

Джек Шефер

Марвін Карлінс

як ЗДОБУТИ ПРИХИЛЬНІСТЬ ЛЮДЕЙ І НАВЧИТИСЯ ВПЛИВАТИ на них:

рекомендації
колишнього
агента ФБР

Джек Шефер
Марвін Карлінс

як ЗДОБУТИ
ПРИХИЛЬНІСТЬ
людей і навчитися
ВПЛИВАТИ на них

РЕКОМЕНДАЦІЇ
КОЛИШНЬОГО
АГЕНТА ФБР

Харків



2019

УДК 159.9
Ш36

Серія «Саморозвиток»

Перекладено за виданням:

Schafer, Jack. The Like Switch: An Ex-FBI Agent's Guide to Influencing, Attracting, and Winning People Over / Jack Schafer, Marvin Karlins. — New York : A Touchstone Book, a Division of Simon & Schuster, Inc. 2015. — 288 p.

Переклад з англійської *Оксани Ліпської*

Дизайнер обкладинки *Вікторія Долгіх*

Шефер Дж.

Ш36 Як здобути прихильність людей і навчитися впливати на них: рекомендації колишнього агента ФБР / Джек Шефер, Марвін Карлінс ; пер. з англ. О. Ліпської. — Х. : Віват, 2019. — 304 с. : іл. — (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942-827-1).

ISBN 978-966-982-467-7 (PDF)

ISBN 978-966-942-983-4 (укр.)

ISBN 978-1-4767-5448-2 (англ.)

Агенту ФБР Джекові Шеферу доводилося користуватися незвичайними стратегіями для ефективної взаємодії з оточенням, зокрема зі шпигунами та злочинцями. Протягом двадцяти років фахівець із поведінкового аналізу розробляв оригінальні методи впливу на людей. Він наголошує, що ці стратегії придатні й для повсякденного життя: щоб побудувати міцні стосунки, навчитись розпізнавати брехню і розуміти поведінку інших.

Чудові поради колишнього агента ФБР допоможуть керівникам, досвідченим менеджерам і продавцям-початківцям, батькам і вчителям, а також усім, хто прагне налагодити дружні чи романтичні стосунки й опанувати надскладне мистецтво подобатися людям з першого погляду.

УДК 159.9

ISBN 978-966-942-827-1 (серія)

ISBN 978-966-942-983-4 (укр.)

ISBN 978-1-4767-5448-2 (англ.)

© John Schafer, Ph.D. and Marvin Karlins, Ph.D., 2015

© ТОВ «Видавництво “Віват”», видання українською мовою, 2019

Моїй дружині Гелен, жінці, сповненій любові, наділеній сильним характером і, понад усе, терпінням, що дало їй змогу витримати всі мої дивацтва впродовж тридцяти років нашого шлюбу.

Джек Шефер

Моїй дружині Едіт і доњці Ембер:
дякую вам за те, що ви є, за те, чого ви досягли,
за вашу любов, яка збагатила життя багатьох.

Марвін Карлінс

ЯК ЗДОБУТИ ПРИХИЛЬНІСТЬ

Нікому й не спало б на думку розшифрувати абревіатуру ФБР як «Федеральне бюро радості». Утім, я протягом двадцяти років працював у цій організації агентом, який спеціалізувався на поведінковому аналізі, та за ці роки розвинув здатність швидко оцінювати людей, розуміти їхні характери й виробляти стратегію поведінки з ними. До моїх обов'язків входило переконувати людей співпрацювати із ФБР проти їхньої рідної країни, а також виявляти злочинців та схиляти до зізнання, іноді не вимовляючи задля цього жодного слова. Як фахівець із поведінкового аналізу, я розробив стратегію, що дає змогу вербувати шпигунів і перетворювати запеклих ворогів на друзів. Іншими словами, я здобув навички та виробив технічні прийоми, які перетворювали ворогів Сполучених Штатів Америки на друзів і добровільних шпигунів на користь моєї країни.

Переді мною стояло завдання завойовувати людські симпатії. Випадок із «Володимиром» (я змінив імена й особистісні характеристики осіб, про яких ідеться в книжці, й іноді створював якийсь характер із кількох, воліючи більшою мірою унаочнити приклади) чудово демонструє, у чому суть справи.

Володимир нелегально прибув у США як шпигун. Його впіймали під час спроби заволодіти таємними документами міністерства

оборони. Мені як спеціальному агентові ФБР доручили працювати з ним. На першому ж допиті він заявив, що не розмовляти-ме зі мною за жодних обставин. Щоб подолати опір заарештованого, я почав із того, що на допитах просто сідав навпроти нього та читав газету. Я читав упродовж тривалого часу (що розпланував заздалегідь), потім згортає газету, клав на стіл і, ані слова не ка-жучи, виходив із кабінету. День по дніві, тиждень за тижнем я приходив на допит і читав газету, поки Володимир із байдужим виглядом сидів навпроти, прикутий кайданками до столу.

Зрештою він запитав, навіщо я щодня його навідує. Згорнувши газету, я глянув на нього та сказав, що хочу з ним поговорити. Потім я негайно затулився газетою та взявся читати, не звертаючи на нього уваги. Минуло кілька хвилин, я підвівся та вийшов із приміщення, не сказавши ні слова.

Наступного дня Володимир знову запитав мене, чому я завжди читаю газету. Я знову відповів, що приходжу сюди, щоб поговорити з ним, сів і розгорнув газету. За кілька хвилин Володимир сказав: «Я хочу говорити». Поклавши газету на стіл, я запитав: «Володимире, а ви впевнені в цьому? Під час нашої першої зустрічі ви заявили, що не будете зі мною розмовляти». Володимир відповів: «Я готовий говорити, однак не про свою шпигунську діяльність». Я пристав на його умову, проте додав: «Але ж ви повідомите мені, коли будете готові поговорити про свою роботу, чи не так?» Володимир погодився.

Упродовж наступного місяця ми з Володимиром розмовляли про що завгодно, крім його шпигунської діяльності. Потім, однієї чудової днини, Володимир раптом заявив: «Я готовий розповісти про те, що робив». Лише тоді ми докладно поговорили про його шпигунську діяльність. Володимир викладав свої думки невимушенено та відверто не тому, що його до цього змусили силою, а тому, що я сподобався йому і він став мати мене за друга.

Техніки допиту, які я застосував, працюючи з Володимиром, можуть здатися безглуздими... однак я ретельно спланував свої

дії, щоб домогтися від заарештованого бажання зінатися та співпрацювати із ФБР.

У цій книжці я розкриваю свою таємницю і поясню, як завоював прихильність Володимира та як, застосовуючи ту саму техніку, ви зможете викликати симпатію практично в будь-якої людини на якийсь час або ж на все життя. Я зможу це зробити, тому що, як виявилося, навички спілкування, що їх я виробив із метою потоварищувати з потенційними агентами та завербувати їх, можна достоту так само ефективно використати в налагодженні дружніх стосунків у дома, на роботі та в будь-яких інших місцях і комунікативних ситуаціях.

Спочатку я не усвідомлював, що можна послуговуватися своїми професійними навичками в повсякденні. Така можливість привернула мою увагу тільки наприкінці кар'єри у ФБР. Тоді я викладав способи вербування агентів молодим офіцерам розвідки. Якось, перед початком нового семестру, я приїхав на роботу за півгодини до занять, щоб підготувати класну кімнату. На мій подив, у класі вже були двоє студентів. Я не впізнав їх. Вони сиділи, як зразкові учні, у першому ряду, поклавши руки на стіл. Така поведінка мене дуже здивувала, оскільки вони нечасто приходили на заняття о такій порі. Я поцікавився, що трапилося, хто вони та чому прийшли так рано.

— А пам'ятаєте Тіма з попередньої групи? — запитав один зі студентів.

— Так, звісно, — відповів я.

— Кілька тижнів тому ми з Тімом були в барі. Він розповів нам про ваші лекції зі здійснення впливу та побудови довірливих стосунків.

— І?.. — запитав я, досі не тямлячи, куди він хилить.

— Тім похвалився нам, що на лекціях навчився, як підчепити будь-яку дівчину.

— Ми, звісно ж, поставилися до цього скептично, — додав другий студент.

— Отож ми вирішили його випробувати, — провадив перший. — Ми вибрали першу-ліпшу жінку, яка була у клубі, та запропонували Тіму, не промовивши жодного слова, запросити її сісти за наш столик та випити разом із нами.

— І що ж він зробив? — поцікавився я.

— Він прийняв цей виклик! — вигукнув студент. — Ми вирішили, що він з’їхав із глузду й забагато бере на себе. Проте через сорок п’ять хвилин жінка і справді підійшла до нашого столика й запитала, чи можна їй приєднатися. Ми не могли повірити власним очам, однаке все сталося саме так.

Я допитливо подивився на них.

— То ви таки дізнались, як він це зробив?

— Hi! — вигукнув один із хлопців, а потім вони в унісон зізналися: — Саме тому ми і прийшли сюди — щоб навчитися!

Спочатку я здивувався та нагадав їм про нашу професію, а також сказав, що мета занять — навчити студентів працювати в розвідці, а не виховувати спеціалістів із пікапу¹. Втім, після нетривалих роздумів мене раптово, на власний подив, осяяло. Добряче поміркувавши про вчинок Тіма, я усвідомив, що методи вербування шпигунів можна застосовувати і для перемоги в так званих любовних іграх. Ба більше, у ширшому сенсі — цю техніку можна також використовувати у всіх випадках, коли треба завоювати приязнь людини практично в будь-якій міжособистісній взаємодії. Це «осяяння» стало вихідним пунктом для роботи над цією книжкою та водночас визначило її зміст.

Звільнившись із ФБР, я й далі працював над докторською дисертацією із психології та почав викладати в університеті. Саме тоді я втілив у життя свій задум, написавши цю книжку, покликану допомагати людям встановлювати успішні міжсо-

¹ Пікап — знайомство із представниками протилежної статі з метою здійснити статевий акт (знайомство, спокушання). (*Tут і далі прим. пер.*)

бистісні стосунки вдома, на роботі та всюди, де такі взаємини просто конче потрібні.

Наприклад:

- продавці-початківці можуть послуговуватися цими методами задля залучення нових клієнтів;
- досвідчені продавці навчаться підтримувати та розвивати стосунки, що вже існують, та, звісно ж, залучати нових клієнтів;
- усі наймані працівники, від менеджерів із Волл-стрит до офіціантів у ресторані, можуть використовувати запропоновані тактики задля ефективнішої взаємодії з керівництвом, колегами, підлеглими та клієнтами;
- батьки можуть застосувати нові знання, щоб виправити, підтримати та зміцнити взаємини з дітьми;
- споживачі зможуть отримувати кращий сервіс, укладати вигідніші угоди та привертати до себе пильнішу увагу з боку обслуги;
- та, звісно, люди, які бажають встановити дружні чи романтичні стосунки, зможуть скористатися запропонованими методиками з розвитку навичок для подолання труднощів у цій нелегкій справі (що стає дедалі складнішою в нашу цифрову епоху).

«Як здобути прихильність...» призначена для всіх, хто хоче знайти нових друзів або зміцнити стосунки, зробити приємнішими випадкові зустрічі, а також отримувати більше чайових і бонусів.

ЯК ВПОРАТИСЯ З ВИКЛИКАМИ ДРУЖБИ

Люди — істоти суспільні. Людський вид запрограмовано на пошук друзів. Це прагнення сягає корінням у наше далеке первісне минуле, коли згуртованість давала кращі шанси посісти верхні місця в харчовому ланцюжку, щойно ми вийшли з печер і стали боротися за виживання у ворожому та нещадному світі. Якщо думаєте, що в той час пошук друзів був приємною й легкою

справою, то, на жаль, помиляєтесь. Сьогодні результати багатьох соціологічних опитувань і досліджень показують, що у світі зростає кількість тих, хто почувається самотнім та нездатним навіть розпочати знайомство, а побудувати осмислені тривалі стосунки — і поготів. Проблему ускладнює тотальнє впровадження в наше життя соціальних мереж, які ще дужче ізоляють людей одне від одного, перешкоджаючи налагодженню довірливих особистих стосунків.

Заходити в контакт із людьми, особливо незнайомими, — завжди важко та навіть дещо лячно. Водночас зовсім не має значення, чоловік ви чи жінка. У будь-якому разі ви відчуваєте страх: страх перед збентеженням, страх перед відмовою, страх образити та діткнути чужі почуття, страх справити кепське враження, ба навіть страх перед можливою маніпуляцією і безсorомним використанням вас іншою людиною. На щастя, налагодження стосунків не конче призводить до катастрофи. Якщо ви хочете, всупереч труднощам, подружитися чи просто покращити взаємини з ким-небудь, наберіться мужності. Ви не самотні, і ваше становище аж ніяк не безнадійне. Цю книжку написано спеціально для того, щоб зменшити вашу тривогу щодо підтримання взаємин на роботі та вдома, з улюбленими людьми або перед необхідністю вступати в нові стосунки з незнайомцями.

Техніки, описані в книжці, ґрунтуються на передових наукових даних, тому нададуть вам змогу навчитися подобатись людям, не промовляючи жодного слова. Зрештою вам таки доведеться налагодити комунікацію з людьми. Словеса перетворюють почуття симпатії на дружбу, а деколи й на тривалі стосунки завдовжки в життя. У книжці ви знайдете різноманітні поради щодо застосування невербалних сигналів, за допомогою яких так само, як і за допомогою слів, зможете миттю здобувати прихильність будь-якої людини.

Плідні особисті взаємини, без сумніву, цілком під силу вам. Це не питання випадковості чи того, що вам поталанило. Ці

стосунки є результатом застосування ретельно вивченого наукового знання та перевірених методів взаємодії з оточенням. Отже, від здатності заводити друзів вас відокремлюють лише три кроки.

- 1. Ви мусите мати шире бажання оволодіти методами та прийомами, описаними в книжці.** Ці методи нагадують електричні інструменти, якими користуються будівельники. Весь сенс полягає в тому, щоб дозволити інструменту працювати. Наприклад, замолоду я пилив дерево ручною пилкою. Якось батько дозволив мені взяти циркулярну пилку, яку він нещодавно придбав. Я почав працювати, натискаючи на неї так само, як і на ручну пилку. Побачивши це, батько поплескав мене по плечу та сказав, щоб я не тиснув занадто й дозволив пилі спокійно та добре виконати свою роботу. Техніки, описані в цій книжці, потребують такого самого підходу. Застосовуючи їх, будьте спокійні, залишайтесь собою та дозвольте їм працювати за вас. Вас дуже здивує результат.
- 2. Ви мусите постійно застосовувати нові знання для взаємодії з оточенням.** Те, що ви знаєте найкращий спосіб будь-яких дій, добре тільки в тих випадках, коли ви використовуєте його на практиці. *Пам'ятайте, що знання без практичного застосування — марне.*
- 3. Ви мусите підкріплювати засвоєний матеріал постійною практикою.** Навички дружби подібні до будь-яких інших навичок. Що частіше ви їх використовуєте, то краще у вас виходить. Що рідше ви застосовуєте своє вміння, то швидше його втратите. Здійснивши ці три кроки, ви усвідомите, що заводити друзів для вас стало такою самою звичною та непомітною справою, як дихати.

