебе надоело видеть эти безделушки, которыми торгуют во всех лавчонках, и как там все страшно дорого. Боже, да ты ведь даже не пошел в этот музей, где у них стоит Давид Микеланджело!»

Красный от смущения, муж объяснил, что в тот день он просто отравился и ему пришлось остаться в постели. «Не было у тебя никакого отравления, — тут же возразила жена. — Просто накануне ты наелся на ночь как свинья. Вы бы только видели, сколько пасты он тогда съел — ну просто тонны!»

Бедному мужу так и не удалось сохранить лицо. На протяжении всего вечера, что бы он ни сказал, жене обязательно нужно было поставить его в глупое положение, сразу же заявив нечто совершенно противоположное. Было очевидно, что мужчине очень неловко, как, впрочем, и всем остальным сидящим за столом. Всезнайка, на которой он был женат, должно быть, получала большое удовольствие, ощущая свою власть и превосходство, когда опровергала все, что бы он ни говорил. И в то же время ее поведение так и кричало о том, что она недалекая и неуверенная в себе женщина, которая к тому же не уважает мужа.

В конце концов я не смогла больше спокойно на все это смотреть, вежливо извинилась и ушла. Мне было совершенно ясно, что эта женщина не любит своего мужа, и поэтому я не удивилась, когда через год узнала, что они развелись. Отношения, основанные на таком соперничестве и взаимном неуважении, не могли привести ни к чему хорошему.

Новая подруга этого мужчины оказалась женщиной доброй, с удовольствием слушала мужа и, конечно, никогда не перечила ему на людях.

### **5. Синдром любителя испортить другим настроение.**

Тот, кто любит портить другим настроение, похож на спорщика тем, что также не уважает, боится вас или очень завидует. Эти неуверенные в себе люди должны лишиться душевного равновесия другого,

чтобы взбодриться самим. Для хорошего самочувствия они должны ощущать свою власть и возможность влиять на других.

Допустим, вы получили повышение. В этом случае вы не услышите от них «Поздравляю!» или «Я так за тебя рад!», а вместо этого вам скажут что-нибудь вроде: «Что ж, я всегда знал, что в этой компании часто повышают сотрудников автоматически, только для того, чтобы их стимулировать».

Или, может быть, вы посидели на строгой диете и сбросили лишний вес. Тогда вы не услышите: «Я уверена, что тебе пришлось проявить железную волю и самодисциплину, чтобы добиться того, чего ты добилась», но вместо этого вам скажут: «Не надо было тебе так сильно худеть. Ты стала просто тощей! Ты не больна?» О чем бы вы им ни рассказали, вы никогда не дождетесь от них одобрения, они всегда сумеют обнаружить на солнце пятна.

Эти люди сами недовольны жизнью и поэтому не хотят, чтобы ею были довольны другие, и стараются испортить им настроение. Особенно им нравится расстраивать вас в присутствии других, поскольку это заставляет их чувствовать себя еще более влиятельными.

Люди, которые портят другим настроение, любят оперировать абсолютными понятиями, такими, как «всегда» или «никогда». Они склонны видеть жизнь только в одном цвете — белом или черном, для них существуют только «да» или «нет». В их палитре нет серых тонов, и для них определенно не бывает никаких «может быть». Манера речи этих людей говорит о большой самонадеянности, потому что их способ действий для них — единственно правильный.

С этими людьми очень трудно вести диалог, потому что обычно они предпочитают монолог. Они будут говорить вам и о вас, вместо того чтобы разговаривать с вами. Их не слишком интересует, что вы хотите им сказать. Они не признают чужих мнений и часто бывают всезнайками. Они совершенно не умеют слушать, потому что постоянно говорят сами и им некогда обращать внимание на то, о чем говорите вы. И что бы вы ни сказали, им нужно обязательно показать свое превосходство или испортить вам настроение.

## **6. Синдром болтуна.**

«Замолчи! Да замолчи же ты наконец!» — так и вертелось на языке у Джеффа, когда он в первый раз привел Лори к своим родителям. Джефф хотел, чтобы она им понравилась, но Лори, по-видимому, не перестала бы болтать и под страхом смертной казни. Похоже, она себя просто не контролировала.

Люди, которые просто не могут замолчать, не умеют нормально общаться с другими. И хотя сначала их разговорчивость кажется очаровательной, она определенно начинает утомлять уже через час, максимум через два. Послушав, как эти никогда не закрывающиеся рты многословно и сбивчиво рассказывают о самых обыденных вещах, например, о том, как они занимались чисткой раковины, любой нормальный человек полезет на стену. При этом их обычно несколько не интересует, есть ли у другого человека время на разговоры с ними.

Эти люди поглощены собой и совершенно не понимают, какое впечатление производят на окружающих. Они имеют манеру задавать вопросы, а потом самим на них отвечать до того, как это сделает кто-нибудь другой. Их просто нельзя заставить молчать, потому что тогда они начинают ощущать дискомфорт и впадают в панику. Внутри у них как будто работает вечный двигатель, который никак не удается отключить.

Они говорят, чтобы подбодрить себя или успокоиться. Болтовня отвлекает их от проблем и неприятностей, с которыми им приходится сталкиваться. Эти люди любят звук своего голоса, поэтому иногда в их характере присутствует элемент нарциссизма. Удовольствие, которое они получают от того, что слышат звучание своего голоса, для них куда важнее неудобств, которые доставляют другим.

Болтунов бывает очень трудно отогнать от телефона. Они так увлекаются, что вынуждают разговаривать с ними грубым приказным тоном, а иногда и просто отнимать у них и вешать трубку.

Они не понимают, как их постоянная болтовня раздражает окружающих: они слишком поглощены собой, чтобы это обнаружить. Они редко обращают внимание на сигналы, которые получают от раздосадованных слушателей, особенно если они не слишком очевидны или не выражены в словах. Единственное, что может заставить их замолчать хотя бы на время, — это призыв к тишине, произнесенный громко и внушительно. Но и тогда они будут молчать не более получаса, потому что просто себя не контролируют. Они обязательно должны заговорить снова, а резкие замечания, которые им делают другие, их как будто бы не очень-то и волнуют, потому что они слишком погружены в себя. И даже если они обидятся, то просто сделают паузу, а потом снова начнут болтать. Они способны довести до полного изнеможения любого, кто побудет с ними хоть сколько-нибудь длительное время.

Психическое развитие многих болтунов в детстве проходило недостаточно гладко, что и послужило причиной их излишней разговорчивости в зрелые годы. Подобное поведение формируется на этапе развития речи, который начинается в возрасте примерно трех с половиной — четырех лет, когда дети постоянно разглагольствуют и в обществе других, и когда остаются одни. В этот период они постоянно задают вопрос «почему?», даже если им уже ответили на него неоднократно. Они делают это не только потому, что хотят внимания, но и потому, что им нравится, себя слушать и хвастаться своими только что приобретенными языковыми возможностями.

Став взрослыми, эти люди могут психологически застрять на этом уровне и сохранить характерную для четырехлетних детей модель развития. Их постоянная болтовня является средством психологической защиты, служащим для того, чтобы избавить их от страха быть покинутыми и остаться в одиночестве. Им все время нужно быть с кем-то, потому что они отчаянно нуждаются в слушателях. Но если рядом никого нет, они разговаривают сами с собой и не видят в этом ничего странного.

Психотерапевты часто обнаруживают, что таких взрослых болтунов в детстве постоянно оставляли одних. Они были или детьми с ключом на шее, которые до прихода родителей часами были предоставлены самим себе, или никому не нужными детьми, которых игнорировали и родители, и сверстники. Поэтому они разговаривали без остановки, чтобы компенсировать дефицит общения. Они развили у себя способность болтать как средство удержать внимание окружающих.

Иногда излишняя разговорчивость вызвана приемом лекарств, нарушениями психики или каким-нибудь неврологическим или генетическим синдромом. Поэтому необходимо иметь в виду, что у некоторых болтунов — серьезные проблемы со здоровьем.

### **7. Синдром сплетника.**

Люди, которые плохо отзываются о других, неуправляемы. Они хотят чувствовать свою власть, сплетничают, потому что недовольны своей жизнью. Сплетники часто бывают подлецами и лгунами и втираются к вам в доверие только для того, чтобы что-то о вас разузнать и потом передать это другим. Они не умеют хранить секреты и сразу же разнесут по свету любую информацию, которой вы с ними поделитесь.

Большинство сплетников завистливы, считают других своими соперниками и думают только о том, как бы обидеть или вовсе

разрушить их жизнь. Сплетня — их способ словесно уничтожить человека, с которым они состязаются. Как сказал по этому поводу однажды Зигмунд Фрейд, «зависть разрушительна».

Поскольку эти люди завистливы, они пойдут на все, чтобы подорвать вашу репутацию, предав огласке сведения личного характера, которые вы хотели бы утаить. Всегда помните: тот, кто сообщает вам информацию о других, обязательно также передает другим информацию о вас.

Высчитаете, что сказали что-то невинное и не имеющее никакого значения, и вдруг узнаете, что кто-то уже передал ваши слова кому-то другому. Вы, например, мимоходом заметили, что Донна ведет себя довольно странно, и то только после того, как сплетник прожужжал вам об этой женщине все уши, а потом получили выговор от Донны: она узнала, что вы говорите о ней гадости. Вы пытаетесь оправдаться, но Донна обижена и рассержена.

Это не вы говорили о ней плохо, а сплетник, но теперь он сообщает всем, будто это именно вы сказали, что Донна совсем рехнулась.

У сплетников орлиное зрение и уши как радары. Они слышат и видят абсолютно все, поэтому тщательно следите за своими словами, тем более что сплетники с легкостью извратят то, что вы сказали, и мигом разнесут свою версию ваших слов по всему свету вместе с воровом других, столь же захватывающих новостей.

#### **8. Синдром перескакивания с предмета на предмет.**

Люди, перескакивающие с предмета на предмет, обычно не могут долго заниматься одним и тем же, и им быстро все надоедает. Как правило, они склонны к нарциссизму и хорошо себя чувствуют, только если разговор вращается вокруг них, интересен им или же они могут его сами направлять. Они любят менять тему разговора на ту, которая им больше подходит. Они чрезвычайно раздражают собеседников, поскольку тем трудно поспеть за их мыслью. Обычно они эгоистичны и любят манипулировать другими, потому что маневрируют в разговоре, чтобы вести его в русле своих потребностей и интересов.