Змінити вподобання не дуже важко. Для того щоб оволодіти цим мистецтвом, просто використовуйте інформацію, надану в цій книжці, та стежте, як зростатиме ваш LQ, тобто коефіцієнт привабливості (від англ. *Likability Quotient*).

ФОРМУЛА ДРУЖБИ

Я зрозуміла: люди забудуть, про що ви говорили та що ви робили,
але вони ніколи не забудуть, що ви змусили їх відчувати.

Майя Енджелou¹

ОПЕРАЦІЯ «ЧАЙКА»

Кодове ім'я цієї особи — Чайка.

Він був високопосадовим іноземним дипломатом.

Якби нам пощастило його завербувати, це стало б цінним надбанням для Сполучених Штатів Америки.

Проте нам треба було розв'язати одне складне питання: як переконати людину відмовитися від віданості рідній країні? Треба було в якийсь спосіб потоваришувати з Чайкою та зробити йому пропозицію, від якої не можна відмовитися. Щоб упоратись із таким завданням, були потрібні терпіння, ретельне збирання інформації про всі аспекти життя цієї особи та налагодження дружніх стосунків між Чайкою й американцем, якому Чайка міг би довіряти.

Згідно з нашими даними, його кілька разів обминули з підвищенням по службі, й, oprіч того, нашим співробітникам

¹ Майя Енджелou (1928—2014) — американська письменниця та поетеса; авторка п'єс, кіносценаріїв і телешоу. Брала активну участь у русі за громадянські права.

вдалося підслухати, як Чайка розповідав дружині, що йому подобається життя в Америці та що він залишки пішов би у відставку ю оселився у США, якби було можливо. До того ж Чайка непокоївся через те, що на батьківщині йому призначили маленьку пенсію, якої не вистачило б на гідну старість. Озброївшись цими відомостями, аналітики служби безпеки припустили, що Чайку вдастся схилити на наш бік, якщо запропонувати належну фінансову компенсацію.

Тепер слід було встановити близькі стосунки з Чайкою, не налякавши його перспективою грубого вербування, а це складне завдання. Оперативному працівнику ФБР — Чарльзу — доручили налагодити контакт із Чайкою, поступово зблизитися з ним і зробити стосунки довірливими до такої міри, коли можна буде зробити йому конкретну пропозицію. Саме так добре вино доводять до необхідної зрілості, щоб потім ми могли насолоджуватися його букетом. Агента застерегли, що, коли він проявить зйому квапливість, Чайка, найімовірніше, насторожиться та уникатиме контактів. Для початку агенту слід дотримуватися тактики налагоджування дружніх стосунків. Насамперед Чарльз має сподобатися Чайці, не сказавши жодного слова. Другий крок — висловлення симпатії, що виникла між ними, з натяком на тривалу дружбу.

Підготовка до першої — найважливішої — зустрічі Чарльза з Чайкою тривала кілька місяців. Зовнішнє спостереження встановило, що раз на тиждень об'єкт виходив із будівлі посольства та прямував на закупи до продуктового магазину за кілька кварталів від посольства. Чарльз дістав інструкцію регулярно навертатися Чайці на очі в різних місцях маршруту. Агента попередили, щоб він не наближався до Чайки, щоб не викликати підозри, а просто траплявся на очі: був, мовити б, «тут», щоб іноземний дипломат помічав його кожного разу.

Офіцер розвідки, Чайка досить скоро помітив агента ФБР, який, слід визнати, і не прагнув конспірації. Оскільки Чарльз

не робив спроб наблизитись до Чайки або заговорити, той не відчував жодної загрози. Він просто звик до того, що американець вряди-годи навертається йому на очі дорогою до крамниці.

Минуло кілька тижнів, і якось, укотре опинившись поблизу американця, Чайка поглянув йому у вічі. У відповідь Чарльз кивнув, даючи зрозуміти, що помітив цей жест, але не виказав більшого зацікавлення.

Минуло ще кілька тижнів, і тільки тоді Чарльз став інтенсивніше контактувати з Чайкою на невербальному рівні: **частіше дивитись йому в очі, піднімати брови, нахиляти голову та трохи виставляти вперед підборіддя**, адже вчені виявили, що саме ці жести людський мозок інтерпретує як «дружні сигнали».

Наступний крок у зближенні з Чайкою Чарльз зробив іще через два місяці. Він увійшов за ним до магазину, тримаючись на певній відстані. Тепер під час кожного відвідування магазину Чарльз ішов за дипломатом назирі, як і раніше, зберігаючи дистанцію, хоча кілька разів навіть пройшов повз Чайку в проходах супермаркету. Агент став дедалі частіше дивитися в очі об'єктою. Чарльз зауважив, що дипломат завжди купував у магазині банку горошку. Зачекавши ще кілька тижнів, Чарльз попрямував слідом за Чайкою до поліці з горошком і, коли той потягнувся по банку, теж, усміхнувшись, узяв із поліці банку горошку та звернувся до Чайки: «Добриден, мене звати Чарльз, я — спеціальний агент ФБР». Той усміхнувся: «Я чомусь так і думав». Після цієї безневинної зустрічі та знайомства між Чарльзом і Чайкою встановилася міцна дружба. Зрештою Чайка погодився надавати цінну інформацію своєму другові із ФБР.

Спостерігачеві багатомісячне «цюцюкання» агента Чарльза може здатися надто затягнутим і незрозумілим, однак не випадково він так довго вичікував. Стратегія вербування була ретельно продумана та відпрацьована, як віртуозна психологічна операція, мета якої полягала у налагодженні дружніх стосунків між

двома людьми, котрі самі по собі ніколи не лише не потоваришували б, а й не познайомилися б.

Як фахівець аналітичного центру ФБР, я разом з колегами брав участь у розробці сценарію вербування Чайки нашим оперативним співробітником. Метою було змусити Чайку звикнути до присутності Чарльза та зробити так, щоб їхне знайомство переросло у дружбу — якщо, безперечно, агентові вдастся спровадити гарне враження на об'єкт вербування. Наше завдання ускладнювалося тим, що Чайка й сам був досвідченим офіцером розвідки та міг підозріло поставитися до будь-якої спроби чужинця познайомитися з ним. Тоді надалі він за всяку ціну уникав би підозрілого незнайомця.

Для того щоб Чарльз міг успішно реалізувати наш план, треба створити такі умови, щоб іноземному дипломатові було психологічно комфортно спілкуватися з американським агентом. Тому Чарльзу довелося виконати кілька специфічних дій, що він і зробив вельми успішно. Ці кроки нічим не відрізняються від тих, до яких мусить вдатися будь-яка людина, котра бажає встановити з кимось нетривалі або тривалі дружні взаємини.

Скориставшись випадком із Чайкою як прикладом, зараз ми досліджуємо, що саме сприяло успіху Чарльза у вербуванні. У цьому разі агент ФБР використовував формулу дружби.

ФОРМУЛА ДРУЖБИ

Формула дружби містить чотири основні складники: близькість, частоту, тривалість та інтенсивність. Ці чотири елементи можна записати у вигляді такої-от математичної формули:

$$\text{дружба} = \text{близькість} + \text{частота} + \text{тривалість} + \text{інтенсивність}$$

Близькість — це дистанція між вами й іншою людиною, а також ваша регулярна поява в полі її зору. У випадку з Чайкою Чарльз

не просто підійшов та відрекомендувався — така поведінка, навпаки, тільки відштовхнула б іноземця. Особливості ситуації вимагали обережнішого та зваженішого підходу. Слід було дати Чайці нагоду «звикнутися» до Чарльза та не сприймати його як загрозу. Щоб досягти цієї мети, було застосовано чинник **близькості**. Близькість — незамінний складник усіх міжособистісних стосунків. Саме лише перебування в полі зору об'єкта вербування надзвичайно важливе для налагодження особистих взаємин. Близькість пробуджує в об'єкті симпатію до вас і викликає взаємне притягання. Як наслідок, людей вабить одне до одного, навіть якщо вони не обмінюються словами.

Головна умова для створення близькості — перебування в безпечному середовищі. Якщо хтось відчуває загрозу від надмірно причепливої та занадто близької присутності іншої людини, то він нашорошується та намагається втекти, уникаючи подальшого зближення. У сценарії налагодження контакту з Чайкою Чарльз зберігав достатню дистанцію для того, щоб той не сприймав його як джерело небезпеки й не вмикнулася реакція «боротьби або втечі»¹.

Частота означає кількість контактів з іншою людиною за одиницю часу, а **тривалість** — тривалість кожного контакту. Повою Чарльз додав вплив другого і третього чинників дружби: **частоти** та **тривалості**. Він робив це, частіше навертаючись Чайці на очі під час його походів до магазину (частота). За кілька місяців Чарльз додав також компонент тривалості, проводячи більше часу з Чайкою щоразу, як потрапляв у поле його зору, — наприклад, проводжав Чайку до крамниці, збільшуючи тривалість кожного контакту.

¹ Фізіологічна реакція «боротьби або втечі» (також відома як стресова реакція) була необхідна для виживання первісної людини. По суті, це автоматична реакція організму на небезпеку чи будь-який стрес, що визначає, яким чином поводитися в ситуації загрози: боротися чи рятуватися втечею.

Інтенсивність — це здатність максимально задовольнити психологічні та/або фізичні потреби іншої людини за допомогою вербальної чи невербальної поведінки. Останній складник формули дружби — **інтенсивність** — було додано поступово, мірою того як Чайка звикав до присутності Чарльза й усвідомлював зриме небажання агента ФБР одразу йти на прямий контакт. У цьому разі інтенсивність виражено в чиннику **цікавості**. Коли в звичному оточенні з'являється новий стимул (у нашому прикладі в оточенні Чайки з'явився незнайомець), мозок визначає, являє собою цей стимул загрозу справжню чи уявну. Якщо він ідентифікує її як справжню загрозу, то людина намагатиметься усунути чи нейтралізувати її, ввімкнеться реакція «боротьби або втечі». Якщо, навпаки, новий стимул не сприймається як загроза, то він стає об'єктом цікавості й людина прагне дізнатися: хто це? навіщо він тут? чи можу я використовувати його задля власної вигоди?

Перебуваючи на безпечній відстані, Чарльз викликав у Чайки цікавість, яка зрештою спонукала дізнатись, хто такий цей чоловік і чого він хоче.

Пізніше Чайка зінався, що з першого ж погляду розпізнав у Чарльзі агента ФБР. Правда це чи ні, проте Чайка вловив дружні сигнали, які посилив йому «федерал».

І його цікавість тільки зросла після того, як він дізнатався, що Чарльз справді працює у ФБР. Безумовно, іноземний дипломат розумів, що його хочуть завербувати, а втім, хотів знати, з якою метою і за яку ціну. Оскільки Чайка був незадоволений своєю кар'єрою і турбувався через вихід на пенсію, він, без сумніву, відтворював у голові різні сценарії взаємодії з Чарльзом, зокрема шпигунську діяльність на користь США.

Рішення стати шпигуном не ухвалюють за день. Потенційному кандидатові потрібен час, щоб раціонально обґрунтувати власну тактику та виправдати відмову від віданості своїй державі. Стратегія вербування передбачала час на те, щоб проросло

насіння зради. Уява Чайки сама постачала матеріал для дозрівання цієї думки. До того ж цей період він витратив на те, щоб переконати дружину приєднатися до нього. Коли Чарльз нарешті безпосередньо звернувся до Чайки, дипломат уже не розглядав агента ФБР як загрозу, навпаки, він побачив у ньому символ надії — на краще життя в майбутньому.

Коли Чайка таки вирішив погодитися на співпрацю з ФБР, йому довелося ще певний час чекати, поки Чарльз нарешті звернеться до нього. Пізніше він зізнався Чарльзу, що цей період був найболючішим. Цікавість сягнула апогею. Чому ж американець не робить наступного кроку? Справді, коли Чарльз відрекомендувався Чайці в магазині, той запитав: «Чому ви так довго чекали?»

ЧАСТОТА І ТРИВАЛІСТЬ

Така змінна формули дружби, як тривалість, має унікальну властивість: що більше часу ви перебуваєте поруч із людиною, то дужче вона впливає на ваші думки та вчинки. Наставники, які проводять багато часу зі своїми підопічними, дуже позитивно на них впливають. Люди, які мають погані звички та нахили, чинять негативний вплив на оточення. Найкращий приклад ефективності в такому разі — це стосунки батьків і дітей. Що більше часу батьки приділяють дітям, то сильніше вони на них впливають. Якщо батьки нехтують своїм обов'язком, діти більше спілкуються із друзями, піддаючись їхньому впливу; однак такі приятелі можуть бути членами якого-небудь місцевого злочинного угруповання. Ці люди дужче впливають на дітей просто тому, що проводять із ними більше часу.

Тривалість обернено пропорційна до частоти. Якщо ви часто зустрічаєтесь із другом, то ваші зустрічі становлять коротшими. Та навпаки: якщо ви зустрічаєтесь рідко, то тривалість кожної зустрічі значно зростає. Наприклад, ви бачитесь із другом щодня,

проте недовго, бо підтримуєте регулярні контакти залежно від нових подій. А якщо ви зустрічаєтесь двічі на рік, то тривалість ваших зустрічей значно більша. Згадайте, як ви обідали в ресторані з другом, якого давно не бачили. Мабуть, ви просиділи за столом кілька годин, ловлячи кожне слово з розповіді про те, що відбулося в його житті. Тривалість обіду з другом скорочується за умови регулярних зустрічей. Та навпаки: у любовних стосунках неабияк важать і частота, і тривалість, оскільки пари, особливо ті, що недавно утворились, хочуть проводити разом якнайбільше часу. Дуже вагома також інтенсивність таких стосунків.

САМОСТІЙНА ОЦІНКА СТОСУНКІВ

Лишень згадайте, як виникли ваші нинішні або колишні стосунки. Напевно ви переконаєтесь, що вони розвивалися відповідно до закономірностей формул дружби. Цю формулу можна використовувати задля визначення того, що вам слід виправити. Наприклад, подружжя, яке прожило у шлюбі кілька років, усвідомлює, що стосунки псуються, проте не знає, як урятувати становище. Його можна спробувати оцінити самостійно, якщо розібратись у стані кожного складника формул дружби. Перша умова, що підлягає перевірці, — це близькість. Чи перебувають члени подружжя поруч постійно, чи вони, власне, живуть окремо, тільки зрідка зустрічаючись в одній квартирі? Друга умова — частота. Чи часто подружжя проводить час разом? Третя умова — тривалість. Скільки часу члени подружжя приділяють одне одному, коли бачаться? Четверта — інтенсивність. Це клей, який надійно скріплює сім'ю. Подружжя може мати все: близькість, частоту і тривалість, але без інтенсивності. Прикладом такої подружньої пари можуть бути чоловік і дружина, які постійно сидять у дома, дивляться разом телевізор, але не відчувають жодної емоції від спілкування одно з одним. Такі взаємини покращатися, якщо внести в них інтенсивність. Наприклад, чоловік і дружина

можуть улаштувати романтичне побачення, щоб відсвіжити почуття, які вони мали одне до одного під час перших зустрічей. Можна також на кілька годин у день вимикати телевізор і розмовляти, щоб оживити стосунки, які згасають.

Кількість комбінацій чотирьох складників дружби практично безкінечна та залежить від стилю спілкування між чоловіком і дружиною. У багатьох випадках один із партнерів увесь час перебуває у відрядженнях і вкрай рідко — вдома. Брак близькості зле впливає на стосунки, тому що призводить, як правило, до зменшення частоти, тривалості й інтенсивності, проте це можна подолати за допомогою сучасних технологій. Частоту, тривалість та інтенсивність можна підтримувати за допомогою електронної пошти, чату, спілкування у скайпі і соціальних мережах.

Знаючи основні елементи дружби, ви навчитеся оцінювати наявні стосунки та розвивати нові, свідомо регулюючи чотири базові елементи.

Для того щоб попрактикуватись у самостійній оцінці стосунків, вивчіть із цього погляду ті, у яких ви перебуваєте, та подивіться, як на них впливає кожен із чотирьох складників формулі. Якщо ви хочете змінити взаємини, подумайте, як відкоригувати формулу дружби, щоб домогтися бажаного результату.

Крім того, ви можете позбутись небажаних контактів, якщо поступово скорочуватимете кожен з основних елементів формулі дружби. Такий м'який, поступовий підхід дасть змогу припинити стосунки, не завдавши болю партнерові, оскільки це не скидатиметься на раптовий розрив. У більшості випадків людина сама дійде висновку, що старі взаємини нежиттєздатні, та будуватиме нові.

ВЕРБУВАННЯ ШПИГУНІВ ЗА ДОПОМОГОЮ НЕЙТРАЛЬНОГО ПАРТНЕРА

Уявіть собі, що ви — науковець, який має приступ до державної таємниці, працюючи за контрактом із міністерством оборони.

Аж раптом цілком несподівано вам телефонують із китайського посольства та пропонують приїхати до Китаю, щоб прочитати лекцію на тему, яка не стосується секретних розробок. Китайський уряд готовий оплатити всі витрати. Ви повідомляєте про дзвінок у службу безпеки, і вам відповідають, що ви можете прийняти запрошення китайської сторони за умови, що не розголошуватимете таємної інформації. Ви телефонуєте в посольство та приймаєте запрошення. Чиновник посольства пропонує вам приїхати за тиждень до лекції, щоб подивитись на визначні пам'ятки. Ви погоджуєтесь. Ще б пак, така можливість випадає нечасто.

В аеропорту вас зустрічає представник китайського уряду та повідомляє, що буде вашим гідом і перекладачем під час усієї поїздки. Щоранку, зустрівшись у готелі, ви разом снідаєте. Кожного дня ви разом оглядаєте пам'ятки. Перекладач організовує обіди та вечери, а також влаштовує вечірні заходи. Він поводиться дуже приязно, розповідає про свою родину та громадські обов'язки. Ви відповідаєте йому тим-таки: розповідаєте про свою сім'ю — нічого істотного, — називаєте імена дружини й дітей, дні їхнього народження, річницю вашого весілля та свята, які відзначаєте разом. Час летить непомітно, але щодня ви з подивом переконуєтесь, що у вас із цією людиною забагато спільногого — по-при значні культурні відмінності.

Настає день лекції. У залі — аншлаг. Ваш виступ викликає фурор. Згодом до вас підходить один зі слухачів і каже, що його дуже цікавить тема ваших досліджень. Він акцентує на їхньому неймовірному новаторстві. Слухач ставить вам кілька запитань, що стосуються його роботи в суміжній галузі. Відповідаючи, ви мусите розкрити досить делікатну інформацію, хоч вона і не є секретною. Ви натхненно відповідаєте на запитання та вдаєтесь до довгих пояснень, наближаючись до небезпечної межі.

В аеропорту, поки ви чекаєте на рейс до США, китайський перекладач каже, що ваша лекція мала шалений успіх і китайський уряд планує запросити вас наступного року прочитати ще

одну. Оскільки лекційна зала була замалою, щоб вмістити всіх охочих, іншим разом вам нададуть концертну залу (він згадує про цю можливість, щоб, вочевидь, полестити собі, а це найпотужніший за впливом різновид лестощів; про це поговоримо згодом). Так, до речі, наступного разу ви зможете взяти з собою дружину, оскільки всі витрати буде сплачено.

Як офіцерові контррозвідки ФБР мені часто доручали опи-тывать науковців, котрі побували за кордоном, та дізванатися, чи проявляли до них зацікавленість співробітники іноземних спецслужб із метою дістати таємну інформацію. Багато з них розповідали мені точнісінько таку історію, що наведена вище. Усі вчені казали, що китайці були неймовірно гостинні та ніколи не виказували інтересу до секретних даних. Жодної нечесної гри. Справу закрито.

Мене збентежила лише згадка про те, що у науковця виявилось багато спільногого з перекладачем. Оскільки між ними є величезна культурна розбіжність, ця уявна схожість зацікавила мене. Я розумів, що пошук «точок дотику» — найшвидший спосіб досягти порозуміння (техніку встановлення точок дотику, покликану прискорити порозуміння, докладно описано в розділі 2).

Я застосував формулу дружби з метою точніше оцінити візити вчених до Китаю з погляду можливості вербування. Безумовно, мала місце близькість. Частота була невелика, тому що науковці відвідують Китай тільки раз на рік. Щоб за низької частоти зав'язались особисті взаємини, потрібна більша тривалість. Так і було. Той самий перекладач щоранку зустрічав ученого у вестибюлі готелю та проводив із ним цілий день, із ранку до вечора. Судячи з тем, які вони обговорювали, інтенсивність їхніх стосунків теж була досить високою. До мене нарешті дійшло, що науковців вербували, хоча вони про це й не підозрювали, як і я до моменту прозріння.

Вчені так само, як і я, не помічали спроб їх завербувати. Китайці, свідомо чи ні, використовували формулу дружби, що

у природний спосіб сприяє налагодженню дружніх стосунків. Оскільки це природний процес, мозок не вмикає захисних механізмів і не усвідомлює, що це і є спробою вербування. Відтоді я, опитуючи науковців, застосовував формулу дружби, щоб з'ясувати, чи були спроби вербування з боку іноземних спецслужб. Я навмисне просив науковців описати близькість, частоту, тривалість та інтенсивність зустрічей з усіма людьми, яких вони бачили під час поїздки. Крім того, перед поїздками я інструктував учених щодо тонкощів методів вербування, якими послуговуються китайці для викрадення наших таємниць.

ФОРМУЛА ДРУЖБИ ТА ВИ

До кінця книжки ми будуватимемо прийоми на основі формулі дружби. Незалежно від того, який тип дружби бажаний для вас (коротка, тривала, ненав'язлива чи інтенсивна), вона завжди перебуватиме під впливом **блізькості, частоти, тривалості й інтенсивності**. Думайте про формулу як про справжній фундамент, на якому тримається будинок. Будинки мають найрізноманітніші форми, як і дружба, але конструкція фундаменту, як правило, однакова.

ЗАСТОСУВАННЯ ФОРМУЛИ ДРУЖБИ В ПОВСЯКДЕННІ

Із Філліпом, сином свого близького друга, я познайомився в місцевому кафе. Незадовго до нашої зустрічі він закінчив коледж у рідному містечку та приїхав до Лос-Анджелеса, де влаштувався на свою першу роботу. Він був самотній і дуже хотів завести нових друзів. Усе життя він прожив у маленькому містечку та, раптово опинившись у мегаполісі, зрозумів, що знайти друзів тут — нелегке завдання.

Я порадив йому регулярно ходити в бар неподалік будинку та, входячи до приміщення, посыпати присутнім дружні сигнали,

підкреслюючи, що він не являє для них загрози (про ці дружні сигнали я детально розповім далі), а потім сісти десь — байдуже, біля шинквасу чи в залі.

Щоденні візити до бару дозволять підтримувати близькість і, окрім того, встановити потрібну частоту і тривалість. Із кожним відвідуванням можна буде нарощувати інтенсивність (останній складник формули дружби), для чого варто з усмішкою поглядати на інших відвідувачів, щоразу подовжуючи час зорового контакту і всміхаючись. Також Філліпу треба було зацікавити відвідувачів бару. Він зізнався мені, що є затятим колекціонером виробів із мармуру. Я порадив йому завжди приносити в бар збільшувальне скло та пакет мармурових статуеток, виставляти їх на стіл і зосереджено розглядати. За допомогою цієї справи він напевно викличе цікавість. І ще йому треба було започаткувати дружні стосунки з барменом і офіціантами, бо вони стануть його посланцями та допоможуть налагодити контакти з іншими членами спільноти завсідників. Оскільки бармен і офіціант повинні мати з Філліпом безпосередній контакт, інші відвідувачі питатимуть у них, хто цей новачок. На запитання бармен і офіціант дадуть схвальні відповіді, створивши первинний фільтр, крізь який відвідувачі дивитимуться на Філліпа (первинні фільтри ми обговоримо нижче).

Через кілька тижнів Філліп зателефонував та сказав, що я мав рацію. Прийшовши до бару вперше, він замовив випивку, витягнув із пакета статуетки та взявся розглядати їх крізь збільшувальне скло. За кілька хвилин бармен, який обслуговував Філліпа, поцікавився, що це він робить. Філліп коротко розповів про свою колекцію та пояснив, чим статуетки відрізняються одна від одної (розміром, кольором, текстурою). Після кількох візитів вони з барменом були вже досить близькими приятелями.

Філліп сподобався бармену, тож він відрекомендував нового знайомого декому з відвідувачів, яких також зацікавило його

незвичайне захоплення. Статуетки стали приводом до розмови та полегшили перехід до інших тем.

Формула дружби здається магічною, хоча насправді в ній немає жодного чаклунства. Просто в ній, як у свічаді, відзеркалюється звичний спосіб зав'язування стосунків. Знання ж основних елементів розвитку дружніх взаємин полегшує цей процес.

ЯК ФОРМУЛА ДРУЖБИ ВПЛИНУЛА НА ВОЛОДИМИРА

Ви пригадуєте, що Володимир спочатку присягнувся, що не розмовлятиме зі мною? Перше, що мені треба було зробити в цьому випадку, — встановити **блізькість**. Щодня я сідав напроти нього в кімнаті для допитів і читав газету, не промовляючи ані слова та не звертаючи на нього жодної уваги. Моя мовчазна поведінка створила блізькість і, що дуже важливо, не викликала у Володимира відчуття загрози. Тільки-но він перевірився, що я не становлю для нього небезпеки, у ньому проявила цікавість. Чому цей агент приходить кожного дня? Що в нього на думці? Чому він нічого не каже? Мої щоденні візити й безмовне читання послужили наживкою для цікавості Володимира. Охоплений цим почуттям, він нарешті порушив мовчанку та звернувся до мене, воліючи встановити контакт. Говорити зі мною перестало бути моєю ідеєю; тепер ініціатива походила від нього. Навіть тоді я не став негайно з ним розмовляти, а, навпаки, нагадав Володимирові про «обітницю мовчання». На додаток до формулі дружби тут відіграли свою роль іще два психологічні принципи, які ми обговоримо в цій книжці пізніше: «принцип економії» та «принцип протидії». Виявляється, суворість обмеження посилює бажання його позбутися.

Іншими словами, я не одразу погодився на пропозицію Володимира, що тільки посилило його зацікавлення та створило мотивацію для розмови. Після того як він відкрився, тобто пустив мене у свій особистий і психологічний простір, я міг вико-

ристовувати методики налагодження довірливих стосунків (які буде розглянуто в наступних розділах), щоб довести його до готовності поділитися зі мною цінною інформацією.

Щоб ефективно послуговуватися формuloю дружби, треба пам'ятати, які саме стосунки ви збираєтесь зав'язати та скільки часу задля цього доведеться провести з людиною, котра вас цікавить. Безперечно, формула дружби не відіграє істотної ролі, якщо ви хочете сподобатися тому, з ким збираєтесь побачитися раз або зустрічатися надто рідко. Припустімо, ви приїхали у Клівленд на одноденну конференцію, зустріли там вродливу жінку (або красивого чоловіка) та вирішили провести з нею (з ним) вечір. Ви посилаєте потенційному партнерові дружній сигнал, але він вмикає захист. Конче слід усвідомити, що у вас із ним нічого не вийде — принаймні сьогодні. Однак якщо ви переїдете у Клівленд, то, можливо, зможете завоювати його, використовуючи для налагодження стосунків близькість, частоту, тривалість та інтенсивність відповідно до формули дружби.

КОНТИНУУМ «ДРУГ – ВОРОГ»

Друг

Незнайомець

Ворог

Коли двоє людей зустрічаються вперше (припустімо, вони нічого не знають одне про одного), вони — **незнайомці**. Уявіть, що ви йдете вулицею міста, де нікого не знаєте, та повз вас байдуже проходять люди, що поспішають у справах. Або уявіть, що ви сидите в барі, ресторані чи іншому громадському місці в оточенні десятків абсолютно незнайомих людей. У такому разі ви перебуваєте в ділянці континууму, позначеній на шкалі словом «незнайомець». Ви — незнайомець для всіх навколо, а вони — незнайомці для вас.

Переважно взаємодія людей відбувається саме в цій ділянці континууму — у царині «незнайомець». Щодня, дбаючи про повсякденні справи, ми ледь помічаємо, як доводиться вступати в сотні або навіть тисячі контактів. Щоправда, іноді незнайомець змушує вас звернути на нього увагу; ми усвідомлюємо присутність цієї людини, хоча часом причина вислизає від нашої свідомості. Дійсно, спочатку ми часто не можемо збагнути, чому хтось раптом «заволодів нашою увагою».