#### **9. Синдром «я, и только я».**

Эти нарциссисты не столько ищут дружеского общения, сколько испытывают настоятельную потребность рассказать о себе и о том, какие замечательные они люди. Они всегда стремятся находиться в центре всеобщего внимания. Они могут также быть шутниками и бесконечно острить или рассказывать забавные байки только для того, чтобы подольше «держать площадку».

Сколько бы эти люди ни хвастались, на самом деле своей жизнью они недовольны. И если все внимание обращено не на них, они делают максимум для того, чтобы играть первую скрипку, независимо от того, в чем нуждается или что чувствует при этом кто-нибудь другой. Они чрезвычайно эгоистичны и заняты только собой. Их главная забота — дать другим понять, какие они замечательные, и ради этого пойдут практически на все. Они постоянно и до отвращения много говорят о себе, своих детях и семье. Они хвастаются, чтобы поднять цену в собственных глазах.

Манера постоянно говорить о себе свидетельствует о серьезном внутреннем дискомфорте и пробелах в воспитании. Люди, которые все время говорят о себе, вызывают у других подозрение, что они считают себя лучше других. На самом деле это просто проявление их внутренней пустоты и неудовлетворенности. Они подобны детям, так и не сумевшим избавиться от «яканья» и застрявшим на той стадии развития, через которую все мы проходим в двухлетнем возрасте. Они все еще верят, что весь мир вращается вокруг них. Попробуйте отнять игрушку у двухлетнего ребенка, и он будет протестовать, кричать, плакать или возмущаться. То же произойдет и с человеком, который говорит только о себе. Берегитесь, если вы попытаетесь лишить его этой возможности! Он так же будет сопротивляться, рассердится и наговорит вам за это кучу гадостей. И его совершенно не волнует, что у вас на этот счет своя точка зрения.

Один мой знакомый, состоятельный бизнесмен, застрял на этой стадии «яканья». Все, что бы он ни делал или ни говорил, вращается вокруг него самого. Люди отзываются о нем как об эгоманьяке, и он охотно с этим соглашается. Но люди не знают, что у этого мужчины были сложные отношения с отцом, который уделял ему недостаточно внимания: отец игнорировал сына даже тогда, когда тому что-нибудь удавалось (например, он побеждал в спортивных соревнованиях или получал отличные оценки).

Теперь, когда мальчик вырос, сколько бы денег он ни заработал, какая бы женщина ни одарила его своим чувством, ему все мало. Он хочет быть уверенным в том, что никто не будет больше игнорировать его так, как это в свое время делал отец. Он следит за тем, чтобы люди не забывали о его существовании, и постоянно дает им пищу для разговоров.

Так что в следующий раз, когда в разговоре с вами кто-то будет без конца «якать», не сердитесь и не спешите принимать этого

человека за высокомерного эгоистичного сноба. Помните, что на самом деле за всем этим кроется серьезная внутренняя неустроенность.

#### **10. Синдром вмешивающихся не в свои дела.**

Как и у сплетников, в жизни этих людей мало что происходит, и поэтому они хотят узнать как можно больше о вашей. В большинстве случаев они ревниво относятся к успехам других и очень любят манипулировать людьми, но в то же время грубы и не заботятся о чужом мнении. Они без стеснения вторгаются в чужую частную жизнь и никогда не бывают удовлетворены полученными ими ответами. Им всегда хочется сунуть свой нос в ваши дела еще дальше.

Они застают вас врасплох и заставляют перейти к обороне. Вы чувствуете себя обязанным отвечать на их нескромные вопросы, например, сколько вы заплатили за покупку, красите ли волосы или из-за чего расстались со своим последним приятелем.

Поскольку большинство людей личных вопросов не задает, вы, как правило, не готовы к тому, чтобы на них отвечать, и поэтому машинально сообщаете им то, о чем они хотели узнать. Позже вы будете себя страшно ругать и очень удивляться, зачем же вы это рассказали, но вы не виноваты, просто им удалось все у вас выведать, потому что они действовали неожиданно грубо, прямолинейно и нагло.

Многие из этих людей, во-видимому, остановились в развитии на уровне трехлетнего ребенка и запросто задают личные вопросы, ничуть не заботясь о приличиях. Но если трехлетний малыш может совершенно безнаказанно поинтересоваться, когда у вас будет ребенок, то тридцатилетнему дяде такое, очевидно, совсем не к лицу.

#### **11. Синдром «расскажу все».**

На свете бывают люди, которые рассказывают вам абсолютно все, не важно, хотите вы этого или нет. Эти люди очень неуверенны в себе, у них отсутствуют сдерживающие центры и чувство меры. Желая наладить с кем-нибудь дружеские отношения, они делятся с ним подробностями своей личной жизни, не замечая, что на самом деле этим от себя только отталкивают. Зачастую они выставляют себя на посмешище перед теми, кому все рассказывают.

Эти люди в своем психологическом развитии также остановились на уровне двух-пятилетнего ребенка, который охотно сообщает окружающим абсолютно все: что он кушал и как сидел на горшке. Обычно родители хвалят его за то, что он не отказывается им об этом рассказать, и говорят ему: «Вот молодец!» или «Какой хороший мальчик!». Но как только дети достигают школьного возраста, они

быстро начинают понимать, что существуют такие ситуации, например, то, что они делают в ванной, которые ни с кем нельзя обсуждать. Лет в пять-шесть дети узнают от своих сверстников и учителей, что некоторые темы являются сугубо личными. Если же люди, повзрослев, продолжают делиться с окружающими подробностями своей личной жизни, это значит, что они ищут того же одобрения, которое получали в детстве.

У Аниты неожиданно умер муж, который был на двадцать пять лет ее старше. Она была вне себя от горя, потому что после восемнадцати лет замужества осталась на свете совершенно одна. Очевидно, Анита не представляла, что ей теперь делать со своей жизнью и как себя вести, потому что допускала одну оплошность за другой. У нее появились знакомые мужчины из числа охотников за богатыми вдовами.

Будучи ее врачом, я не удивлялась, когда Анита рассказывала мне о своих сексуальных контактах все, вплоть до особенностей поведения этих мужчин в постели, размера их половых органов и количества оргазмов, которые она испытала. Она знала, что эта информация останется в тайне, потому что я — ее врач.

Однажды я обедала с несколькими знакомыми Аниты, и они принялись перебивать ей косточки. Я полагала, что я одна в курсе наиболее интимных подробностей сексуальной жизни Аниты, но оказалось, что в них посвящены и Мэри со Сьюзен, и Лиз с Джеймсом, и Кевин, не говоря уже о тех, кого они успели оповестить.

Крайняя внутренняя неустроенность Аниты, отсутствие у нее сдерживающих центров и непонимание ею того, что нельзя для привлечения людей рассказывать им абсолютно все, сделали ее объектом пересудов и насмешек.

## **12. Синдром любителя увиливать.**

Когда люди говорят обиняками и долго не переходят к главному, возникают недоразумения, и повинны в этом чаще всего оказываются не мужчины, а женщины.

Когда люди выражают простейшие вещи крайне замысловатыми словами, они могут нанести своим отношениям с другими непоправимый урон. Люди, которые любят увиливать, обычно бывают хилыми, всего боятся и терпеть не могут создавать проблемы. Они предпочитают сохранять статус-кво и редко когда выступают инициаторами каких-либо существенных перемен.

Иногда любители увиливать думают, что выражаются предельно доходчиво, но они ошибаются. Яркий пример — случившееся во

время войны в Персидском заливе, когда бывший посол в Ираке Эйприл Гласпи доложила сенатскому комитету по внешним связям, что занимала жесткую позицию во время своей встречи с Саддамом Хусейном в Багдаде незадолго до того, как его войска вторглись в Кувейт.

Однако содержание телеграммы, которую она послала в государственный департамент, чтобы сообщить об итогах своей встречи с Саддамом, показало, что при разговоре с диктатором Гласпи, напротив, избрала «мягкий, примирительный» тон. Между тем, как публично заявил покойный сенатор Алан Крэнстон: «Серьезное предупреждение Саддаму Хусейну могло в то время предотвратить вторжение в Кувейт и вызванные им гибель людей и разрушения».

Возможно, если бы бывший посол сообщила Саддаму Хусейну о реакции Соединенных Штатов на захват Ираком Кувейта более прямо, он лучше бы ее понял и дважды подумал, стоит ли ему вообще затевать это вторжение.

### **13. Синдром излишней прямолинейности.**

Прямо переходить к делу очень хорошо, но бывают люди, которые переходят к делу слишком быстро, пренебрегая при этом любой дипломатией. Такие люди обычно не понимают, какое впечатление их слова могут произвести на других.

Они не видят ничего особенного в том, чтобы прямо сказать человеку, что он не прав или он никому не нравится. Здесь возможно одно из двух: или они недостаточно усвоили основные правила поведения в обществе, или же у них сохранилась психология четырехшестилетнего ребенка. Обычно в этом возрасте у детей, что на уме, то и на языке, они не задумываются о последствиях, которые могут иметь их слова, и им ничего не стоит закричать в общественном месте, что кто-то жирный или вонючий.

Эти люди правдивы, но в мире взрослых их безжалостная правдивость способна стать причиной разрыва отношений. Во многих случаях, когда взрослые бывают слишком прямолинейны и не учитывают чувств других людей, они могут делать это намеренно. Они могут быть хулиганами, которые используют свою прямолинейность как средство устрашения, способное заставить людей делать то, что им нужно. Многие тренеры по футболу и баскетболу использовали эту тактику, чтобы запугать игроков и заставить их улучшить свою игру. Однако в большинстве случаев, когда люди ведут себя прямолинейно, это не только запугивает других, но и отталкивает. Большинство

из нас так никогда и не забывает жестокие слова, которые врезаются в память навечно.

#### **14. Синдром самоуничижения.**

Люди, склонные к самоуничижению, живут в страхе, причем в основном они опасаются своей собственной тени. Вместо того чтобы произнести «простите» и затем задать свой вопрос, они могут сказать: «Извините, мне так неловко отрывать вас от дел» или «Я безумно огорчен, что мне приходится отнимать у вас время, но...».

Люди, которые так говорят, страдают от недостаточного самоуважения и не любят создавать проблемы. Они дут себя подобным образом, поскольку не верят, что кто-то захочет потратить свое время на разговор с ними. Они не любят раскрываться перед другими и поэтому часто бываю немногословными, если только они кого-нибудь не расстроят. Эти люди не выносят, когда их осуждают, и терпеть не могут оказываться в центре всеобщего внимания. Они гораздо лучше чувствуют себя на заднем плане и в тени.

Обычно им никогда не удастся преуспеть в жизни, потому что они не предъявляют претензии на то, что принадлежит им по праву. Они позволяют другим себя третировать. И даже если люди предлагают им свою поддержку и говорят любезности, они все равно умудряются принизить свои заслуги. Допустим, вы скажете им комплимент по поводу их научных достижений. В ответ можете услышать: «Ну, большого ума для этого не нужно» или «С этим бы каждый справился». Они всегда предельно скромны при оценке и себя, и своих дел.

С ними бесполезно разговаривать, потому что они слишком заняты самоуничижением, чтобы позволить вам их приободрить. Они ни за что не примут как должное чью-либо похвалу, даже вполне заслуженную.

Оказавшись в центре всеобщего внимания, такие люди становятся очень нервными и напряженными. И даже если они очень сообразительны и у них много идей, то часто предпочитают воздерживаться и отмалчиваться, потому что другое поведение не в их характере.

Что они действительно умеют, так это придумывать объяснения. Они могут заявить, например: «То, что я собирался сказать, достаточно глупо, поэтому я рад, что так и не выступил». Они сделают все, что угодно, чтобы избежать критики, однако сами оценивают других очень критично. Этот тип общения опровергает справедливость старой поговорки, что критиковать других может только тот, кто чувствует, что сам без греха. Люди, занимающиеся

самоуничижением, безусловно не чувствуют себя без греха. По существу, такие люди относятся к другим столь же критично, как и к себе.

Поэтому когда в следующий раз вы попытаетесь сказать комплимент человеку, постоянно занятому самоуничижением, и потерпите неудачу, помните, что он скорее всего испытывает глубокие нравственные муки.

Одно предостережение: люди данного типа очень пассивно-агрессивны. Даже если они крайне рассержены и имеют для этого все основания, то никогда не дадут вам это почувствовать, поэтому будьте готовы к различным отговоркам.

### **15. Синдром «а я не знаю».**

На свете бывают люди, которые боятся совершать поступки, в том числе и выразить собственное мнение, чтобы кого-нибудь не обидеть. Редко способные занять какую-то позицию, эти люди склонны к самоуничижению и не любят создавать проблемы. К тому же они обычно боятся других людей и жизни в целом.

Однажды я была на обеде, и сидевший рядом со мной мужчина постоянно отвечал: «А я не знаю» — на любой задававшийся ему вопрос. Через некоторое время гости прекратили попытки выяснить его мнение, фактически перестали с ним разговаривать. Мы сочли его манеру поведения раздражающей, потому что он отказался пойти с нами на контакт. И вот в конце вечера мужчина вдруг спросил меня, не знаю ли я какого-нибудь литературного агента или издателя, потому что у него есть отличная идея для книги.

Меня этот вопрос просто поразил. Как же я могла порекомендовать кому-нибудь этого мужчину, если он ничем не обнаружил, что собой представляет! Ведь люди проявляют себя именно тем, что делятся с другими своими мнениями и размышлениями!

Я ответила, что не склонна кому-то его рекомендовать, и объяснила почему. Я сообщила, что на протяжении всего вечера пыталась узнать его поближе, но на все мои вопросы он каждый раз говорил: «А я не знаю». Я добавила, что ощутила из-за этого неловкость, как будто у него есть что скрывать или он один из тех, кто любит получать от других информацию, но ничего не давать взамен.

Мужчина ответил, что никогда не думал о проблемах, которые мы обсуждали, и просто не хотел обижать никого, кто мог придерживаться иной точки зрения. Он не понял, что, отказавшись выразить свое мнение, обидел всех. Тогда я сказала, что, если он собирается стать писателем и хочет, чтобы его книга имела успех, ему придется

занять вполне определенную позицию по целому ряду вопросов. А поскольку я не видела, чтобы он был на это способен, мне неловко рекомендовать его своим знакомым. Мужчина оценил мои слова, позднее связался со мной и поблагодарил за то, что я раскрыла ему глаза. Он сказал, что его «а я не знаю» являлось причиной того, что он не преуспел в жизни так, как, вероятно, мог, и был прав.

Между прочим, любители поддакивать и те, кто всегда говорит «нет», относятся к той же категории людей, что и те, кто вечно ничего не знает. Если вы хотите общаться с людьми, то должны дать им возможность поддерживать с вами обратную связь, а «незнайки», «господа «да» и «господа «нет» как раз этого и не делают! Такие модели общения характерны для ограниченных людей, которые чувствуют себя неуверенно, испытывают страх и придерживают информацию. Из-за них эти люди не вызывают у других большого доверия, не говоря уже о том, чтобы пользоваться популярностью.

#### **16. Синдром лжеца.**

Когда вы слышите от кого-нибудь: «Позвольте мне быть с вами совершенно откровенным» или «Вас я никогда не стал бы обманывать», вашей первой мыслью может быть: «Для чего это он убеждает меня в том, что не лжет? Наверное, он все-таки лжет, иначе зачем бы стал мне это говорить?»

И ваша интуиция вас не подводит, ибо такие заверения в правдивости обычно делают люди, которые не откровенны. И вы должны это знать, чтобы уметь вовремя распознавать людей, которые могут солгать.

Неискренних людей можно определить как по их словам, так и по внешнему виду. Они могут колебаться перед тем, как сказать, и с трудом подбирать слова, чтобы выразить то, что собирались. Они могут также без конца перемежать свою речь разными «гм...», «э-э-э...» или «уф!», повторять слова или целые предложения (к примеру, «Я часто... я часто решаю проблемы») или как будто забывать закончить слово («Мне действи... действительно очень понравилось»), что они делают, когда взволнованны. Часто эти повторы и колебания появляются, когда люди, говорящие неправду, слышат неожиданный вопрос или ответ. Возможно, они просто не успели заранее придумать ту ложь, которую теперь собираются сказать.

Люди, говорящие обиняками, долго не могущие перейти к главному и предоставляющие другим больше информации, чем от них ожидают, также способны говорить неправду. Узнать можно и самого искусного лгуна, если он сделает оговорку, которую первым в 1901

году описал Фрейд в своей книге «Психология повседневной жизни». По существу, люди выдают себя, забыв простейшие, всем известные названия или сказав что-нибудь, что совсем не имели в виду, например: «Я хочу с ним встретиться, то есть я хотела сказать, что хочу, чтобы он меня встретил». В этой оговорке, по Фрейду, проявляется подавленное желание: возможно, эта женщина тайно желала от мужчины куда большего, чем невинная помощь, о чем случайно и проговорилась.

Еще один признак синдрома лжеца — излишняя щедрость на комплименты. Если человек так и осыпает вас комплиментами, велика вероятность того, что он питает в отношении вас неблагоприятные намерения. Эти люди поют вам дифирамбы только для того, чтобы впоследствии размазать по стене. Все любят комплименты, и никому не нравится, когда его обманывают, держат за дурака и вытирают об него ноги. Людям, которые так поступают, всегда что-то от вас нужно.

Конфуций имел в виду именно этих людей, когда еще в 500 году до нашей эры сказал, что никогда нельзя доверять тому, кто пытается к вам подольститься. Такие люди — оппортунисты, которые не задумываясь вас предадут. Как только им подвернется что-нибудь или кто-нибудь получше, вы сразу же станете для них далеким прошлым.

Адриана, продюсер на телевидении, каждого называла душенькой, кисонькой и милочкой. Своими комплиментами, которые она произносила тошнотворно слащавым голосом, Адриана доводила людей до полного изнеможения. Но как только получала от человека все, что хотела, просто переставала его замечать. В конце концов все узнали о ее проделках, и ей пришлось долго искать себе работу. Люди не хотели с ней общаться. Ее поступки ясно доказали всю фальшивость ее слов.

Такие, не уверенные в себе люди должны постоянно доказывать себе свою значимость, пытаясь манипулировать другими. Поэтому они постоянно лгут для улучшения своего самочувствия или контроля над другими. Они хотят держать вас на коротком поводке и боятся, чтобы вы не догадались, какие они на самом деле, поэтому придумывают разные небылицы о своей или чужой жизни, чтобы вызывать у вас интерес и сохранять над вами контроль.

Во многом похож на синдром лжеца синдром любителя пофлиртовать. Такие люди манипулируют другими, чтобы понять, кого они способны завлечь и как далеко с ними могут зайти. Нет ничего

плохого во флирте, если только вы говорите именно то, что думаете. Искренне осыпать вас комплиментами и добиваться вашего расположения может и порядочный человек. Однако людей, которые используют флирт как средство самоутверждения путем манипулирования другими, необходимо опасаться. Эти люди получают удовольствие от того, что дразнят вас всевозможными сексуальными намеками и обещаниями, которые, однако, не имеют никакого продолжения. Они обещают, что позвонят, и никогда этого не делают. Они просто хотят узнать, сколько людей находят их сексуально привлекательными и неотразимыми, и пополнить собираемую ими коллекцию.

Лжецы часто живут в страхе, что люди узнают о них правду. Вот почему они обычно так щедры на комплименты. Они не скупятся на слова, но, как правило, очень мало интересуются вами на самом деле. Они пользуются своими словами как средством держать вас на расстоянии.

### **17. Синдром шепелявости.**

Люди, которые шепелявят, часто бывают эмоционально незрелыми и сохранившими детскую психологию, во многом так же, как и те, у которых слишком высокие голоса.

Доктор Пол Канталупо наблюдал за шепелявящими взрослыми и обнаружил, что те, у кого произношение шипящих вырабатывалось в шесть, семь или восемь лет, по своей психологии часто оставались на уровне детей этого возраста. Он также установил, что взрослые с неправильным произношением звуков, отличных от «w» и «r», могут с точки зрения психологии сохранять тот же возраст, в каком они осваивали произношение этих звуков. В результате своей более чем двадцатипятилетней практики он обратил внимание на то, что молодые женщины, которые шепелявят, часто рассказывают о том, что в детстве подверглись сексуальному насилию как раз в те годы, когда осваивали произношение шипящих.

Ребенок, который шепелявит или неправильно произносит звуки «с», «з», «ж» и (или) «ч», кажется очень милым и трогательным, но взрослый производит совершенно иное впечатление. Исследования показали, что взрослых, которые шепелявят, обычно считают ленивыми, неуклюжими и не очень сообразительными.

Обсуждая людей, которые шепелявят, следует проявлять определенную осторожность, потому что существует большая вероятность того, что это происходит из-за проблем с полостью рта или с зубами. Поэтому всегда необходимо прежде всего убедиться в том, что мы

имеем дело не с сопутствующей шепелявостью, обусловленной стоматологическими проблемами.