Отже, що саме вирізняє незнайомця із загальної маси та викликає нашу цікавість? Оскільки немає кращого визначення, можна сказати, що мозок вибрав цю людину, *скануючи територію, яка потрапила в поле його зору*. Вчені зробили таке відкриття: поки ми робимо буденні справи, наші органи чуттів безперервно посилають інформацію про навколошній світ у мозок, де безперервно обробляються дані, що надходять, аби, окрім усього іншого, встановити, як поставиться до того, що з'явилася в полі нашого зору: проігнорувати, спробувати встановити контакт або відйти подалі. Цей процес відбувається автоматично, «за замовчуванням», тому що наш мозок від природи запрограмовано на такі дії. Річ у тому, що мозок інтерпретує специфічну вербальну та невербальну поведінку або як «доброзичливу», або як «нейтральну», або як «ворожу».

Функцію сканування території можна описати за допомогою наведеної нижче аналогії. Припустімо, жінка ходить сюди-туди по океанському пляжу. У її руках металошукач, яким вона досліджує пісок на своєму шляху. До певного часу її прогулянку ніщо не перериває, бо металошукач мовчить. Однаке щоразу, як прилад видає звуковий сигнал, жінка зупиняється та розкопує пісок, шукаючи металевий предмет. Можливо, вона виявить скарб... скажімо, коштовний годинник або цінну монету. Або знайде який-небудь мотлох... на кшталт старої каністри чи бляшанки. Якщо шукачці скарбів не поталанить, то вона може натрапити на стару протипіхотну міну, що чекала на свій час.

Наш мозок багато в чому схожий на металошукач. Він постійно досліджує навколошнє оточення в пошуках сигналів, які видають предмети, що їх треба підібрати, проігнорувати, а в деяких випадках і уникнути. Психологи, вивчаючи людську поведінку, витратили десятки років на те, щоб відкрити, систематизувати й описати типи поведінки, які мозок інтерпретує як «доброчесливі» чи «ворожі». Дізnavшись про них більше, ви зможете використовувати ці відомості для того, щоб завоювати дружбу або, навпаки, тримати на відстані людей, спілкуватися з котрими не маєте бажання.

СИГНАЛИ: «ПРОКАТ», «ОРЕНДА» ТА «НЕ ПРОДАЄТЬСЯ»

Одна з моїх студенток на занятті доповіла, що почала колекціонувати цікаві невербальні сигнали, які посилають відвідувачі в барі, розташованому неподалік її будинку. Вона зауважила, що чоловіки, котрі перебувають у стосунках із жінками, яких вони, безумовно, кохають, посилають оточенню інші сигнали, ніж ті, хто, теж перебуваючи в стосунках із партнеркою, таємно шукає нові взаємини. Студентка наголосила, що відчувала невербальні сигнали ворожості, які подають декотрі одружені чоловіки, котрі прагнуть уникнути непотрібної уваги до себе. Інші ж чоловіки, також одружені, подавали інші, доброчесливі сигнали, оскільки шукали нових взаємин. Студентка також зауважила, що їхні сигнали були більш завуальзованими, ніж доброчесливі сигнали самотніх чоловіків.

СЕРДИТИЙ МІСЬКИЙ ПОГЛЯД

Ви коли-небудь ставили собі запитання: чому одна людина має «дар» привертати до себе інших, справляти гарне враження, а хтось, так само привабливий та успішний, не наділений цим «магнетичним даром»? Часто таке трапляється через сигнали



Сердитий міський погляд.

«ворожості», що їх надсилають підсвідомо. Інша моя студентка навела мені відповідний (на жаль, неприємний) приклад зі свого життя. Якось вона прохопилася, що їй не щастить завести друзів у коледжі «Midwestern», де я викладаю. За її словами, їй часто казали, що вона справляє враження холодної, зарозумілої та неприступної особи. Коли ж люди вивчали її краще, труднощі спілкування зникали й вона легко встановлювала близькі, дружні стосунки.

Під час розмови з'ясувалося, що дівчина зростала у важких умовах у неблагополучному районі Атланти, де їй доводилося постійно надягати «куленепробивну» маску. Я сказав студентці, що їй не треба змінювати навички спілкування, але варто змінити вираз обличчя, що його вона демонструє людям, які її оточують. У коледжі вона й далі дивилася на людей «сердитим міським поглядом». Цей гандж типовий для тих, хто виріс у нещасливих районах, ба навіть просто у великих містах. Такий погляд посилає всім чіткий сигнал про те, що ви — ворог, а не

друг. Це застереження: не підходь до мене! Хижаки зрідка атакують людей з таким сердитим поглядом, і в неблагополучних районах він конче потрібен для виживання. Тільки-но студентка завдяки свідомому зусиллю волі змусила себе посилати людям радше «дружелюбні» (а не «ворожі») сигнали, їй стало легше контактувати з іншими студентами.

Чи схотіли б ви знайомитися із зображеню на фотографії людиною, яка має сердитий, злий погляд? Однаке зауважте, що багато людей, які надягають маску ворожості, роблять це геть несвідомо. Вони самі не розуміють, що своїм виглядом відлянують оточення. Саме тому неабияк важливо усвідоміти, що являють собою вербалльні та невербалльні доброзичливі сигнали.

КОЛИ ВАРТО ПОСИЛАТИ СИГНАЛИ ВОРОЖОСТІ

Безхатьки практично завжди жебракують, особливо у великих містах, однак чіпляються вони аж ніяк не до кожного. Зазвичай вони вибирають людей, котрі, на їхню думку, точно дадуть грошей, і переслідують їх. Звідки жебраки знають, у кого добре серце, а в кого — ні? Усе дуже просто: вони вловлюють невербалльні доброзичливі та ворожі сигнали. Якщо людина йде на зоровий контакт, шанси отримати милостиню збільшуються. Якщо людина всміхається, шанси стають іще вищими. Якщо ж на обличчі об'єкта можна розпізнати співчуття, то об'єкт безперечно дасть грошей.

Якщо вас постійно атакують жебраки та злідарі, це означає, що ви мимоволі посилаєте їм сигнал про те, що готові до особистого контакту. Без особистого контакту шансів отримати милостиню просто немає. Жебраки прекрасно це знають та звертаються до тих, хто, наймовірніше, зглянеться й винагородить їхні зусилля. Тому в таких ситуаціях сердитий міський погляд лише піде вам на користь.

Якось, іще підлітком, я опинився в незнайомому кварталі, котрий, як з'ясувалось, вважався дуже небезпечним. Я почувався

рибою, викинутою на берег. Якийсь літній чоловік, зрозумівши, що мені не по собі, вирішив мене врятувати. Він дав мені непрохану, але дуже корисну пораду щодо того, як без проблем вибратися з цього району: «Іди так, неначе поспішаєш у важливій справі. Роби сягністі кроки та розмахуй руками. Якщо з тобою хто-небудь заговорить, відповідай так, неначе тобі є що сказати. Якщо ти зуміеш це зробити, на тебе не дивитимуться як на потенційну жертву, та [найімовірніше] ніхто тебе не скривдить». Це була дуже слушна порада тоді, і вона залишається слушною дотепер.

Ваша невербальна (як ви поводитеся) та вербальна (що ви кажете) поведінка надсилає сигнали оточенню. Людина, яка цілеспрямовано йде вулицею, напевно має щось на меті. В очах потенційного «хижака» вона має вигляд здорової, прудкої та спритної антилопи, яка не є першорядною легкою здобиччю, скажімо, для лева, що переслідує стадо антилоп в африканській савані.

Калленові Гайтаверу¹ приписують влучну фразу: «Друзів заводять серед незнайомців». Щоразу, як ви вперше зустрічаєтесь з людиною, вона для вас — незнайомець, тому в момент контакту посідає місце в середині континууму «друг — ворог». Застосовуючи невербальні та вербальні сигнали, описані в цій книжці, ви зможете перетворити незнайомців на друзів.

ВИХІДНА ТОЧКА ДЛЯ ЛЮДЕЙ

Уявіть собі: по дорозі з роботи додому ви раптом помічаєте, що «на хвості висить» незнайомий автомобіль. Ваш мозок, який у пошуках небезпеки без упину обробляє інформацію, що надходить від органів чуттів, негайно попереджає про загрозу. Водій автомобіля робить щось неправильне. Водій-

¹ Каллен Гайтавер — відомий американський письменник-сатирик.

незнайомець зламав неписані правила, перетнувши межу, яка відокремлює «безпечну дистанцію» від «небезпечної», та тепер загрожує вашому добробуту. Цікаво, що ви автоматично стежили за рухом позаду свого автомобіля, самі того не усвідомлюючи, поки чужа машина не проникла у ваш особистий простір. Ви помітили автомобіль тільки після того, як він перетнув допустимі межі.

Те, що є правильним стосовно правил дорожнього руху, є правильним і щодо налагодження дружби. Мозок безперервно аналізує вербалні й невербалні сигнали, які надсилає оточення. Поки вони оцінюються як звичайні та безпечні, ви реагуєте на них автоматично, нішо не викликає у вас підозру або відчуття загрози.

Описані в цій книжці методи ефективні з тієї самої причини: рекомендована поведінка перебуває в межах припустимого. Навіть коли ви *думаєте*, що люди звертають увагу на те, що ви робите, насправді ви не привертаєте їхньої уваги, тому що їхній мозок інтерпретує вашу поведінку як звичайну, не надаючи їй жодного значення, як і автомобілем, які їдуть позаду на безпечній відстані.

У наступних розділах книжки ми докладно розглянемо сигнали дружелюбності та ворожості. Усі вони вписуються в рамки звичайної людської поведінки, та їх можна використовувати для зміцнення стосунків. Кожна людина має природжену здатність послуговуватися цими сигналами; загалом ми всі, самі того не знаючи, користуємося ними все життя. На жаль, чимало людей не розуміють деяких сигналів і/чи не знають, як ефективно їх застосовувати. Це тим паче доречно в наші дні, коли через технологічний поступ притлумилася здатність людини до розвитку «емоційного інтелекту»¹.

¹ Емоційний інтелект — група ментальних здібностей, що беруть участь в усвідомленні та розумінні своїх та чужих емоцій.

ЯК ЗАВОДИТИ ДРУЗІВ У СВІТІ ТЕКСТОВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ

Якось я запропонував двом студентам експеримент: їм треба було зайти в аудиторію перед лекцією, сісти на стільці обличчям одне до одного та розмовляти про що-небудь упродовж п'яти хвилин. Студенти насутилися. Вони мали розгублений вигляд та не знали, про що балакати. Я сказав, що говорити вони можуть про що завгодно. Утім, вони так і не змогли придумати тему для розмови! Вони просто сиділи й мовчки дивились одне на одного. Тоді я запропонував їм розвернути стільці, сісти одне до одного спиною та писати повідомлення. Неймовірно, але це спрацювало. Молоді люди без проблем надсилали одне одному повідомлення упродовж усіх п'яти хвилин.

У цьому й полягає суть проблеми. До епохи мобільного зв'язку та відеоігор діти вчилися безпосереднього спілкування на ігрових майданчиках. Вони з раннього дитинства дізnavалися про те, як заводити друзів, як залагоджувати конфлікти й долати особистісні розбіжності. Діти опановували соціальні навички в пісочниці. Водночас вони вчилися читати та посылати невербальні сигнали, хай навіть і несвідомо.

У сучасному «світі клавіатур і сенсорів» ніхто вже не бавиться м'ячиком, як то було заведено в покоління, що дорослішало до появи мобільних телефонів. Зараз діти сидять у дома, грають у відеоігри та пишуть одне одному повідомлення. Звісно, вони організовано вправляються у спорті й відвідують різноманітні громадські заходи, проте особисте спілкування посутньо зменшилося в сучасному високотехнологічному світі, а це, безумовно, погано. Річ не в тому, що діти «цифрової епохи» не здатні набувати соціальних навичок і читати невербальні і вербалні сигнали; у них просто немає змоги практикувати та вдосконалювати ці вміння, щоб брати участь у повноцінному особистому спілкуванні.



Наочна демонстрація того, що розмова дається молодим людям важче, ніж обмін текстовими повідомленнями.

Зверніть увагу на верхню фотографію на с. 35. Ви бачите, що зображені на ній молоді люди надсилають одне одному сигнали цілковитої незацікавленості, а це заважає їм розпочати розмову. Чоловік сховав руки в кишені та повернув голову вбік. Жінка опустила голову й дивиться в підлогу. Ми не бачимо ні нахилів голови, ні усмішок, ні позитивних жестів, ні спроб наслідувати одне одного. На нижній фотографії бачимо легкість і невимушеність поз та зацікавленість в обміні повідомленнями.

Книжку «Як здобути прихильність...» написано з метою навчити вас мобілізувати свої найкращі якості, коли йдеться про налагодження дружніх зв'язків і успішних стосунків не лише у віртуальному просторі, а й у реальному житті.

ЯК ПРИВЕРНУТИ ДО СЕБЕ УВАГУ, ПЕРШ НІЖ БУДЕ СКАЗАНЕ ПЕРШЕ СЛОВО

Ви не матимете другого шансу справити
гарне перше враження.

Вілл Роджерс¹

Мабуть, у дитинстві вам щастливо літніми вечорами спостерігали природне світлове шоу. Може, ви брали зі собою банку із кришкою та намагалися ловити й садовити туди живі вогники, які то спалахували, то згасали в сутінках, неначе ліхтарики, що їх гойдав ніжний літній вітерець.

Світлячки — одні з найчарівніших земних істот. Нас із вами зовсім не цікавить, як світяться ці комахи, адже для цього треба бути водночас біологом і фізиком. Нас цікавить, чому вони світяться.

Виявляється, це відбувається з цілої низки причин. Одні науковці вважають, що світіння відлякує хижаків, попереджаючи

¹ Вільям (Вілл) Роджерс (1879—1935) — американський ковбой, гуморист, актор і журналіст.

про гіркий смак і непридатність комах у їжу. У який спосіб хижаки доходять такого висновку (хоча жаби поїдають світлячків), вчені не пояснюють. Інші стверджують, що світлячки світяться по-різному, а це допомагає їм пізнавати представників свого виду та паруватися з ними, оскільки тип світіння визначає також статеву приналежність особини. Нас же цікавить те, що світлячки використовують світло як сигнал до спаровування. І в цьому сенсі «мерехтіння» набуває зовсім іншого значення. Виявляється, у самців мерехтіння створює певний візерунок, який так вабить самиць. Якщо вам необхідний стимул, щоб зав'язати розмову, то вас зацікавить зауваження вченого Марка Брауна, який дійшов висновку: що інтенсивніше мерехтить самець та що потужнішим є спалах, то дужче він вабить самиць двох різних видів світлячків.