### **18. Синдром этнического привкуса.**

Гордиться своими корнями и этнической принадлежностью очень хорошо, но плохо настолько погружаться в свою культуру, чтобы заставлять остальных, кто к ней не принадлежит и имеет другое этническое происхождение, чувствовать себя неловко.

«И вот этот шмегеги, который там был, решил, что он майвен. Я чуть не платцал, а он шрайал все эти вещи, от которых я чуть не стал мишуга. В конце концов я сказал ему, чтобы он закрыл свой писк. Моя сестра слышала, что я ему сказал, и квеллила с нахас оттого, что я так удачно разрулил эту гиферлаховую ситуацию».

Перевод: «И вот этот урод (шмегеги), который там был, решил, что он самый умный (он майвен). Я чуть не лопнул от злости (платцал), а он орал (шрайал) все эти вещи, от которых я чуть не рехнулся (стал мишуга). В конце концов я сказал ему, чтобы он закрыл свой рот (писк). Моя сестра слышала, что я ему сказал, и прыгала от радости (квеллила с нахас), что я так удачно разрулил эту ужасную (гиферлаховую) ситуацию».

Если только вы не понимаете идиш, приведенный выше абзац не имеет для вас никакого смысла. Какие бы слова вы ни вставляли в свою речь — на идише, испанском, французском или китайском, вы поступаете по отношению к людям другого этнического происхождения просто грубо. Для нормального общения необходимо найти общий язык.

Люди используют такие выражения, чтобы другие их не понимали, и это неправильно. Наверное, неплохо использовать некоторые этнические выражения, когда вы говорите с людьми своей национальности, для укрепления связывающих вас уз, но не годится разговаривать подобным образом с кем-нибудь еще, потому что вы отталкиваете людей и исключаете их из круга вашего общения.

### **19. Синдром сленга.**

Люди, которые разговаривают на сленге, делают это, чтобы не отстать от других. Используя новомодные выражения, они показывают вам, какие они крутые. Вся беда с синдромом сленга в том, что, пытаясь выглядеть стильно и современно, они никогда не могут полностью достичь своей цели, ведь сленг меняется буквально ежеминутно и человек с таким синдромом всегда оказывается позади.

Люди, которые употребляют много сленговых выражений, испытывают страстное желание быть частью некоторой группы. Они

разговаривают особым образом, чтобы не допускать других в тот воображаемый круг, к которому, по их мнению, они принадлежат, совсем как английские кокни, создавшие специально для себя и себе подобных рифмованный сленг. Он разрабатывался как разновидность кодового языка, который был понятен лишь немногим англичанам из высшего общества. Ну кто бы мог подумать, что «мясные тарелки» означают ноги, «черный хлеб» — что человек умер, «дядя Нед» — ломтик хлеба, а «Лиллиан Гиш» — кусок рыбы. Этот язык позволял говорящим на нем людям из низших слоев чувствовать себя совершенно особенными и неповторимыми.

## **20. Синдром «трех коробов».**

Остерегайтесь тех, кто рассказывает вам больше, чем вы хотели бы узнать, или не скупится на детали: возможно, они говорят неправду.

Гейл заподозрила, что ее муж, с которым они прожили уже десять лет, ей изменяет, очень расстроилась и пришла ко мне за советом. Ее муж постоянно приходил домой поздно, и у него всегда было наготове какое-нибудь объяснение. Гейл хотела знать, правду ли он говорит о том, где бывает.

Я сказала, что, когда в следующий раз муж придет домой поздно, ей нужно будет спросить его, где он был, и посмотреть, ответит ли он прямо или же наговорит ей с три короба. И вот Гейл задала ему вопрос и в ответ услышала примерно следующее: «Ну, я поехал в магазин купить тебе подарок, и вдруг оказалось, что у меня кончился бензин. Потом в магазине ни у кого не оказалось сдачи, и мне пришлось поехать менять деньги в кафе Фенси. И ты ни за что не угадаешь, кого я там встретил — моего старого армейского товарища Джо, которого я не видел уже лет двадцать. Я сказал ему, что он неважно выглядит, а он объяснил, что недавно развелся с женой. Он также рассказал, что у него есть сын, у которого неприятности с законом, и он сейчас находится в тюрьме для малолетних преступников. Бедный парень был так расстроен, что мне пришлось пропустить с ним пару кружек пива, чтобы его поддержать. А потом я не мог найти свои ключи, и мы битый час ползали по полу, пока их искали, нашли массу других вещей, но только не ключи. В конце концов, я нашел их в туалете, а когда хотел оттуда выйти, оказалось, что дверь не открывается. Я не мог выйти; мой приятель очень удивлялся, что меня так долю нет, пошел меня искать, и ему пришлось практически вышибить дверь, чтобы меня выпустить. Ты знаешь, в этом туалете двери оказались такие старые — давно пора их починить.

Меня вытаскивали добрых полчаса, мы чуть не вызвали на помощь пожарных, но мой приятель уверял, что сможет открыть дверь сам, и я решил дать ему попробовать».

Рассказывая свою басню, муж Гейл. столько ей всего наговорил, что стало совершенно очевидно: ее подозрения имели все основания. У него была интрижка. Ведь Гейл только хотела знать, где был муж, а он, чтобы оправдать свое отсутствие в течение почти трех часов, сообщил ей куда больше информации. В конце концов она прямо спросила его, не завел ли он интрижку, и он во всем признался.

Люди, страдающие синдромом «трех коробов», теряют контроль над тем, что говорят. Они говорят и говорят и добавляют все новые подробности, чтобы скрыть тот факт, что они просто не хотят сказать правду.

### **21. Синдром запинания/заикания.**

Кто из нас не запинаясь или не заикался, когда нервничал, стеснялся или был напуган? Заикание часто включает колебание, длительную паузу или повтор одних и тех же слов или слогов. Заик часто считают людьми нервными, застенчивыми, робкими или же неискренними. Насколько это справедливо, зависит от обстоятельств — от того, когда человек заикается, сильно ли заикается и происходит ли это с ним постоянно.

О людях, которые запинаятся или заикаются, написано немало, но многие исследования противоречат друг другу. Некоторые авторы считают, что хроническое заикание обусловлено психологическими причинами, а другие полагают, что оно связано с ранним физическим развитием ребенка. Третья группа авторов утверждает, что это — генетическое заболевание, а четвертая рассматривает заикание как результат взаимодействия всех трех этих факторов. Фактически многие специалисты не могут прийти к согласию относительно методов исправления этого дефекта речи именно потому, что существует так много точек зрения на сущность и причины заикания. Однако, каково бы ни было происхождение, эта проблема доставляет сегодня людям массу страданий и создает большие трудности.

Я ни в коем случае не хочу сказать, что люди, страдающие хроническим заиканием, являются лжецами. Однако это факт, что люди, которые в нормальных условиях демонстрируют обычную беглую речь, задумав что-то не вполне порядочное, начинают колебаться в начале фразы, делать длинные паузы и повторять целые слова или слоги.

Психолог Пол Экман рассказывает о том, как по голосу догадаться, что вас обманывают, и упоминает о людях, которые делают слишком длинные паузы между словами, или эти паузы бывают слишком часто. Они слишком часто колеблются, медлят с ответом и заикаются в начале определенных оборотов речи, например: «Я, я, я хотел сказать, то есть на самом деле, на самом деле, на самом деле я хотел сказать» или употребляют незаконченные слова («Мне действи... нет, мне действительно все очень понравилось»). Экман утверждает, что люди, проявляющие подобную нерешительность, делают это потому, что тем, кто лжет, часто нужно время определиться со своими подлинными чувствами и заранее решить, о чем они будут говорить. И в результате их ответ в словесной форме поступает не сразу.

Других подобное поведение раздражает. В душе они понимают, что происходит что-то не то и их собеседники скорее всего неискренни. Они не уверены в этом, но улавливают нечто подозрительное. Им уже приходилось наблюдать, как ведут себя люди, которые лгут. И в результате они отказываются иметь с этим человеком как деловые, так и личные отношения.

К несчастью, именно поэтому заики столько терпят от других, даже когда не лгут. Очевидно, их манера повторять слова и проявлять нерешительность отрицательно воспринимается нейробиологическим механизмом человека.

Именно это произошло, когда Лестер Хейес, бывший защитник «Лос-Анджелес рейдере», сделал бросок, который принес его команде победу в Суперкубке. Когда на Лестера налетели телевизионщики, он запнулся на первом же слове и повторял один и тот же слог. Он так и не смог сказать, что хотел, и только произносил эти несколько звуков снова и снова. И это не только стало самым страшным кошмаром в его жизни, но и огорчило миллионы болельщиков, которые наблюдали за ним по телевизору.

Хуже всего то, что на Лестера по-прежнему был направлен свет всех камер и спортивный обозреватель продолжал безжалостно задавать ему вопросы. Всем стало неловко оттого, что режиссер не захотел взять общий план и отключить микрофон, когда у Лестера возникли проблемы с речью.

Тот факт, что множество людей, включая потенциальных рекламодателей, стали свидетелями этого инцидента, стоил Лестеру миллионов, которые он мог бы получить за рекламу. После этого случая

никто уже не верил, что найдется товар, который он сможет рекламировать.

Но Лестеру все же удалось доказать, что все ошибались. Он пришел ко мне, чтобы справиться со своим заиканием, мы часами работали не жалея сил, и вскоре он, избавившись от недуга, стал просто нарасхват в качестве участника различных рекламных кампаний.

## **22. Синдром бормотания.**

Люди, которые бормочут, часто страдают от низкой самооценки. Они могут быть застенчивыми, робкими и пугливыми и бормочут потому, что чувствуют: то, о чем они хотят сказать, не имеет большого значения. Они не уверены в себе, и по их голосу понятно, что они что-то скрывают. Их бормотание может быть также разновидностью пассивной агрессии, и в этом случае они говорят не все, о чем на самом деле думают.

Проблемы с самооценкой — главная причина, по которой люди бормочут. Такие люди часто ощущают острый стыд и замешательство из-за того, что они собой представляют и сделали со своей жизнью. Они предпочитают незаметно оставаться в тени, чтобы никто не мог их разоблачить, и тщательно избегают оказываться в центре внимания.

Поскольку тех, кто бормочет, постоянно просят повторить слова более четко, они автоматически оказываются в центре внимания, нравится им это или нет. Они хотят быть незаметными, но собеседники не могут их понять и раздражаются. Те, кто бормочет, в свою очередь, расстраиваются, потому что их заставили выйти на передний план, когда они хотели остаться в тени. Так возникает порочный круг нарастания напряженности между ними и их собеседниками.

На самом деле бормотание так неприятно, что проведенное службой Гэллапа обследование показало, что до 80 процентов опрошенных считают его одним из трех наиболее раздражающих дефектов речи. Поэтому, когда мы просим людей, которые бормочут, повторить их слова, то должны говорить с ними не резко, а мягко и сочувственно.

## **23. Синдром фрагментированной речи.**

За ходом мысли некоторых людей чрезвычайно сложно следить. Обычно у этих людей есть определенные психические и эмоциональные проблемы. Они могут страдать от нарушения функций мозга, химического дисбаланса или воздействия лекарств, или же у них могут быть серьезные душевные расстройства и даже шизофрения.

Когда человек постоянно говорит фрагментами, с ним определенно что-то неладно. Подобную речь можно наблюдать у детей, когда они учатся говорить, и это вполне нормально, но у взрослых такая манера речи нормальной считаться не может. Заслышав фрагментированную речь, мы настораживаемся и отмечаем: что-то не в порядке. Зачастую такая речь сопровождается и фрагментированностью жестикуляции.

Израильский психолог Моше Фельденкрайс в своей классической книге «Неуловимое очевидное» пишет, что фрагментированные телодвижения импульсивны и незакончены, поскольку одна часть тела напряжена, в то время как другая остается вялой. Аналогично одна составляющая модели речи в таких случаях имеет смысл, в то время как другая его полностью лишена и не соответствует никакому линейному образу мысли. Вместо этого слова и мысли оказываются разрозненными. К тому же у таких людей бывает отсутствующий вид, как и у тех, кто полностью занят собой.

Такая отталкивающая манера речи часто встречается при шизофрении, при которой наблюдаются также неуместное акцентирование некоторых слов или фраз и ненормальные темп и ритмика речи.

Моя подруга Бет захотела познакомить меня со своим приятелем Робертом, который пришел через два часа после нее. Когда я стала с ним разговаривать, то услышала бессмыслицу. Между его фразами не было никакой связи, а в словах совершенно отсутствовала логика. Я не могла понять, о чем он говорит.

Когда он пошел помыть руки, Бет взволнованно спросила меня, что я о нем думаю. Я честно ответила: Роберт наркоман или очень болен. Все, что он сказал, показалось мне бессмысленным. Бет рассердилась и, когда Роберт вернулся в комнату, немедленно с ним ушла.

Тем же вечером мне позвонила рыдающая Бет. «Ты права, — сказала она, — у него проблемы с наркотиками. Он заявил мне, что чист как стеклышко и не прикасался к этой гадости уже годы, но я увидела, как он со своими приятелями готовит наркотики у себя дома, и ушла. А я-то думала, что Роберт — необычайно творческая личность, поэтому так и разговаривает».

Когда вы слышите, что кто-то разговаривает подобным образом, будьте начеку. Это может быть связано с самыми разными вещами, в том числе и с не самыми хорошими, потому что этот человек может быть нездоров.

Важно также учитывать, что люди, которые как будто не могут мыслить логически или обладают фрагментированной речью, принимают для улучшения состояния своей психики психотропные лекарства.

#### **24. Синдром нерешительности.**

Я уже упоминала, что определенная нерешительность создает впечатление, что человек лжет. Человек медлит с ответом, стараясь придумать ложь. Проявлять нерешительность может и человек робкий, не уверенный в себе и опасющийся сделать ошибку или же перфекционист, желающий, чтобы его речь всегда звучала правильно.

Встречаются также люди, которые медлят и тянут время, потому что высокомерны и любят управлять другими. Они заставляют вас дожидаться, пока закончат свою мысль. Такие медлительные собеседники — властные чудачки. Они верят, что их слова имеют огромное значение, поэтому вынуждают вас дожидаться окончания их длинных пауз, чтобы вы могли лучше оценить бесценные сокровища их мудрости. Выговаривать в течение трех минут то, что обычно можно сказать за три секунды, — известный прием манипулирования людьми. А если вы попытаетесь прервать таких собеседников, то в большинстве случаев они это просто проигнорируют и продолжат говорить, как будто ничего не случилось.

Оценивая речь такого человека, важно иметь в виду следующее. Далеко не все медлительные собеседники лгут или дают волю своему высокомерию и властности. В наш век, когда стольким людям прописывают лекарства, стабилизирующие настроение, возникла новая проблема общения. Встречаются люди, которые замолкают на середине фразы или забывают, что собирались сказать. И если это происходит постоянно, то означает, что человек скорее всего принимает лекарства. Кроме того, это является признаком некоторых серьезных нарушений нейромоторики, таких, например, как деменция.

#### **25. Синдром хронического нытика.**

Эти люди, судя по их словам, настоящие жертвы, перед которыми все вокруг в чем-то виноваты. Они постоянно стонут и жалуются на все и всех. Их разговоры всегда сводятся к тому, что все их обижают или они предчувствуют что-то нехорошее.

Идет ли речь об их здоровье или отношениях с другими людьми, они всегда умоляют о помощи, чтобы привлечь к себе внимание. Однако когда кто-то пытается оказать им помощь, они редко на это реагируют. Они находят недостатки во всех и во всем вокруг. Они

ничего не ценят и склонны к саморазрушению. Часто они напоминают воинов, которые всегда в строю, но живут прошлым. Стоит вам поговорить с ними хоть немного, и ваша энергия моментально иссякнет. Эти вечно находящиеся в депрессии люди способны заразить своей тоской кого угодно.

Если вы пытаетесь их приободрить, они почти всегда отвечают: «Да, конечно, но...» Они всегда найдут уважительное объяснение тому, что никак не могут решить свои проблемы. Похоже, им нравится чувствовать себя жертвой, и эта позиция приводит в бешенство и доводит до белого каления тех, кто обнаруживает, что все их попытки оказать помощь этим людям тщетны.

## **26. Синдром немногословности.**

Очень тихие люди часто кажутся несносными, потому бывает трудно понять, о чем они на самом деле думают. Они редко высказывают свое мнение, поэтому вы сразу же начинаете подозревать неладное и перестаете им доверять.

Если, например, вы скажете им, что у них симпатичная машина, они могут на это просто кивнуть, а если спросите, какой она марки, то только назовут ее. Вы спросите: «Ну и как она?», а они ответят: «Нормально». Тогда вы спросите, почему они решили ее купить, и они сообщат, что она им просто понравилась. Эти люди никогда не скажут вам ничего, кроме того, о чем вы спросили. Они плохие собеседники, никогда не начинают разговор первыми и не пытаются развить предложенную вами тему.

Часто немногословные люди имеют психологические проблемы. Бывает, что они чрезвычайно застенчивы, не уверены в себе и поглощены собственными мыслями. Эти люди сдерживают свои чувства и часто подавляют желания. Они склонны считать, что не способны показать себя с лучшей стороны, и обычно закрыты для новых людей, идей и начинаний.

Они предпочитают держаться в стороне и поэтому не любят зависеть от других. Такие люди часто остаются холостяками. Они живут в страхе, не умея строить отношения с другими. Они обычно не любят ни с кем состязаться. Когда они оказываются вынужденными что-то сказать, это для них сущее наказание; они говорят только тогда, когда к ним обращаются или сами этого хотят. Обычно это упрямы, которые пытаются управлять другими своим пассивно-агрессивным способом, с помощью того, что они ни с кем не разговаривают.

Такие люди затаили обиду и полны внутреннего негодования и враждебности. Они кажутся слабыми, кроткими и тихими, но на самом деле совсем не такие. Они часто бывают страшными, потому что так долго не дают выхода своим чувствам, что однажды вполне могут взорваться.

В большинстве случаев они необщительны и боятся, что их обидят, возможно, вследствие травмы, полученной в прошлом. Они отказываются принимать в происходящих событиях полноценное участие и эмоционально дистанцируются от других.

Они негибки и плохо переносят перемены. Любят постоянно использовать одни и те же слова и выражения, например: «Ну еще бы!», «Как пить дать!», «А как же!» или «Понятия не имею». Свои односложные ответы часто объясняют тем, что другие слишком много болтают, а они будут экономить слова. Стараются избегать других и оправдать свое равнодушное к ним отношение. Часто ощущают безнадежность и невозможность изменить жизнь, которую ведут, и поэтому не видят смысла стараться кому-то понравиться, и это еще больше ограничивает их общение с другими.

### **27. Синдром снисходительности.**

Эти всезнайки никогда не слушают вас и не разговаривают с вами, но отпускают замечания на ваш счет. Как преподаватель или лектор, они говорят целыми абзацами или законченными рассуждениями. Среди них часто встречаются словесные снобы, которые пытаются заставить других чувствовать себя глупее, чем они есть, слишком подробно объясняя свою позицию. Эти люди склонны излишне артикулировать и говорить медленно и осторожно, как будто беседуют с ребенком.

Они любят использовать строгие и грозные выражения, такие как «тебе следует» или «вместо этого ты должен был», и раздражают других, заставляя их почувствовать, что их не уважают. Они со всеми разговаривают свысока, показывая свое превосходство и набивая цену, и они не откровенны.

Эти люди невежливы, мало считаются с мнением других и не обращают внимания, когда кто-то пытается вставить в разговор реплику. Им нужно все время говорить самим, разъяснять, проповедовать и философствовать, чтобы наверняка донести свою мысль до слушателей. Если же их прерывают, что бывает довольно часто, они сердятся и расстраиваются, воспринимая это как нападение. Однако они могут от вас и отстать, если им станет скучно или неинтересно.

С этими людьми чрезвычайно трудно общаться, потому что они любят командовать и считают свое понимание вещей единственно возможным.

### **28. Синдром словесного провокатора.**

Словесный провокатор, или тот, кто интересуется чужими делами, старается испортить вам настроение, лишив душевного равновесия. Такие люди находят удовольствие в том, чтобы специально говорить вам вещи, которые могут выбить вас из колеи. Они несчастливы сами и стараются сделать такими же других. Они постоянно делают разные намеки и мутят воду. Вы можете быть счастливы в браке и совершенно уверены в своих друзьях, но стоит вам послушать этих интриганов, и отношения с другими уже не будут больше казаться вам безоблачными.