СВІТЛЯЧКИ ТА ДРУЗІ

Я використав поведінку світлячків заради порівняння, адже хочу допомогти вам стати привабливішими для людей, які вас оточують, та навчитися викликати прихильність до себе в такий спосіб, щоб у вас бачили потенційного друга. Зазвичай люди спочатку *бачать*, а тільки потім *чують* вас, тому невербалальні сигнали здатні потужно вплинути на їхню думку. Особливо це актуально під час першої зустрічі з незнайомцем, який нічого про вас не знає. Подібно до світлячка, ви можете надіслати йому сигнал «дружби», щоб спонукати до спілкування, або, навпаки, «ворожості», щоб спекатись його. А можна взагалі «вимкнути світло» й залишатися непомітним.

Пам'ятайте: у будь-якій ситуації, коли двоє чи більше незнайомців потрапляють у поле зору одне одного, котрийсь із них напевно спостерігає за іншим. Те, що він побачить, буде витлумачено поняттям «друг» або «ворог». Оскільки в більшості випадків об'єкт спостереження поводиться «нейтрально», мозок

спостерігача не розглядає його ні як загрозу безпеці, ні як потенційного друга та просто вилучає з розгляду. Згадайте, як ловлять таксі на вулицях Нью-Йорка. Повз людину, яка стоїть на узбіччі, проїжджають десятки автомобілів. Однак вона дивиться тільки на ліхтар, прикріплений на даху автомобіля. Якщо ліхтар вимкнено, авто ігнорують, а якщо ввімкнено — людина піdnімає руку та зупиняє машину.

Я впевнений, що ви й самі не раз у компанії молодих хлопців або дівчат відвідували нічні клуби, бари й інші місця такого штибу, волючи познайомитися із представниками протилежної статі. Чи помічали ви, що одні люди одразу привертають до себе увагу, а інші залишаються непомітними? Іноді це обумовлено відмінностями в зовнішній привабливості чи атрибутих багатства. Проте не рідше, а, може, й частіше, річ у тому, що людина, яка привертає загальну увагу, випромінює сигнали дружелюбності, що зміщує її положення на континуумі з «нейтрального» полюса (незнайомець) до позитивного полюса (друг) та підвищує шанси на спілкування.

Пам'ятайте: наш мозок безперервно сканує оточення, відсортувуючи доброзичливі та ворожі сигнали. Люди, що випромінюють сигнали ворожості, розглядаються як загрозливі, а тому їх уникають. Та навпаки: тих, хто посилає доброзичливі сигнали, вважають безпечними, гідними уваги та спілкування. Коли ви вперше зустрічаєтесь із кимось, намагайтесь надіслати адекватний невербалний сигнал, який дасть змогу побачити вас у позитивному, а не в нейтральному й тим паче негативному світлі.

«ВЕЛИКА ТРІЙКА» СИГНАЛІВ ДРУЖЕЛЮБНОСТІ

То що ж це за невербалні сигнали дружелюбності, які ви можете використовувати для того, щоб люди поставилися до вас прихильніше та ви зуміли закласти фундамент дружби на вечір,

а може, і на все життя? Таких сигналів досить багато, проте для наших цілей виберемо лише три найважливіші. Їх неодмінно варто використовувати, якщо хочете, щоб люди з першого погляду розпізнали у вас доброчесну людину, гідну дружби. До них належить «гра бровами», «нахил голови» і щира, а не фальшиві «усмішка» (так, людський мозок одразу виявляє підробку!).

ГРА БРОВАМИ

Гра бровами означає їхнє швидке (миттєве) піднімання, яке триває приблизно упродовж однієї шостої частки секунди, — це перший, невербальний доброчесний сигнал. Коли люди, наближаючись одні до других, підіймають брови, вони показують, що безпечні одне для одного. Наш мозок розпізнає цей сигнал на відстані приблизно півтора метра. Отримавши його, ми посилаємо партнеру невербальний сигнал про те, що нас можна не боятися та не слід уникати, оскільки не маємо ворожих намірів. Більшість людей навіть не усвідомлюють цього жесту, оскільки майже завжди виконують його автоматично й несвідомо.

Спробуйте самі поспостерігати за людьми, які зустрічаються вперше в житті, та, якщо можливо, за розвитком їхнього спілкування. Якщо люди вітають одне одного на роботі або під час громадського заходу, то разом із грою бровами вони використовують словесне привітання, наприклад: «Як справи?», «Що трапилося?», «Як ся маєте?» Під час наступної зустрічі словесне привітання може бути опущено, утім, люди, як і раніше, грають бровами чи, якщо це чоловіки, підборіддям. Підборіддя в привітанні такого штибу рухається вперед і трохи вгору. Коли наступного разу зустрінетесь з ким-небудь, поспостерігайте, що робите ви, а що — ваш візаві. Ви будете вражені тим, якою кількістю невербальних сигналів люди обмінюються під час зустрічі. Проте ще більше вас здивує те, що, проживши стільки років,

ви не знали, як багато невербальних сигналів надіслали за все життя.

Подавати сигнал бровами можна й на більш далекій відстані. Якщо ви зацікавлені у знайомстві з людиною, яка перебуває у протилежному кінці переповненого приміщення, надішліть її сигнал. Якщо у відповідь отримаєте такий самий сигнал, то продовження знайомства можливе. Якщо відповідного сигналу не буде, це свідчить про брак цікавості. У такий спосіб гру бровами можна використовувати з метою визначити, чи привернули ви увагу людини, яка заінтригувала вас. Якщо у відповідь ви не побачите рух бровами, це позбавить вас незручності, а можливо, і настирливості та покаже, що краще пошукати того, хто відповість взаємністю.

Якщо вам таки дуже кортить познайомитись із людиною, яка не відповіла на ваш сигнал, то, перш ніж підійти до неї, спробуйте використати (або підгляднути в неї) інші доброзичливі сигнали.

«Дружелюбна» гра бровами передбачає *короткий* зоровий контакт, особливо якщо ви не знаєте людину чи це ваш випадковий знайомий. Тривалий зоровий контакт передбачає сильну емоцію — знак або приязні, або ворожнечі. Це може бути настільки неприємно, що зазвичай ми уникаємо контакту, який триває довше ніж одна-дві секунди. У натовпі незнайомців зоровий контакт триває лише частку секунди, а більшість людей і зовсім остерігаються зустрічатися з ким-небудь очима.

Не будь-яку гру бровами можна вважати доброзичливим сигналом. Приклад «неприродної» гри бровами наведено на фотографіях на с. 44. Неприродна гра бровами проявляється в затримці фази підйому брів. У найкращому разі це буде сприйнято як знак неприязні, а в найгіршому — викличе страх і неприязнь. Неприродно підняті брови надсилають ворожий сигнал і так само, як і сердитий міський погляд, не налаштовують до спілкування та налагодження дружніх стосунків.



У реальному житті природна гра бровами має не такий перебільшений вигляд,
тому що рух здійснюється дуже швидко.



Неприродна гра бровами.

НАХИЛ ГОЛОВИ

Нахил голови вправо або вліво розцінюють як жест, що не становить загрози. Такий нахил підставляє під удар одну із сонніх артерій, розташованих обабіч шиї. Сонні артерії постачають головний мозок киснем. Розрив навіть однієї з них призводить до смерті упродовж кількох хвилин. Люди, які відчувають загрозу, інстинктивно ховають сонні артерії, втягуючи голову в плечі, а відкривають шию під час зустрічі з людиною, від якої не очікують нічого страшного.

Нахил голови — дуже доброзичливий сигнал. Люди, які під час спілкування схиляють голову набік, здаються одні одним значно привабливішими й гідними довіри. Жінка вважатиме чоловіка, який підходить до неї, злегка нахиливши голову вправо або вліво, цікавішим і вродлівішим, ніж він є насправді. До стоту так само і чоловіки вважають привабливішими жінок, які



Нахил голови вбік.



Мабуть, схилені набік голова – це універсальний для царства тварин жест,
який символізує доброзичливі наміри.

під час розмови схиляють голову вбік. Понад те, люди, котрі, розмовляючи, нахиляють голову до співрозмовника, здаються більш доброзичливими, чесними та добрими порівняно з тими, хто під час бесіди тримає голову прямо.

Жінки схиляють голову вбік частіше, ніж чоловіки. Чоловіки ж частіше спілкуються, тримаючи голову прямо, щоб підкреслити свою перевагу. У ділових стосунках такий жест надає деякі переваги, але в неформальному спілкуванні його можуть трактувати хибно. Підходячи до жінки в нічному клубі або барі, чоловікові слід трохи нахилити голову вбік (навіть якщо треба докласти свідомого зусилля), інакше вона сприйме його як хижака чи мисливця за легкою здобиччю. Можливо, ви відважний хлопець та у вас найкращі наміри, проте положення голови може змусити жінку стати в «оборонну позицію», і тоді започаткувати контакт із нею буде важко, а то й зовсім нереально.

УСМІШКА

Усмішка — потужний сигнал дружелюбності. Усміхнене обличчя завжди здається привабливішим, симпатичнішим, менш зарозумілим. Усмішка показує впевненість, достаток та ентузіазм і, найголовніше, свідчить про визнання рівності зі співрозмовником. Вона свідчить про дружні почуття, підвищує привабливість людини й, окрім того, поліпшує настрій співрозмовника. Переважно ми всміхаємося приемним для нас людям і не всміхаємося до тих, хто нам несимпатичний.

Усміх змушує мозок виробляти ендорфіни, а ці гормони сприяють доброму самопочуттю. Коли ми всміхаємося кому-небудь, йому важко не всміхнутись у відповідь. Усмішка поліпшує самопочуття та настрій людини, а, як ви дізнаєтесь з наступного розділу, якщо ви покращите комусь настрій, ця людина практично неминуче пройметься до вас симпатією.



Чи можете ви сказати, на якій фотографії усмішка щира, а на якій — фальшива? Якщо ні, не впадайте у розпач: на обох світлинах дівчина всміхається по-справжньому!



На першій фотографії ви бачите фальшиву усмішку. На другій фотографії вираз обличчя нейтральний, а на останній хлопець усміхається щиро.

Труднощі полягають хіба в тому, щоб усміхнутися щиро. І вченні, і спостерігачі-любителі давно помітили, що усмішки бувають різні: є «справжня», «щира» усмішка, а є «фальшива», «вдавана». Люди щиро всміхаються, коли дійсно хочуть поспілкуватися з не-знайомцем або з тим, кого добре знають та люблять. Фальшива або вдавана усмішка корисна в певних ситуаціях, наприклад на роботі та офіційному заході, коли від нас вимагають проявити дружелюбність до якоїсь особи або групи людей.

Якщо ви хочете сподобатися людям, ваша усмішка має бути щирою. Характерними для такої усмішки є підняті куточки рота, рух вилиць угору та поява зморшок навколо очей. На відміну від справжньої, фальшива усмішка часто виходить кривою. У правшів фальшива усмішка найдужче помітна з правого боку рота, а у шульг, відповідно, з лівого. Фальшива усмішка, крім того, позбавлена синхронності. Вона починається пізніше, ніж щира, і так само неприродно закінчується. Під час щирої усмішки щоки піднімаються, під очима утворюються шкірні складки, біля зовнішніх кутиків очей з'являються мімічні зморшки; у деяких людей кінчик носа опускається вниз. Під час фальшивої усмішки кутики рота не підіймаються, як не піднімаються й щоки, через це немає складок та зморшок навколо очей — очевидних ознак справжнього усміху. Зморшки навколо очей можуть бути непомітні в молодих людей з еластичною шкірою, проте мозок завжди відрізняє справжню усмішку від фальшивої.

ЦІЛЕСПРЯМОВАНЕ ВИКОРИСТАННЯ УСМІШКИ

Тип вашої усмішки посутньо впливає на те, як вас сприймають люди, та або заохочує їх до подальшого знайомства і налагодження дружнього контакту, або відштовхує. Жінки частіше за чоловіків користуються усмішкою під час знайомства — з метою контролювати темп розвитку стосунків. Чоловіки більш охоче знайомляться з жінками, які всміхаються. Щира усмішка

править чоловікові за дозвіл підійти та звернутись до жінки. Фальшива усмішка чи її відсутність означає, що жінка не зацікавлена у знайомстві. Жінка також може показати чоловікові, що готова до спілкування, регулюючи частоту та силу усмішки, а також надсилаючи інші доброзичливі сигнали.

Для того щоб навчитись імітувати «справжню» усмішку, особливо в ситуаціях, коли немає бажання всміхатися, потрібна практика. Придивіться до фотографій у цій книжці, уявіть собі усмішки, які бачите в повсякденному житті, а потім встаньте перед дзеркалом і попрактикуйтесь у фальшивих і щиріх усмішках. Насправді це не дуже важко. Подумайте про приємних для вас людей, яким ви всміхаєтесь від широго серця, та всміхніться своєму віддзеркаленню. Потім уявіть, що вам треба всміхнутися небажаному гостеві на сімейному обіді або неприємному колезі, та знову всміхніться. Практикуйтесь в імітації щирої усмішки, аж поки вона не з'являтиметься автоматично. Після цього ви зможете вмикати щиру усмішку в будь-який необхідний момент.

ЗОРОВИЙ КОНТАКТ

Зоровий контакт співпрацює з іншими доброзичливими сигналами. Його можна спробувати встановити і на відстані, а тому до нього так само, як і до інших невербалних сигналів, описаних у цьому розділі, варто вдаватися до того, як промовлено перші слова. Подібно до інших невербалних сигналів, зоровий контакт призначений подати іншій людині знак і створити позитивне враження про себе як про людину, котру варто сприймати як потенційного друга.

Щоб надіслати доброзичливий сигнал за допомогою зорового контакту, виберіть у групі людину, котра вас цікавить, та подивіться їй у вічі, але не довше за секунду. Триваліший погляд, найімовірніше, буде сприйнято як агресію, тобто як ворожий

сигнал. Як уже сказано, затягуючи зоровий контакт, особливо на побаченні, ви вторгаєтесь в особистий простір людини. Якщо у вас немає дозволу на тривалий погляд, то це в найкращому разі скидатиметься на агресію, а в найгіршому — на спробу залякати. Завершувати зоровий контакт слід усмішкою. Якщо вам зовсім не кортить усміхатися, зімітуйте щиру усмішку цілеспрямовано. Для цього не забудьте підняти кутики рота та зібрати зморшки навколо очей. Якщо вам відповіли усміхом, значить, ви зуміли викликати до себе цікавість. Якщо людина дивиться вам у вічі, потім ненадовго відводить погляд, опускає очі долі, а потім відновлює зоровий контакт, можете сміливо підходити до неї та спілкуватися. Найімовірніше, вона вас не відштовхне.

ТРИВАЛИЙ ЗОРОВИЙ КОНТАКТ

Тривалий зоровий контакт — чудовий спосіб порозумітися. Таку невербальну поведінку не слід плутати з безцеремонною звичкою витріщатися на незнайомих людей. Зазвичай під час встановлення зорового контакту ви дивитесь у вічі партнерові не довше як секунду, оскільки триваліший погляд буде сприйнято як загрозу. «Вступивши» у незнайомця, ви посилаєте йому сигнал ворожості. Однаке коли люди знайомі та добре ставляться одне до одного, зоровий контакт може тривати кілька секунд і навіть довше. Наприклад, закохані часто довго дивляться одне одному в очі. Якщо ви застосуєте описану нижче техніку, то зможете безпечно використовувати тривалий зоровий контакт із метою краще порозумітися з незнайомцем.

Щойно як ви встановите зоровий контакт із особою, яка вас цікавить, і далі ще кілька секунд дивіться їй у вічі, поступово відвертаючись від неї, але тримаючи в полі зору. Побачивши, що ви відвертаєтесь, людина подумає, ніби ви перервали контакт, а тому погляд не буде сприйнято як безцеремонні витрішки. Ця техніка дасть вам змогу посилити емоційний вплив

дружнього сигналу. Будьте обережні: тривалий зоровий контакт не можна застосовувати для того, щоб передчасно зблизитися з малознайомою людиною. Чоловіки часто зловживають цією технікою та руйнують потенційно можливі стосунки.

РОЗШИРЕНІ ЗІНИЦІ

Розширені зіниці свідчать про зацікавленість. Коли ви бачите людину, яка вам симпатична, у вас мимоволі розширяються зіниці. Що дужча симпатія, то ширші зіниці. Звісно, це дуже прозорий натяк на те, що ви здаєтесь комусь привабливими, проте помітити його в повсякденному житті не завжди легко, отже, і цінність цього дружнього сигналу вельми обмежена.

Розширення зіниць найкраще помітно в осіб зі світлими очима. Темноокі люди досить часто мають незвичний вигляд, тому що їхні зіниці постійно здаються розширеними. Клеопатра, одна з найкрасивіших жінок свого часу, користувалася природною речовиною — атропіном, для того щоб штучно розширювати свої зіниці. Це надавало їй іще більшої чуттєвості. Зіниці розширяються навіть за не досить яскравого світла, тому, оцінюючи цю фізіологічну реакцію, треба бути пильним і обачним.

ДОБРОВІЛЬНА ЗГОДА ВИРУШИТИ ЗА ГРАТИ: ВИКОРИСТАННЯ ДОБРОЗИЧЛИВИХ СИГНАЛІВ З МЕТОЮ ЗАОХОТИТИ ЗЛОЧИНЦЯ ДО ЗІЗНАННЯ

Якось, коли я ще працював у ФБР, ми затримали розбещувача малолітніх. Про одну його жертву ми достеменно знали, але підозрювали, що їх може бути значно більше. Ми вважали, що для пошуку жертв підозрюваний користувався комп’ютером. Мені хотілось негайно заарештувати цю людину, проте бракувало доказів для того, щоб дістати ордер на арешт.

Я вирішив поговорити з підозрюваним і спробувати здобути його згоду на ознайомлення працівників ФБР із вмістом його комп'ютера. Якщо я й мав шанс на успіх, то для цього треба було створити спокійну довірливу обстановку під час бесіди, а потім, за першої-ліпшої нагоди, попросити дозволу на доступ до комп'ютера. Цю людину запросили на розмову у відділення ФБР. Я зробив це, щоб підозрюваний не почувався безпорадною іграшкою в моїх руках (він міг самостійно вибрати стратегію своєї поведінки) і щоб показати йому, що бесіда — справа сутто добровільна (він не був зобов'язаний брати участь у допиті).

Я зустрів підозрюваного у дверях кабінету, зобразив гру бровами, схилив голову набік і зімітував щиру усмішку з піднятими кутиками рота та мімічними зморшками навколо очей. Усміхатися підозрюваному від щирого серця я не міг, тому що він не викликав у мене нічого, крім відрази. Поручкавшись із ним, я запросив пройти до кабінету. Відтак я запропонував йому випити філіжанку кави. На те було дві причини. По-перше, я розраховував на дію принципу взаємності.

Коли люди щось отримують, нехай навіть якусь дрібничку, вони відчувають інстинктивне бажання дати що-небудь натомість. В обмін на каву я сподівався дістати зізнання. По-друге, мені кортіло поглянути, як і куди підозрюваний поставить філіжанку, адже за цими жестами можна судити про досягнення порозуміння (про те, як це робити, розповім у наступному розділі). Коли я подав чоловікові каву, він запитав: «Як ви можете звертатися до мене з такою повагою, знаючи, що я на-коїв?» Це було вже практично зізнання, зроблене ще до початку бесіди. Я зміг установити з ним довірливі стосунки, зімітував дружні сигнали задля створення ілюзії відсутності загрози з моого боку, а також відіграв роль людини, якій можна довірити секрет — таємницю, що коштувала підозрюваному довічного ув'язнення.

ПАРАДОКС БОТОКСУ

Коли справа стосується сигналів дружелюбності, найкращі наміри часом можуть обернутись негативними наслідками. Розглянемо, до прикладу, сумну історію літньої жінки, яка захотіла мати молодший вигляд, щоб залишатися привабливою для чоловіка. Вона вирішила позбутися зморщок на щоках і навколо очей за допомогою ін'єкцій ботоксу. Пройшовши курс процедур, жінка просто палала від нетерплячки, щоб хутчіш постати перед чоловіком у новому образі.

То що ж трапилося, коли чоловік побачив «нову» дружину? Ботокс на кілька місяців паралізує певні мімічні м'язи, тому жінка втратила здатність грati бровами та по-справжньому всміхатися. Зникли «гусачі лапки» навколо очей, до яких так звик і які полюбив її чоловік. Жінка стала здаватися привабливішою, проте, оскільки чоловік перестав отримувати доброзичливі сигнали, він уявив, що дружина розлюбила його та вдосконалила зовнішність заради когось іншого. Якщо чоловік не знає, чому його дружина перестала посылати доброзичливі сигнали, на які він і далі розраховує, то результати усіх спроб покращити зовнішність можуть виявитися справді жахливими!

ДОТИК – ДРУЖНІЙ СИГНАЛ, АЛЕ... КОРИСТУВАТИСЯ НИМ ТРЕБА ОБЕРЕЖНО

Дотик являє собою потужний, тонкий і дуже складний спосіб невербального спілкування. Під час спілкування мова дотику передає практично невичерпну гаму почуттів, як-от згоду, любов, спільність поглядів, приязнь, підтримку, підтвердження слів, заклик до уваги, повчання, привітання, віншування, заступництво, натяк на бажання близьких стосунків.

З позиції нашої мети зазначмо, що дотик має неабияку вагу під час спроби встановити дружні стосунки. Згідно з численними



Приклади безпечних дотиків. На початку стосунків дотики слід обмежити ділянкою між лікtem і плечем, а також кистю.

науковими дослідженнями, навіть випадковий дотик може в найдраматичніший спосіб вплинути на сприйняття та ставлення до нас іншої людини. Як показують експерименти, легкий дотик під час спілкування з незнайомцем може привести до негайногого та тривалого позитивного ефекту. Ввічливе прохання про допомогу або пораду, підкріплene легким дотиком до руки, виявляється ефективнішим, аніж те, яке тільки висловлене.

Однак використовувати цей метод слід вельми обережно. Іноді досить невинний дотик викликає негативну реакцію, яка проявляється в тому, що людина відсмикує руку, відступає на крок, супиться, відвертається або по-іншому висловлює незадоволення або тривогу. Усі ці ознаки вказують на те, що особа не налаштована бачити у вас потенційного друга.

Якщо людина, яка вас цікавить, не надмірно сором'язлива чи стримана, то негативна реакція на простий дотик свідчить про антипатію або недовіру. За винятком традиційного рукостискання, дотик до чиєїсь кисті вважається більш інтимним жестом, аніж дотик до плеча. Кисті зазвичай торкаються люди, між якими є романтичні, любовні стосунки. У кінофільмах дотик часто показує, якого етапу досягли взаємини між людьми: поки ще холод, етап розвитку чи розквіт. Якщо ви торкаєтесь кисті людини, а вона відсмикує руку (нехай навіть злегка), це означає, що вона не готова до подальшого розвитку стосунків. Цей жест не обов'язково свідчить про відмову від взаємодії, він лише означає, що, перш ніж рухатися далі, треба ще попрацювати над формуванням порозуміння. Схвалення дотику свідчить про те, що людина вже готова взяти вас за руку, а це є показником ще глибшої близькості. Сплетіння пальців із пальцями партнера — найінтимніший вид дотику. Безпечно перевірити силу нових стосунків можна, «випадково» провівши пальцями по тильній стороні долоні співрозмовника. У більшості випадків люди терплять такий випадковий дотик, навіть якщо ви їм не

подобається, але несвідомо їхнє тіло надсилає сигнал прийняття або відторгнення. Уважно спостерігайте за цими невербалними сигналами та поводьтеся відповідно.

ІЗОПРАКСІЯ (НАСЛІДУВАННЯ ЖЕСТІВ ПАРТНЕРА)

Ізопраксія — чудернацький науковий термін, який позначає наслідуванальні невербалальні дії, що полегшує та роблять ефективнішим процес установлення дружніх стосунків. Наслідування, або, іншими словами, здійснення рухів, які точнісінько відтворюють рухи співрозмовника, створює сприятливе враження про вас. Якщо ви вперше зустрілися з людиною та хочете завоювати її симпатію і дружбу, спробуйте свідомо копіювати мову її жестів. Якщо співрозмовник схрестив руки на грудях, вчиніть так само. Якщо він закинув ногу на ногу, повторіть за ним цей жест. У деяких ситуаціях таке наслідування цілком безглузде. Жінка в короткій сукні або спідниці навряд чи наважиться повторити подібний жест. У цьому разі досить і натяку. Наприклад, жінка може схрестити ноги на рівні щиколоток або колін.

Співрозмовник не усвідомлюватиме, що помічає ваше наслідування, оскільки воно вписується у стандарт людської поведінки і мозок не сприймає його як щось незвичайне. Однак брак наслідуванальної поведінки може розцінюватись як сигнал ворожості, і мозок одразу відзначить це. Можливо, людина, жести якої співрозмовник не копіює, і сама не зуміє пояснити причину власного дискомфорту, проте ворожий сигнал викличе в неї оборонну реакцію, що перешкоджає налагодженню довірливих дружніх стосунків.

Уміння віddзеркалювати жести співрозмовника потребує певної практики. На щастя, ви можете тренуватись у цій справі на роботі, вдома та на будь-якому громадському заході. Беручи участь у випадковій розмові із групою колег або перебуваючи



Ізопраксія – наслідування жестів співрозмовника.

серед знайомих на вечірці, ви самі помітите, що люди постійно копіюють жести одне одного. Для того щоб попрактикуватися, змінійте положення тіла або позу. Через якийсь час учасники розмови мимоволі її скопіюють. Під час виконання кількох таких вправ вам буде здаватися, що всі навколо прекрасно розуміють, що та навіщо ви робите. Запевняю, насправді це не так. Просто ви відчуваєте, як діє так званий «ефект лицедійства», який ми докладно розглянемо трохи пізніше. Ще один спосіб попрактикуватись у дзеркальному відображені жестів — це копіювати жести людей, з якими ви заходите в контакт випадково. Потренувавшись кілька разів, ви опануєте цю техніку та зможете використовувати її як додатковий засіб для налагодження дружніх стосунків.

НАХИЛ У БІК СПІВРОЗМОВНИКА

Несвідомо люди прагнуть наблизитися до того, хто їм подобається, та відсахнутися від неприємного суб’єкта. Коли я служив у ФБР, мені вряди-годи доручали відвідувати звані обіди в іно-

земних посольствах і дипломатичні прийоми. Вагомішу частину часу я спостерігав за гостями, намагаючись визначити, у яких стосунках вони перебувають: я поділяв їх на країни, що розвиваються, та вже сталі, а також особливо вирізняв гостей, схильних до налагодження стосунків зі мною.

Зазвичай під час розмови люди захиляють голову, якщо хотіть збільшити дистанцію між собою та співрозмовником. Така поведінка свідчить про те, що стосунки розвиваються не надто добре. Те саме можна припустити, коли бачите, як люди відхиляються одне від одного тулубом або ставлять ноги якомога далі від небажаного співрозмовника. Ці малопомітні невербальні сигнали дають змогу визначати межу між прийняттям і відторгненням.

Я часто послуговуюся невербальними сигналами, щоб відстежувати ефективність своїх лекцій. Зацікавлені студенти сидять



Нахил у бік співрозмовника символізує готовність до подальшого розвитку стосунків.

Якщо співрозмовники нахиляються одне до одного, це вказує на те, що позитивні стосунки вже налагоджено. Зазвичай нахил тіла в бік співрозмовника поєднується з іншими дружніми сигналами: усмішками, кивками, нахилом голови набік, шепотом і дотиками. Усі вони свідчать про ще тісніші стосунки між співрозмовниками.

за столами, подавшись вперед, схиливши голову вправо або вліво, та періодично кивають на знак згоди. Студенти, які не відчувають цікавості або втратили інтерес до теми, відкидаються на спинку стільця, водять очима сюди-туди, у найгірших випадках хитають головою назад-вперед, мимоволі засинаючи під звук моїх слів.

Таку зосередженість на невербальних сигналах можна з користю застосовувати в бізнесі та на роботі. Якщо ви презентуєте продукт перед групою людей, то за невербальними сигналами можете розпізнати, чи її симпатії ви завоювали, хто залишився байдужим, а хто активно не сприймає вашої реклами.

ЗМІНИТИ ВЛАСНУ... АБО ЧУЖУ ПОЗИЦІЮ

Коли я ще служив у ФБР, мені нерідко доводилось проводити презентації. Одного разу я намагався отримати гроші на операцію, яку планували упродовж кількох місяців. Операція була складною й досить дорогою. Отож під час наради мені треба було переконати керівництво в тому, що її результат вартий витрачених коштів.

Ділячись своїми міркуваннями, я стежив за невербальними сигналами, що несвідомо надсилали мені люди, які сиділи навколо столу, та одразу виявив тих, хто був на моєму боці. Вони сиділи, трохи подавшись уперед і вряди-годи киваючи. Я також ідентифікував тих, хто досить скептично поставився до користі від цієї операції або витрат на неї. Першим моїм бажанням було звернутися до прихильників (тобто проповідувати одновірцям), адже вони підтримали б мене у разі відмови. Утім, я встояв перед спокусою. Не варто було переконувати у своїй рації людей, які й без того в ній переконані. Мені слід було залистати на свій бік опонентів.