«О, я уверена, Том тебя действительно обожает, и он необычайно преданный муж, даже несмотря на то что вчера он целый вечер провел с Марси», — могут они сказать, или же: «Это, конечно, не мое дело, но разве Клио нанимали для того, чтобы она помогала Джиму, а не тебе? Я видела ее у него в кабинете, и она вынимала что-то из его кейса».

Это несносные, скрытные, двуличные люди, которые радуются чужой беде. Они обожают совать нос в ваши дела и давать советы. Это ваши враги, которые намеренно говорят вам гадости, чтобы испортить настроение и отравить жизнь.

### **29. Синдром ворчуна.**

Эти люди по своей сути контролеры. Они хотят удостовериться в том, что все сделано, и поэтому спрашивают вас об этом снова и снова. Они постоянно надоедают вам, чтобы вы проверили. Они терпеть не могут, когда их игнорируют, и добиваются того, чтобы вы их заметили, раздражая вас до тех пор, пока вы не сделаете, что они вам говорят.

Это властные чудачки, которые очень критичны по отношению к другим. Когда вы в конце концов делаете, что они хотели, этого все равно оказывается для них мало. Они начинают вас критиковать и говорить, что вы все еще не удовлетворяете их требованиям. Ворчуны любят задавать вопрос «почему?»: «Почему ты всегда это делаешь?», «Почему бы тебе не поднять свои носки?», «Почему тебе всегда нужно это говорить?»

Ворчание — основная причина того, что супруги разводятся. Это взаимная демонстрация силы, при которой не бывает победителей. Если ворчун перестанет ворчать, у членов его семьи станет больше

тем для разговоров и меньше оснований для грусти или раздражения.

### **30. Синдром невежи.**

По данным опроса службы Гэллапа, эти индивидуумы обладают одной из наиболее раздражающих манер разговаривать с людьми. До 90 процентов опрошенных указали, что не выносят, когда их перебивают во время разговора. Люди, которые любят перебивать, фактически очень сильно настраивают против себя других, потому что лишают их возможности закончить свою мысль.

Любители перебивать обычно бывают властными чудаками, которые стараются овладеть разговором, чтобы его обострить. Их грубость показывает, что они думают только о себе и совершенно не считаются с окружающими. Человек, которого они перебили, может явно выразить свое недовольство, но и тогда эти люди зачастую продолжают говорить, несмотря на то что обидели другого человека.

Как и люди, которые перескакивают с предмета на предмет, любители перебивать испытывают потребность управлять разговором. Они эгоистичны, поэтому выразить свое мнение для них важнее всего, даже важнее того, чтобы установить контакт и взаимопонимание с человеком, с которым разговаривают. Они ни за что не допустят, чтобы последнее слово осталось не за ними. Командовать парадом должны только они, а все детальные должны при этом с восхищением наблюдать за ними.

Глубоко в душе люди с этим синдромом, как правило, испытывают страх и настолько не владеют собой, что должны контролировать все вокруг, включая и тему разговора.

### **31. Синдром сквернословия.**

Люди, которые в разговоре постоянно употребляют ругательства, делают это для того, чтобы казаться модными или грозными. В ряде случаев это своеобразный защитный механизм, который используется для того, чтобы поставить других в тупик. Если люди любят употреблять одни и те же ругательства, это может их объединять. Сплошь и рядом люди ругаются намеренно, чтобы проверить вашу реакцию и понять, что вы собой представляете. Они могут делать это даже просто из желания кого-нибудь шокировать, как один мой бывший клиент.

У этого господина из мира шоу-бизнеса имелись серьезные проблемы с властями, и он был известным бунтарем, о чем я знала. Придя ко мне на прием, он решил устроить мне проверку. Он попытался

шокировать меня, обрушив шквал нецензурных слов, но в результате получил потрясение сам.

Хотя ругаться матом совсем не в моем стиле, я специально то и дело вставляла в нашу внешне вполне непринужденную беседу некоторые словечки из его лексикона. И как только клиент их услышал, на его лице появилась широкая улыбка. Он сказал, что я ему нравлюсь, потому что меня ничем нельзя смутить. С тех пор мы подружились. Оказалось, клиент просто меня испытывал. Он с удивлением обнаружил, что я не рассердилась и не собираюсь его осуждать, и стал чувствовать себя в моем обществе хорошо.

Многие хулиганы или властные чудачки ругаются, пытаясь приобрести над людьми власть. Они делают это, чтобы испытать вас, совсем как тот мой клиент, актер и бунтарь. Для них это способ привлечь к себе внимание, доказать свое превосходство и добиться реакции. Они сильно напоминают пяти-шестилетних детей, которые приходят домой из школы и посылают родителей по известному адресу, когда те просят их сделать то, что им не по душе.

Родители испытывают шок, а возможно, и сердятся: «Никогда не смей больше этого говорить!» Ребенок удивляется: одно короткое словечко вызывает такую сильную реакцию. Теперь он понимает, что эти слова дают власть, потому что вызывают реакцию, пусть даже и отрицательную. А потом дети вырастают и быстро осознают, что эти слова дают большую власть, и начинают употреблять их намеренно.

Я вспоминаю мужчину, который за мной ухаживал и тоже казался мне привлекательным до тех пор, пока однажды при мне не выругался. На самом деле он просто испытывал меня и хотел посмотреть, буду ли я по-прежнему к нему хорошо относиться, если он станет вести себя плохо. Оказалось, что я вообще не способна к нему больше хорошо относиться, потому что его брань показала мне, что этот человек полон внутреннего ожесточения.

В своей профессиональной жизни я, может быть, и стерпела бы подобное поведение, как в случае с моим клиентом-бунтарем, с которым мне важно было установить контакт, но в моей личной жизни для него места не было. Мне абсолютно не нужен мужчина, который счел необходимым показать мне, какой он грозный и грубый. Я сочла его поведение неприличным, и, кроме того, оно многое сказало мне о его умственных способностях — о том, что они более чем скромные. Мы были едва знакомы, и вдруг он позволил себе выругаться в моем присутствии. Ему и в голову не пришло, что я могу

оскорбиться, и он не знал, что это совершенно неподходящий способ произвести впечатление на даму.

Я также подумала, что если останусь с этим мужчиной, то буду вынуждена познакомить его с коллегами, но не могу быть уверена в том, что он будет вести себя с ними прилично. Если он так плохо соображает, что ругается даже в моем присутствии, то кто может поручиться, что он не станет выражаться при других? Наверняка это поставит всех в неудобное положение, а я совсем не хочу так рисковать.

Теперь, когда мы проанализировали речевые коды, мы можем перейти к голосовым.

## **Глава 6. Понимание голосового кода.**

### **Анализ голосового кода.**

Для точного анализа голосового кода человека нужно знать, что его характеристика складывается из 19 составляющих. Можно ли сказать о человеке, что он говорит:

- 1... .слишком высоко?
- 2... .еле слышно?
- 3... .робко, с дрожью в голосе?
- 4... .слишком громко?
- 5... .с маниакальным увлечением, как одержимый?
- 6... .слишком быстро?
- 7... .с раздражением и возбуждением?
- 8... .коротко, отрывисто или неестественно?
- 9... .проглатывая звуки, когда только начинает говорить и в ходе разговора?
- 10... .все тише и тише к концу предложений?
- 11... .хнычущим голосом и как бы в нос, хотя и широко открывает при разговоре рот?
- 12... .хнычущим голосом и как бы в нос, едва открывая при разговоре рот?
- 13... .серьезно и строго?
- 14... .скучно, надоедливо и безжизненно?
- 15... .приторно сладко и использует неестественно изменчивые интонации?
- 16... .в конце предложения более высоко, чем в начале?
- 17... .медленно и тщательно взвешивая слова и с излишней артикуляцией?
- 18... .интригующим, обольстительным тоном?
- 19... .глубоким низким и полным воодушевления тоном?

### **Зеркало души.**

Как единственная капля крови может рассказать врачу, что происходит у человека в организме, так и интонация голоса может пролить свет на то, что творится у него в душе.

Древнегреческий врач Гален однажды сказал, что голос является зеркалом души, и был, безусловно, прав. Голос — это важнейший прибор, который показывает, как вы относитесь к себе и миру. Что вы думаете и как себя чувствуете, обычно можно легко определить по интонациям.

Если мы хотим адекватно оценить личные свойства человека, то нам необходимо проанализировать, как звучит его голос и что он говорит. Следовательно, анализ голосового кода является важной составляющей определения характера человека.

Звучание голоса того или иного человека рассказывает массу интересного о его настроении, психическом здоровье и, что более важно, о том, как этот человек относится к вам.

Когда Фред скучно пробормотал, что скоро снова позвонит Розанне, причем его голос на последнем слове упал и стал еле слышным, она поняла, что никогда больше его не увидит. Это было их первое и последнее свидание, и Розанна оказалась абсолютно права.

Возможно, вы сразу догадываетесь о настроении близких вам людей по тому, какой у них голос, когда они подходят к телефону. Главную роль играет здесь интонация. Нюансы, на которые другие не обратят внимания, для вас очевидны и вполне ясны.

Чем занята у людей голова и что творится у них в душе, обычно проявляется в их голосе, и как только вы научитесь разбираться в оттенках его звучания, то немедленно получите преимущество в развитии межличностных отношений.

Допустим, вы догадались по тону голоса человека, что он сегодня не в настроении. Вы можете сделать на это скидку и станете разговаривать с ним более мягко и доброжелательно или же предпочтете не идти у него на поводу и спросите, все ли в порядке. Возможно, это заставит его стать более откровенным и рассказать вам, что же на самом деле его беспокоит. Тот факт, что вы оказались достаточно наблюдательны и сумели уловить в голосе человека признаки отрицательных эмоций, позволяет вам правильно построить ваше с ним общение.

Перед тем как приступить к анализу голосовых кодов общения, важно изучить эволюцию способности людей общаться друг с другом.

### **Голос не лжет.**

Голос — это рупор самых потаенных мыслей и чаяний человека. В связи с тем что голос соединен с участками мозга, участвующими в выработке эмоций, изменения, которые происходят в голосе, когда человек испытывает определенные эмоции, трудно скрыть. Поскольку голос и эмоции так тесно связаны друг с другом, неудивительно, что, когда люди недовольны, в их голосе автоматически начинают чувствоваться безнадежность, раздражение или огорчение, и, наоборот, когда они счастливы, то разговаривают бодро и оживленно.

Когда Ренди узнала, что у Терри новый жених, то сказала, что очень-очень рада за нее, действительно рада, но ее голос звучал грустно и скучно. Никакого подъема, ни малейшего намека на радость за свою «лучшую подругу» в нем не ощущалось. Совершенно ясно, что Ренди сказала совсем не то, что думала, на самом деле она отнюдь не была счастлива за Терри.

Исследования показали, что об отдельных чертах характера и о человеке в целом обычно судят по его голосу и речи. Люди со звучными голосами производят впечатление более сообразительных, напористых, видных, успешных в своей профессиональной деятельности, дружелюбных и сексуально привлекательных. Им охотнее оказывают помощь, чаще приглашают на свидания и выбирают в супруги. Их также считают более заслуживающими доверия и менее способными на преступление.

У людей с дефектами речи всегда были трудности, связанные с негативным восприятием их другими людьми и обществом в целом. Например, женщины, которые шепелявят (неправильно произносят звуки «с» и «з»), всегда вызывают умиление, но их считают менее сообразительными и квалифицированными, чем тех, у кого такой проблемы нет. Люди с громким голосом кажутся менее приятными, чем те, у кого голос тише, и чаще, чем другие, заслуживают обвинения в том, что любят пускать пыль в глаза.

В ходе многочисленных исследований изучалось влияние голоса человека на восприятие его внешности. Одно из них показало, что те, кто заикается и запинаясь, независимо от их наружности кажутся менее привлекательными, чем люди, у которых этого дефекта речи нет. Аналогично было показано, что отрицательное впечатление от манеры говорить в нос только усиливается, если у человека к тому же неправильные черты лица.

В моей докторской диссертации «Влияние внешних данных на речь у пациентов с рото-лицевыми аномалиями», которую я защитила в университете Миннесоты, было показано, что манера речи человека в существенной степени влияет на то, как он выглядит и каким представляется другим.

Человек с лицевой аномалией, но с хорошим голосом и речью воспринимается как более физически привлекательный, чем тот, у кого с голосом и речью не все в порядке.

Когда оценивают человека с эстетической точки зрения, степень серьезности его проблем с речью не имеет значения. Наоборот, те, кто ранее казался привлекательным, сразу начинают восприниматься как непривлекательные, как только выясняется, что у них проблемы с голосом или речью.

Все мы испытали это на собственном опыте. Сколько раз мы вдруг замечали в переполненной людьми комнате прекрасного незнакомца или незнакомку, но все очарование рушилось, стоило ему или ей открыть рот. Эта женщина со скрипучим голосом Бетти Буп или занудный и пищащий, как комар, мужчина ну никак не могли нам понравиться.

Конечно, это может показаться легкомысленным, но такова реальность, хотим мы или нет. Так было и так будет. Почему? Да потому, что восприятие голосового кода — это нейробиологический процесс. Люди физически реагируют на звук: он им нравится или не нравится, они могут его терпеть или нет.

То же относится и к звукам, которые издаете вы. Древнегреческие философы, многие теологи и Фрейд отмечали в своих работах, что тайные мысли каждого человека обычно проявляются в тоне его голоса и манере речи. Эти наблюдения были подтверждены современными исследователями, в том числе и мной, изучившими связь, которая существует между голосом человека и чертами его характера.

Все мы знаем, что если люди не выражают полностью своих эмоций, пытаются их скрыть или не признают, что что-то лишило их душевного равновесия, у них развиваются мигрень, боли в спине или животе, заболевания сердца, легких, кожи и различные опухоли, в том числе и рак. Обычно мы догадываемся, что человек находится в напряжении, по тому, что он не вполне владеет своим голосом. Его голос часто кажется лишенным всяких эмоций, срывается, и перехватывает горло.

Голосовые подсказки дают характер голоса, его интонация и особенности звучания. Как бы вы ни разговаривали с человеком —

лично или по телефону, — всегда имеются определенные признаки, с помощью которых вы можете быстро догадаться, в каком он находится настроении.

В большинстве случаев мы можем точно определить эмоциональное состояние другого человека с вероятностью до 60—65 процентов, а если будем внимательно его слушать, то этот показатель еще возрастет. Эту информацию воспринимает лимбическая система — та область нашего мозга, которая находится глубоко внутри и отвечает за выработку эмоций. Хранится она в аналитической левой половине нашего мозга и даже — при необходимости — в его правой половине. Собирая эту информацию, вы заметите, как разовьется ваша интуиция в отношении того, какой у человека голос, и вы сможете больше доверять своим ощущениям при контакте с другими людьми.

#### **Исключения при анализе голосового кода.**

Голосовой код некоторых людей обладает такими особенностями, которые никак не связаны с их характером или психическим и эмоциональным состоянием. Это объясняется тем, чему они научились или унаследовали генетически.

Например, человек приобрел неприятную манеру разговаривать, потому что его плохо воспитали и у него плохие привычки. Ребенок может разговаривать громко и грубо кричать на своих сверстников и на домашних животных, подражая одному из родителей, который общается с ним в том же духе. Однако у этого ребенка могут быть проблемы со слухом, вынуждающие его говорить громко, или же такое состояние голосового аппарата, при котором для извлечения звука необходимы усилия — речь поневоле становится слишком громкой.

Никогда нельзя сбрасывать со счетов возможность патологии, когда вы замечаете такие особенности голоса, о которых мы будем говорить в этой главе. Я включила в нее обзор некоторых из этих патологических состояний, чтобы вы были лучше подготовлены, если столкнетесь с ними в жизни.

#### **Неврологические состояния**

Определенное неврологическое состояние может сыграть свою роль в том, что человек разговаривает в нос и его голос дрожит, как у Кэтрин Хепберн в последние годы жизни, или же что он разговаривает медленно, с трудом и еле слышно (как Мохаммед Али из-за того, что страдает болезнью Паркинсона).

Люди с другими неврологическими состояниями, затрудняющими координацию работы их дыхательного и голосового аппаратов (такими, как церебральный паралич и другие нейромоторные нарушения), могут неожиданно заговорить очень громко, а потом резко понизить голос к концу предложения, так что их станет практически не слышно. Некоторые разновидности заикания связаны с нейромоторными нарушениями, которые обусловлены определенными патологическими состояниями.

### **Аномалии челюсти**

Аномалия челюсти, или "неправильный прикус, может стать причиной проблем с положением языка, глотанием и даже шепелявости.

### **Проблемы со слухом**

Нарушения слуха могут способствовать неправильному произношению звуков «р», «с» и «з». Аналогично особый акцент или диалект может также способствовать неправильному произношению именно этих конкретных звуков, равно как и множества других.

Проблемы со слухом также могут быть причиной того, что человек говорит очень тихо, поскольку он страдает сенсоневральной тугоухостью. Но если человек разговаривает слишком громко, у него может быть звукопроводящая тугоухость, вызванная скоплением серы или жидкости в среднем ухе.

### **Стоматологические проблемы**

Некоторые люди бормочут или говорят в нос, стесняясь формы или состояния своих зубов, поэтому открывают рот недостаточно широко для того, чтобы разговаривать как полагается.

Люди могут также говорить в нос, если они родились с трещиной твердого или мягкого нёба или же у них велофарингеальная недостаточность, из-за которой во время разговора глотка и мягкое нёбо не соприкасаются.

### **Акценты, диалекты и культура**

Люди говорят в нос и потому, что проживают в определенном регионе — у них, например, южный, юго-западный или миннесотский гнусавый выговор.

Манера разговаривать слишком громко может быть культурным феноменом, как у жителей Гуанчжоу, которые говорят по-английски, сохраняя привычные им интонации. Уроженцам Запада это режет слух: им кажется, что китайцы кричат и сердятся друг на друга, хотя на самом деле они сохраняют спокойствие. Культурным феноменом является и обычай разговаривать тихо. Тихий голос японских женщин очень нравится японцам, но жителей Запада раздражает.

Если к концу предложения голос человека становится более высоким или интонация повышается, это может объясняться культурным феноменом, и в частности шведским акцентом. Также это свидетельствует об аффектации, особой манере речи, обычно свойственной подросткам, которые пытаются выглядеть «крутыми» и добиваются, чтобы сверстники приняли их в свой круг.

Важно также отметить, что темп речи человека часто зависит от места его проживания. К примеру, жители Нью-Йорка и Нью-Джерси говорят гораздо быстрее, чем жители Теннесси и Джорджии.

#### **Анатомические, физиологические и патологические проблемы**

Хриплость может объясняться новообразованиями на голосовых связках — полипами, узлами и даже раком. Голос бывает хриплым и из-за сильного раздражения и утолщения связок, связанных с частым употреблением алкоголя и курением. Блеющий звук, который некоторые издают при разговоре, вызван защитным спазмом их голосового аппарата, возникающим из-за того, что им больно и неудобно говорить.

Хриплость голоса также указывает на проблемы с верхними дыхательными путями. Астма, бронхит, эмфизема или хроническая обструкционная дисфункция легких (ХОБЛ) часто становятся причиной того, что у людей появляются трудности с координацией вдоха-выдоха и речи. Обычно люди, страдающие от этих заболеваний, делают несколько неглубоких вдохов, вместо одного большого, чтобы не сбиться с дыхания, когда они говорят. Это раздражает слушателей, но с этим ничего нельзя поделать, как и с их хроническим кашлем. Проблемы с верхними дыхательными путями бывают также причиной того, почему люди говорят к концу предложений все тише и тише или у них слишком быстрый темп речи.

Люди испытывают боль в задней стенке горла, или у них в носу скапливается жидкость, и это вызывает приступы кашля или удушья. В этом состоянии человек обычно пытается скорее получить необходимую ему информацию, для чего и старается говорить очень быстро.

Высокий голос также указывает на то, что у человека слабый голосовой аппарат, деформирована или сильно повреждена гортань.

Люди, страдающие заболеванием, известным как спастическая дисфония, при котором бывают крайнее перенапряжение и спазмы голосовых мышц, обычно говорят с трудом и отрывисто.

#### **Наркотики**

Замечено, что люди, принимающие некоторые наркотики, также говорят отрывисто, у них перехватывает горло, а кроме того, они иногда неожиданно начинают говорить слишком громко, что свидетельствует о недостаточной координации между дыхательным аппаратом и механизмом голосообразования.

Люди, имеющие проблемы с наркотиками или принимающие некоторые препараты для улучшения настроения, разговаривают медленно или делают в разговоре большие паузы, что указывает на проблемы с краткосрочной памятью. Некоторые лекарства, прописываемые больным с биполярным нарушением или эпилепсией, могут привести к кратковременной потере памяти, а также к дрожанию и неуверенному звучанию голоса.