Я зосередив увагу саме на них. Кілька разів я підводився та, обходячи стіл, неначе ненавмисне зупинявся біля супротив-

ників, дивлячись їм просто в очі. Я помітив, що дуже повільно та потроху ситуація змінювалась. Ті, хто спочатку сприйняв мою ідею вороже, поступово змінили позу, трохи подавшись уперед і склонивши голову набік.

Після презентації я дістав необхідне фінансування та затвердження операції з боку керівництва. Бачите, як спостереження за невербальними сигналами та усвідомлення їхнього сенсу допомогли мені обстояти власну позицію? Мені вдалося провести презентацію таким чином, що я зумів завоювати прихильність людей, які спочатку зі мною не погоджувалися.

ШЕПІТ

Розмова пошепки — досить інтимна форма поведінки і позитивний доброзичливий сигнал. Не кожен здобуває право безкарно шепотіти комусь на вухо. Якщо ви бачите двох людей, які шепочуться, можете бути цілком впевнені, що в них дуже тісні довірливі стосунки.

УЗЯТТЯ ЇЖІ З ЧУЖОЇ ТАРІЛКИ

Уявіть собі, що ви сидите в ресторані та спокійно вечеряєте. Аж раптом до столика підходить незнайомець, дістає виделку, підхоплює з вашої тарілки шматок їжі та ковтає його. Мабуть, ви розгубитесь від такого нахабства, і навряд чи у вас виникне бажання запросити незнайомця розділити з вами трапезу. А тепер уявіть собі, що в тому-таки ресторані ви вечеряєте в колі родини, а ваш син або сестра лізе до вас у тарілку своєю виделкою та «краде» найбільш ласий шматочок. Найімовірніше, ви відреагуєте на це зовсім не так, як на поведінку незнайомця. Розбіжність у тому, що ви перебуваєте в дуже близьких стосунках із членами своєї родини, де таку поведінку вважають приятною. Саме тому взяття їжі з чужої тарілки є доволі дружнім

сигналом, що свідчить про дуже близькі стосунки між двома людьми.

ЕМОЦІЙНІ ЖЕСТИ

Інтенсивність і виразність жестів, якими користуються люди в повсякденні, залежить від принадлежності до певної культури, проте навіть у межах однієї спільноти люди відрізняються емоційністю та схильністю до експресії. Декотрі є емоційнішими від природи, ніж інші, навіть якщо належать до кола, де заведено поводитися стримано. Проте люди, які подобаються одне одному, у спілкуванні схильні вдаватись до експресивнішої жестикуляції, що свідчить про зацікавленість у темі розмови і фокусує увагу на співбесідникові.

Промовець може підкреслити сенс сказаного енергійним рухом руки згори донизу наприкінці речення або ж проявити відвертість і ширість, показавши співрозмовнику розкриті долоні. Експресивна жестикуляція надає виразності вербалній комунікації та підтримує взаємну зацікавленість.

Ви можете спонукати промовця до подальшої розповіді (чим завоюєте ще більше його симпатії) заохочувальними кивками, усмішкою, демонстрацією пильної уваги (наприклад, подаючись перед у напрямку до співрозмовника, схиляючи голову набік, виказуючи більше уваги до того, що він говорить). Однак пам'ятайте, що невербалні сигнали можуть також попереджати про дискомфорт, несхвалення або брак зацікавленості.

КИВАННЯ ГОЛОВОЮ

Один з ефективних способів показати промовцю, що вам цікаво його слухати та ви чекаєте на продовження, — кивати головою. Цей жест повідомляє, що співрозмовник може говорити далі. Подвійний кивок пропонує йому прискорити темп викладу.

Кілька кивків поспіль або один повільний кивок — це сигнал зробити паузу. Занадто часте кивання змушує промовця реагувати. Швидкий кивок надсилає промовцеві невербальний сигнал про те, що конче слід поквапитися з відповіддю, зазвичай тому що слухач сам хоче щось сказати чи втрачає зацікавленість. Зайві енергійні кивки можуть бути сприйняті як грубість або прагнення перехопити ініціативу в розмові. Цей жест переводить увагу з промовця на слухача, що вочевидь порушує золоте правило дружби, обговорювати яке візьмемося далі. За умови правильного використання кивки дають промовцеві змогу докладніше й адекватніше викласти власні думки. Якщо ви робите це коректно, то співрозмовник вважатиме вас гарним слухачем і перейметься до вас симпатією.

ВЕРБАЛЬНЕ СПОНУКАННЯ

Вербальне спонукання посилює враження від кивання головою та підштовхує людину говорити далі. Спонукають зазвичай короткими фразами або вигуками, як-от «зрозуміло», «кажіть далі», «м-м-м», «уту». Це підказує співрозмовнику, що ви не тільки слухаєте його, а й одразу ж оцінюєте сказане та словесно підтверджуєте свою оцінку.

ЗОСЕРЕДЖЕННЯ УВАГИ

У жодному разі не реагуйте на сторонні сигнали, які відвертають увагу від співрозмовника. У нього має скластись враження, що для вас дуже важливо почути те, що він говорить. Це враження розв'ється мов дим, якщо під час розмови ви будете відповідати на телефонні дзвінки, примушуючи співбесідника перериватися та чекати. Якщо задзвонив телефон, придушіть бажання відповісти на дзвінок. Звісно, з невідомих наукі причин люди відчувають майже непереборне прагнення зробити це. Проте це аж ніяк

не означає, що ви повинні зняти слухавку. Телефонні дзвінки рідко бувають екстреними. Якщо той, хто телефонує, не залишає повідомлення, це означає, що терміновості немає. Якщо ж повідомлення залишено, ви зможете прослухати його за кілька хвилин, коли співрозмовник закінчить говорити. Навіть у сучасному метушливому високотехнологічному світі відповідь на телефонний дзвінок під час розмови вважають порушенням правил пристойності й ознакою неповаги до співрозмовника.

Найкраще дістати телефон із кишені або сумочки й переадресувати дзвінок на голосову пошту, повернути телефон на місце та знову слухати. Цим ви покажете співбесідникові, що розмова з ним для вас важливіша, ніж телефонний дзвінок. Okрім того, ви справите на нього гарне враження... а це означає, що ви швидше просунетесь в розвитку ваших стосунків.

СІМ ПОРАД ОФІЦІАНТАМ: ЯК ОТРИМУВАТИ ВЕЛИКІ ЧАЙОВІ

Завоювати симпатію людини, нехай навіть на момент єдиної зустрічі, дуже корисно. Так вам буде легше залагоджувати можливі конфлікти й розраховувати на допомогу (навіть із боку тих, хто не повинен цього робити). А якщо ви – офіціант, то, завоювавши симпатію клієнта, зможете розраховувати на щедріші чайові. Головне – створити таку атмосферу прихильності та довіри, щоб клієнти захотіли віддячити вам за чудове обслуговування.

ПОРАДА № 1 (ДЛЯ ОФІЦІАНТОК):

ВИКОРИСТОВУЙТЕ ЛЕГКІЙ ДОТИК

Згідно з дослідженнями, офіціантки (але не офіціанти!), які злегка торкаються плечей, рук або кистей клієнтів (не важливо, чоловіки це чи жінки), одержують щедріші чайові, ніж ті, які цього не роблять. До речі, чоловік, до якого доторкнулась офіціантка, випиває більше спиртного, ніж той, до кого ніхто не торкався, а це означає, що й чайових дae більше. Дотик, якщо його правильно розтлумачено, викликає прихильність і прагнення винагородити офіціантку.

Утім, будьте обережні: недоречний дотик призводить до негативних наслідків, якщо його сприйнято як залияння або заступницький жест. Саме собою, це неодмінно позначиться на розмірі чайових. Офіціанткам слід бути обачними, торкаючись чоловіків, які прийшли в ресторан із представницями прекрасної статі. Така поведінка може дати привід до ревнощів.

ПОРАДА № 2 (ДЛЯ ОФІЦІАНТОК): НОСІТЬ У ВОЛОССІ ПРИКРАСУ

Офіціантки, які мають у волоссі прикрасу (наприклад, вінок із живих або штучних квітів, заколку чи беретик тощо), отримують щедріші чайові як від чоловіків, так і від жінок. Пояснюються це, мабуть, тим, що прикраса у волоссі робить офіціантку привабливішою та змушує клієнтів не скупитися. Цікаво, що розмір чайових офіціантів чоловічої статі не залежить від зовнішньої привабливості.

Перейдімо до найделікатнішої теми. Згідно з результатами досліджень, привабливі оффіціантки отримують на чай більше, ніж їхні менш вродливі колежанки, незалежно від якості обслуговування. Офіціанткам із пишним бюстом дають щедріші чайові, так само як білявкам і мініатюрним дівчатам. Офіціантки з макіяжем отримують на чай більше, ніж їхні подруги по цеху без косметики, – але тільки від чоловіків. Така правда життя. Крапка.

ПОРАДА № 3 (ДЛЯ ОФІЦІАНТІВ ОБОХ СТАТЕЙ): ВІДРЕКОМЕНДУЙТЕСЬ

Офіціанти, які відрекомендувались, одержують більше чайових. Такий прийом дає їм змогу мати вигляд дружелюбніший та привабливіший. Загалом офіціанти, які відрекомендувалися клієнтам, отримують на два долари більше, ніж колеги. Проте не досить просто назвати своє ім'я, треба зробити це із широкою усмішкою, яка свідчитиме про приязнь та готовність до особистого контакту, що також збільшує суму чайових.

ПОРАДА № 4 (ДЛЯ ОФІЦІАНТІВ ОБОХ СТАТЕЙ):

ОБМІНЮЙТЕСЯ МИЛОЩАМИ

Коли люди дістають що-небудь від інших, їм хочеться відплатити тією-таки монетою. Клієнти, які отримують від офіціанта якусь приємну дрібничку, від-

повідають щедрішими чайовими. Домогтися цього можна різними способами, хоча іноді досить просто написати «Дякую!» на зворотному боці чека.

Обмін милощами буває і більш вишуканим. Наприклад, перед тим як замовлення зготують, можна підійти до відвідувача та сказати, що страву приготовано недостатньо якісно для закладу такого рівня, а тому ви повернули її на кухню для усунення ґанджів. Потім перепросітесь за затримку та подайте страву, що її якраз приготують до цього часу. Клієнт вважатиме це чесністю з вашого боку, хоча нічого такого, власне, і не було. А втім, подяка вам забезпеченa. Цим прийомом слід користуватись обережно, щоб не дискредитувати ресторан в очах гостя. Сполучити приемне з корисним можна, якщо разом із чеком принести клієнтові цукерку.

ПОРАДА № 5 (ДЛЯ ОФІЦАНТІВ ОБОХ СТАТЕЙ):

ПОВТОРІТЬ ЗАМОВЛЕННЯ ВГОЛОС

Зазвичай людям подобаються ті, хто схожий на них. Коли ви повторюєте замовлення вголос, клієнт підсвідомо відчуває, що ви така сама людина, як і він. Люди, які добре розуміють одне одного, у розмові, як правило, навзаєм копіють жести та мову. Повторюючи замовлення, ви змушуєте клієнта відчути симпатію до вас, а отже, залишили більше чайових.

ПОРАДА № 6 (ДЛЯ ОФІЦАНТІВ ОБОХ СТАТЕЙ):

ОБСЛУГОВУЙТЕ КЛІЄНТІВ БЕЗДОГАННО

Запорукою щедрих чайових є бездоганне обслуговування. Привітайте відвідувача теплою дружньою усмішкою, відрекомендуйтесь, повторіть уголос його замовлення, доливайте напій в келихи, не чекаючи, доки вас про це попросять, та періодично цікавтеся, чи все гаразд і чи не треба чогось іще. Клієнти трапляються різні, тому вам доведеться навчитися швидко розбиратись у їхніх характерах. Декотрі полюбляють, щоб їх балували, інші вимагають мінімального обслуговування, а треті просто хочуть, щоб їм дали спокій та дозволили насолодитися смачними стравами. Що швидше ви освоїте типи поведінки клієнтів, то більшими будуть ваші чайові.

ПОРАДА № 7: КЕРУЙТЕСЬ ЗОЛОТИМ ПРАВИЛОМ ДРУЖБИ

Золотим правилом дружби (див. розділ 3) можна користуватись у будь-якій ситуації: «Зроби так, щоб клієнт подобався самому собі, і ти сподобаєшся йому». Що дужче відвідувачеві подобається офіціант, то більше чайових він залишить.

СИГНАЛИ ВОРОЖОСТІ

Згадайте, про що ми розмовляли на початку розділу: світло світлячків може бути як дружнім сигналом для залучення представників протилежної статі, так і ворожим сигналом, який служить для відлякування хижаків. Те саме є актуальним і щодо кожного з нас. Ми всі маємо здатність посыкати людям, котрі нас оточують, як доброчесливі, так і ворожі невербальні сигнали. Очевидно, що у книжці, присвяченій тому, як викликати симпатію в оточенні, читач сподівається знайти інформацію про те, як навчитися надсилати сигнали доброчесливості та перестати подавати сигнали ворожості. Проблема (яку найкраще усвідомлюють студенти із сердитим міським виглядом), однак, у тому, що ми не завжди розуміємо, що надсилаємо ворожі сигнали людям, які нас оточують. Якщо ваша мета — змусити незнайомих людей побачити у вас потенційного друга (не важливо, для короткого знайомства чи тривалої дружби), слід дотримуватися тактики «світлячків» (у тому, що стосується невербальних сигналів). Іншими словами, доведеться вчитися показувати ваші наміри та завойовувати прихильність людей. Отже, ворожі сигнали — це те, що ви *не* хочете ні надсилати людям, які вас оточують, ні діставати у відповідь, особливо якщо маєте справу з незнайомцями.

Якщо вас переслідують труднощі в започаткуванні дружніх стосунків, то, ймовірно, вам варто придивитися до своїх жестів і виразу обличчя, щоб зрозуміти, чи не надсилаєте ви, самі того не бажаючи, ворожі невербальні сигнали, перелічені нижче.

ТРИВАЛИЙ ПИЛЬНИЙ ПОГЛЯД

Зоровий контакт разом з іншими дружніми сигналами може спровоцирувати позитивний вплив на обидві сторони, якщо триває не більше ніж секунду. Як уже сказано, прямий погляд у вічі три-валістю більше ніж одна секунда часто сприймається як прояв агресії та перетворює цей засіб невербальної комунікації на ворожий сигнал. Людський мозок сприймає такий погляд як хижакьку поведінку та вмикає «захист», різко обриваючи зоровий контакт.