При употреблении барбитуратов или героина речь становится замедленной и затрудненной, а амфитаминов и кокаина — необычно быстрой. Такой наркотик, как кокаин, повреждает слизистую оболочку носа, из-за этого воздух уходит и голос делается гнусавым. Другими характерными признаками являются постоянное чихание, сопение и заложенный нос, который также способствует тому, что голос делается гнусавым.

Важно, чтобы при оценке черт характера или поведения человека учитывался каждый из этих факторов.

Слушая голоса других, мы должны решить, не находится ли человек в состоянии стресса или в большом напряжении. Вот почему лучше всего делать наблюдения в течение некоторого периода времени и по возможности в различных ситуациях.

#### **Анализ голосовых подсказок.**

Голосовой код следует анализировать по четырем основным направлениям: 1) высота (голос высокий или низкий), 2) громкость (голос тихий, громкий, затихающий к концу предложения), 3) качественные характеристики (голос дрожащий, резкий, серьезный, внешне делаящийся очень громким, мрачный, ноющий, гнусавый, хриплый) и 4) стиль (человек говорит с маниакальным увлечением, как одержимый, очень медленно или слишком быстро, взволнованно, резко и отрывисто, уныло и безжизненно, с воодушевлением, голос приторно-сладкий, сексуальный и кокетливый, хорошо модулированный, низкий, повышающийся к концу предложения).

#### **Стиль.**

##### **Подкупающий глубокий низкий голос, полный воодушевления**

Правильно выбранный тон голоса — залог успеха. Как у мужчин, так и у женщин лучше всего воспринимается более низкий, чем

обычно, голос, который придает своему обладателю или обладательнице черты утонченности, сексуальности и эмоциональной стабильности.

Голос, в котором слышатся оживление, подъем, воодушевление, позволяет сохранить интерес человека к тому, о чем вы говорите. Высота голоса и его громкость должны меняться, а тон быть уверенным. Тон голоса передает любовь, гнев, радость, сострадание, печаль, страх, сомнение. Именно тон заставляет людей наострить уши и прислушаться. Тон голоса бывает очень выразительным и легко передает любое сообщение.

Тон вашего голоса может привлечь к вам людей как магнитом, потому что позволяет проявиться всему лучшему, что есть в душе и у вас, и у других. Тон, который говорит: «Я вполне уверен в себе», внушает доверие и заставляет других чувствовать себя рядом с вами спокойно. Люди, говорящие таким тоном, воспринимаются как более заслуживающие доверия, надежные, сексуально привлекательные и способные. Они сами распоряжаются своей жизнью, и их голос не дрожит и не срывается. Такой тон обычно характерен для основательных людей, которые говорят от души и думают, что говорят, людей прямых и цельных.

Рассказывают, что покойный актер Ричард Бартон благодаря своему низкому звучному голосу заставлял людей с интересом слушать, как он читает телефонную книгу. Голос Бартона не только внушал доверие, но и делал его совершенно неотразимым.

Замечено, что женщины, которые говорят низким голосом и с большим воодушевлением, имеют явное преимущество в том, что касается умения привлечь к себе других. Праздничное возбуждение, звучащее в их голосе, заразительно и заставляет других воспринимать их как более дружелюбных, заслуживающих доверия, способных и сексуально привлекательных.

Если у вас такой замечательный голос, вы привлекаете людей, которые в вашем присутствии становятся более радостными и оживленными.

## **Высота.**

### **1. Голос слишком высокий.**

Человек со слишком высоким голосом — не важно, мужчина это или женщина, — часто производит впечатление незрелого, бесполого, неопытного, не уверенного в себе, слабого и раздражительного. Когда в человеке пробуждается сексуальность, его голос становится

ниже, поэтому тот, чей голос остается высоким, отрицательно относится к своей сексуальности или вообще ее игнорирует.

В своей практике я часто помогала молодым женщинам понизить тембр их голоса. Почти у всех, с кем я работала, были проблемы с сексом, потому что в детском или в подростковом возрасте они становились жертвами насилия. Нередко они получали такую травму, что это задерживало их эмоциональное развитие, и они начинали сильно отставать от своих сверстников. Мой дорогой покойный друг и коллега, психиатр и психоаналитик д-р Пол Канталупо обнаружил эту тенденцию в результате своей двадцатипятилетней профессиональной деятельности. Он считал, что перенесенная психологическая травма может привести к задержке эмоционального развития человека, при которой его голосовые данные также перестают развиваться.

У моей бывшей пациентки Хуаны, одинаково хорошо говорившей на английском и испанском языках, была именно такая проблема, о которой в свое время упоминали д-р Дру Пински и д-р Пол Канталупо. Она обладала богатым, звучным, низким по тембру голосом и излучала доверие. Ее выразительный голос звучал чувственно и страстно, чем Хуана весьма успешно пользовалась, озвучивая рекламу на английском языке. А поскольку она бегло говорила и по-испански, то попыталась подработать, озвучивая объявления для испаноязычных потребителей.

Однако в кадровом агентстве Хуане сказали, что ее голос слишком высок, и тогда она обратилась за помощью ко мне. Но как мы ни старались, какие методики ни пробовали, нам никак не удавалось добиться, чтобы Хуана заговорила по-испански более низким голосом, при том что по-английски она говорила именно таким, низким и грудным голосом. Что-то тут было не так, и я спросила ее, не получила ли она в юности какую-нибудь травму.

Услышав мой вопрос, Хуана тут же потеряла самообладание, зарыдала и рассказала, что, приехав в Соединенные Штаты из Мексики, она стала жертвой группового изнасилования. В то время она была совсем юной девушкой и ничего никому не сказала, потому что среди людей ее национальности это не принято. Я была первой, кому довелось об этом услышать.

Родной язык ассоциировался в сознании Хуаны с полученной травмой, поэтому она говорила по-испански таким тонким детским голоском, но с английским — языком, с которым ее эмоциональная травма никак не связана, — все обстояло совсем иначе.

Человека со слишком высоким голосом, будь то женщина или мужчина, никто не воспринимает всерьез. Люди с таким голосом кажутся более слабыми, менее сообразительными и конкурентоспособными, чем те, у кого голос нормальный. А все потому, что, когда человек нервничает или не слишком уверен в себе, у него часто перехватывает горло, и в результате он начинает пищать.

Известно, что, когда люди сердятся, они говорят на повышенных тонах. Исследуя взаимосвязь голоса и эмоций, д-р Пол Экман обнаружил, что 70 процентов его подопечных, находясь в расстроенных чувствах, начинали говорить более тонким голосом. Таким образом, логично было предположить, что человек, который постоянно говорит слишком высоким голосом, вечно находится в состоянии остаточного раздражения, внутреннего недовольства или даже страха.

Долгие годы я работала над решением этой проблемы с тысячами своих пациентов. Существуют, конечно, множество упражнений для голоса, но главным в этой работе всегда было наладить с человеком доверительные отношения. Это просто необходимо, когда человеку приходится так круто менять свою жизнь.

Очень возможно, что при условии правильного выбора упражнений для голоса и психотерапии вам вовсе не придется всю свою жизнь стыдиться своего очень высокого голоса.

## **2. Голос слишком низкий.**

Низкий голос у людей с более толстыми голосовыми связками или крупным голосовым аппаратом. В общем, и у мужчин, и у женщин такой голос считается более красивым. Однако если человек заставляет себя говорить на октаву ниже, чем ему полагается, его голос кажется неестественным, звучит фальшиво и претенциозно.

Говорить слишком низко часто пытаются мужчины, не уверенные в себе. Они думают, что, если голос будет звучать ниже, а иногда и громче, их будут всегда принимать всерьез и они будут выглядеть более влиятельными. Они считают, что если будут говорить басом, то люди станут их больше уважать и слушаться.

Одна моя клиентка сделала своему молодому человеку своеобразный подарок на день рождения, послав его ко мне на занятие, чтобы я оценила его речь и навыки общения. Сначала он не хотел ко мне идти, потому что считал, что у него потрясающий голос и он не нуждается в моих услугах, но, поскольку его девушка уже все оплатила, все же явился. Молодой человек вообразил, что она делает ему этот подарок, чтобы польстить его самолюбию: ей очень нравится его голос, и она хочет, чтобы он услышал похвалу специалиста.

Когда он пришел, то стал говорить чрезвычайно низким голосом. Молодой человек сказал мне, что, по его мнению, его голос заводит женщин, потому что он такой низкий и сексуальный. Он и подумать не мог, что девушка прислала его ко мне, потому что на самом деле его голос вызывал у нее отвращение. Ей казалось, что он звучит невыносимо напыщенно. Она стеснялась выйти со своим приятелем на люди, потому что на них все время оборачивались. Девушка не знала, как сказать ему, что его голос ее совершенно не устраивает, и переложила эту неприятную обязанность на мои плечи.

Посмотрев видеозапись и послушав себя, молодой человек в конце концов понял, в чем дело. Говорить не таким глубоким, более естественно звучащим голосом не составило бы для него никакого труда. Я рассказала ему, как найти оптимальную высоту голоса, и посоветовала разговаривать более естественно. Это, а также несколько советов относительно того, как укрепить уверенность в себе, изменили тембр голоса молодого человека, что очень порадовало его и подругу.

### **Громкость.**

#### **1. Голос слишком тихий.**

Тихони добиваются чужого внимания, заставляя людей просить их говорить громче. Они получают от этого большое удовольствие и играют в своеобразную игру, вынуждая других напрягаться, чтобы их услышать. Тихони нервнируют тех, кому приходится просить их повторить, и приобретают контроль над ситуацией, которую прежде контролировать не могли. Некоторые разгадывают эту уловку и знают, что предпринять, чтобы притворщик стал разговаривать нормально.

Кати надоело, что Марси постоянно изображает застенчивость и заставляет других просить ее говорить громче. Поэтому на одном собрании Кати сказала старосте группы, когда он попался в ловушку Марси, чтобы он просто не реагировал на эту девушку, потому что она не умеет говорить нормально и он все равно не расслышит ни одного ее слова, а по всем вопросам обращался только к ней.

Марси страшно разозлилась, ее застенчивость как рукой сняло, и она закричала очень громко, что Кати все выдумала и она, конечно же, прекрасно говорит. И с тех пор Марси никогда не разыгрывала этот номер «ах, я такая робкая», по крайней мере в присутствии Кати.

Любители говорить очень тихо совсем не такие, как о них можно подумать. Ка% А



**[www.feedbooks.com](http://www.feedbooks.com)**  
Food for the mind