ОЦІНЮВАЛЬНИЙ ПОГЛЯД

Зазвичай це погляд, яким одна людина змірює іншу з голови до ніг. Такий невербалний сигнал трактують як образу, особливо якщо стосунки ще не сформувались або навіть не виникли. Це приклад нав'язливої поведінки. Не варто поводитися в такий спосіб, поки ви не заслужили на право вторгатися в особистий простір іншої людини, порушити який можна як фізично, так і психологічно. Вторгнення в особистий простір поглядом іноді розцінюється як більш образливе, ніж навіть фізичне. У деяких випадках така поведінка може бути сприйнята як загроза і/чи агресія й викликати захисну реакцію. Ба й навпаки: добре знайома або близька людина може розцінити її як цілком прийнятний комплімент.

«СКАНУВАННЯ» НАРЕЧЕНОГО

Задовго до того, як сканування тіла стало необхідною, хоча й малоприємною процедурою в аеропортах усього світу, його застосовували в усіх випадках, коли треба було оцінити суб'єкт зацікавлення. Саме тому людину знавецьки оглядали з голови до ніг. Я застосовував цей прийом щоразу, як на порозі нашого

дому з'являвся новий «наречений» моєї дочки. Відчиняючи двері, я пильно дивлявся в очі хлопцеві, а потім неквано змірював його поглядом — з голови до п'ят. Я закінчував огляд суворим запитанням: «Чого вам треба?» У відповідь молодик щось мимрив, зайкаючись на кожному слові. Тоді я розумів, що мій сигнал дійшов до адресата й він правильно його розтумачив. Невербальний сигнал діяв краще, ніж будь-які словесні погрози.

ВИКРИТТЯ

На службі у ФБР мені випадало інструктувати таємних агентів поліції. Я навчав молодих офіцерів поводитися так, щоб уникнути викриття. Саме такий невербальний сигнал, як погляд, часто видає агента. Як уже сказано, ви мусите заслужити на право поглядом або фізично вторгатися в особистий простір іншої людини. Офіцери поліції згідно зі своїм службовим обов'язком мають право дивитися на предмети та людей так, як не мають права дивитись інші люди. Чи траплялося вам зупинятися перед світлофором поруч із поліційним автомобілем? Мабуть, ви крадькома зазирали в машину. Якщо офіцер поліції, відчувши ваше зацікавлення, дивився вам у вічі, ви, очевидь, квапилися перервати зоровий контакт і знову звертали увагу на дорогу, проте не навпаки. Якщо поліціянт зупиняє вашу автівку, то, зазираючи в неї, він дивиться вам просто у вічі, не відводячи погляду.

Найімовірніше, це зробите і ви, сподіваючись, що розмова мине без наслідків. Поліціянт має право дивитись вам у вічі й оглядати машину, зважаючи на службові повноваження. Ви не можете робити те саме, інакше накличете на себе неприємності.

Право заглядати в заборонені місця — ось на чому найчастіше «паляться» таємні агенти поліції. Наприклад, агент при-

ходить у бар, де, за інформацією поліції, збираються наркоторговці, щоб відповідно до службового завдання зав'язати з ними знайомство та придбати наркотики. Коли він входить до бару вперше, то за звичкою повільно оглядає зал у пошуках прихованих загроз, потім підходить до шинквасу й замовляє випивку. Він почувається цілком комфортно, зазираючи в очі присутнім і вторгаючись у їхній особистий простір, оскільки, будучи офіцером поліції, вважає, що має на це цілковите право. Утім, на жаль, так не поводяться звичайні люди, які вперше заходять у бар, особливо ті, хто має сумнівну репутацію. Коли хто-небудь входить до такого бару, він одразу йде до шинквасу та робить замовлення, не розсираючись навсібіч і не намагаючись налагодити зоровий контакт. Сівши при шинквасі та тримаючи склянку, новачок боязко озирається, нерішуче вивчаючи обстановку. Навпаки, постійні відвідувачі цього бару вже здобули право вторгатися в особистий простір інших гостей і, входячи до зали, озираються в пошуках друзів і знайомих. Злочинці легко вловлюють ці невербальні сигнали, тому що страх перед арештом змушує їх учитися розпізнавати сигнали, які надсилають люди.

«ЗАКОЧУВАННЯ» ОЧЕЙ

«Закочування» очей у присутності іншої людини вважають за ворожий знак, який обриває й унеможливлює подальшу взаємодію. Цим ви повідомляєте співрозмовників, що вважаєте його поведінку нелогічною або неприйнятною. Якщо, наприклад, перебуваючи у великій компанії, ви чуєте, як хтось, на вашу думку, меле дурниці, то можете у відповідь театрально «закотити» очі.

Якщо той, кого це стосується, помітить ваш рух, вважайте, що позитивні взаємини в майбутньому між вами неможливі. Утім, має значення, знайомі ви з цією особою чи ні.



«Закочування» очей.

СПОСТЕРЕЖЕННЯ ЗА «ЗАКОЧУВАННЯМ» ОЧЕЙ

Спостерігати, як хтось «закочує» очі на зустрічах і нарадах, — дуже захоплива справа, що до того ж допомагає зрозуміти, як люди ставляться до різних висловлювань. Якщо вони не поділяють думки мовця, то часто «закочують» очі, коли він відвертається або з головою занурюється у свої записи. Цей невербальний сигнал дає змогу одразу виявити незгодних.

Якщо ви раптом побачили, як у відповідь на ваші слова хтось «закотив» очі, зважте на цю людину, а згодом постараїтесь переконати її в тому, що ваша думка заслуговує на увагу. Однак пам'ятайте: не варто марнувати силу на переконання прихильників, які і без того слухають вас, подавшись уперед, киваючи та всміхаючись.

ПРИМРУЖЕННЯ ОЧЕЙ

Цей сигнал не такий ворожий, як інші, проте навіть він може оступити стосунки. Навіть якщо людина примружилася через яскраве світло, її міміку можна витлумачити хибно.

НАСУПЛЕНІ БРОВІ

Насуплені брови — ще один поширений сигнал ворожості. За винятком випадків, коли людина напружене про щось міркує, насуплені брови свідчать про несхвалення, невпевненість або гнів.



Насуплені брови.

НАПРУЖЕННЯ МІМІЧНОЇ МУСКУЛАТУРИ

Напруження м'язів щелеп, примружені очі та насуплені брови — це цілий комплекс невербалних сигналів ворожості, який помітний здалеку та застерігає: той, до кого ви збираєтесь

підійти, може загрожувати вам. Подання таких сигналів ускладнює змістовне спілкування, особливо з малознайомою або незнайомою людиною. Напруження мімічної мускулатури можна розтлумачити й неправильно, тому що часто воно обумовлене надмірним навантаженням на роботі або домашніми негараздами. Людина просто не встигає скинути напруження, виходячи в соціум, відтак нові, а часом і старі друзі, дивлячись на вираз її обличчя, про всяк випадок насторожуються.

АГРЕСИВНА ПОЗА

Широко розставлені ноги та руки на стегнах — загрозлива поза. Широко розставлені ноги опускають центр ваги тіла нижче та зазвичай свідчать про те, що людина приготувалася до нападу. Руки, вперті в боки, візуально розширяють силует, ця поза призначена демонструвати домінування.

СИГНАЛИ АТАКИ

Хто готовий напасті, зазвичай демонструє такі невербальні сигнали, як стиснуті кулаки та розставлені ширше від плечей ноги, що надають тілу більшої стійкості. Таке положення опускає центр ваги нижче й означає готовність до бійки. Широко розставлені ноги та руки в боки свідчать про прагнення домінувати. Часто в розгніваної людини роздуваються ніздрі (що збільшує надходження повітря в легені) та червоніє



Поза готовності до нападу.

обличчя. Очевидно, що ці ворожі сигнали насторожують і попере-джають про ймовірну небезпеку. Людина готується до можливої боротьби або втечі. У будь-якому разі, усі ці сигнали не свідчать про дружні наміри.

ОБРАЗЛИВІ ЖЕСТИ

Чимало жестів мають образливий характер і свідчать про відмо-ву встановлювати доброзичливі стосунки. Деякі з таких жестів універсальні, наприклад піднятій угору середній палець. Вель-ми сумнівно, що особа, яка бажає встановити дружні стосунки з іншою людиною, демонструватиме їй цей жест.

Цікаво, що жести, цілком прийнятні в одній культурі, можуть означати образу й агресію в інших культурах. Невербальні сиг-нали так само, як і слова, у різних культурах сприймають по-різ-ному. Якщо ви помітили, що хтось негативно відреагував на ваш, здавалося б, «нешкідливий» жест, подумайте, чи не обра-зили ви цю людину.



Зморщений ніс.

ЗМОРЩЕНИЙ НІС

Як і інші сигнали ворожості, зморщений ніс повідомляє кож-ному, хто його бачить, про ваше негативне ставлення й про те, що до вас не варто звертатись із жодною пропозицією.

ОДЯГ, АКСЕСУАРИ Й ІНШІ ПРЕДМЕТИ, ЯКІ НОСЯТЬ НА ТІЛІ

Побутує стара приказка: «Що для однієї людини підлога, для

іншої — стеля». Це правило можна застосувати й до особливого невербального сигналу (або цілої сукупності сигналів) — вашого зовнішнього вигляду. Припустімо, ви йдете по вулиці у шкіряній куртці, прикрашеній черепом і кістками, на руках у вас багато татуювань, а на ший намисто із шипами. У тих, хто не знайомий з вами особисто, виникне бажання негайно втекти. Весь ваш вигляд подає ворожий сигнал. Якщо ж у такому самому вбранні ви з'явитеся на рок-концерті, ваш одяг і аксесуари буде сприйнято як дружній сигнал. Отже, слід, керуючись здоровим глузdom, вирішити, як буде сприйнято ваш зовнішній вигляд у конкретному оточенні — як знак дружби чи ворожнечі. Якщо хтось убраний не так, як ви, це не означає, що ви зовсім йому нецікаві, проте варто таки пам'ятати приказку: «Свій свояка вгадає здалека», коли йдеться про взаємодію людей, смаки яких щодо одягу та прикрас докорінно відрізняються.

Одного разу мій син Бредлі, сам того не бажаючи, дав мені урок: як можна помилитись, оцінюючи людей за одягом. У старших класах середньої школи він досяг того етапу, коли підлітки прагнути убиратись, ніби мачо. Він витрачав на одяг та прикраси всі гроши, які заробляв у вільний від навчання час. Якось ми з ним вирушили до крамниці, де він хотів придбати собі гаманець. Син шукав його в найдорожчих бутиках і нарешті знайшов необхідний за сто п'ятдесят доларів. Я був шокований. Я витягнув із кишені та показав свій розкладний гаманець вартістю двадцять доларів (із ПДВ). «Ні, тату, — заявив він, — такий гаманець мені не підходить. Можна носити дорогі костюми, але всі негайно зрозуміють, що ти малозабезпечений, щойно ти витягнеш із кишені складаний гаманець за двадцять доларів». Мій син давно вже переріс ці звички й тепер надягає потерті джинси блакитного кольору та світшоти, проте його урок я пам'ятаю досі.

Відтоді я приділяю більше уваги дрібницям. Тепер я придивлюся до кількості стібків на швах сорочок: що більше стібків,

то дорожча сорочка. Якщо людина вбирається в дорогий костюм, але має дешевий годинник, це означає, що вона видає себе за когось іншого. Нечищені черевики теж свідчать про брак претензійності. Люди, які намагаються скласти поверхове враження, часто не беруть до уваги деталі, що оприявлнюють їхнє справжнє обличчя.

КІМ є ТА ЛЮДИНА В МАСЦІ?

Попри те що маски зазвичай надягають за потреби (наприклад, маска на обличчі в хірурга, яка закриває рот і ніс), більшість людей таки розцінює цей атрибут як ворожий сигнал.

Маска надсилає настільки потужний ворожий сигнал, що один мій приятель вирішив надягати її для того, щоб у переповнених нью-йоркських приміських електричках навколо нього не штовхалися люди. Зазвичай він сідав коло вікна, а поруч залишалося вільне місце біля проходу. Коли хто-небудь наблизився з наміром сісти, мій приятель одразу повертає голову, щоб було видно маску, а потенційний сусід одразу ж ішов шукати вільне місце деінде або залишався стояти, якщо всі інші були зайняті.

Однак на цьому мій приятель не зупинився. Якщо хтось таки наважувався сісти поруч, він стиха гарчав та корчлив пики. Цього бувало досить, і новий сусід полішив своє місце.

Якщо цей прийом не спрацьовував, хлопчина витягував із кишені пляшечку з пігулками, брав одну, піднімав маску та ковтав пігулку. Далеко не всі витримували це випробування та застовалися сидіти на місці.

Утім, як-то кажуть, хоч скільки мотуз плети, а кінець йому буде. Одного разу, сівші в електричку, мій замаскований приятель, котрий посів, як зазвичай, місце біля вікна, мигцем глянув на пасажира, що націлився на вільне місце поруч, причому глянув так, щоб той помітив маску. Скосивши очі за мить, приятель побачив, що людина сіла поруч із ним. Тоді мій друг застосував тактику буркотіння та гримас. Незнайомець сидів на місці, неначе приклесний. Нарешті в хід пішли пігулки, та я це не дало жодного результату.

Мій приятель не міг повірити власним очам. Він повернув голову, щоб подивитися, що то за «фрукт» усівся поруч із ним і як він зумів всидіти на місці в такому загрозливому товаристві. Виявилося, що його сусід надягнув точнісінько таку саму маску, кривився й тримав у руці слоїчок із пігулками! Це було останньою краплею. Не вагаючись ані хвилини, мій приятель підвівся та перейшов в інший вагон.

ВТОРГНЕННЯ НА ЧУЖУ ТЕРИТОРІЮ (В ОСОБИСТИЙ ПРОСТІР)

Люди намагаються управляти простором, який їх оточує. Можна виокремити кілька постійно використовуваних способів регулювання дистанції між людиною та її оточенням. Дотримання кордонів особистого простору називають *територіальністю*; у наших генах, як у тварин, закладено непереборну потребу захищати власну територію. Це явище пояснюється тим, що чимало біологічних видів потребують, щоб їхній безпосередній навколошній простір мав певні комфортні для особини *якості*. Якщо ви не вірите в існування територіального імперативу, увійдіть в автобус або вагон метро, де перебуває лише один пасажир, і сядьте на місце поруч із ним. Утім, у деяких випадках люди терплять вторгнення у свій особистий простір, наприклад у переповненому ліфті чи на спортивних змаганнях.

«Вторгнення» на чужу територію внаслідок нав'язливого зорового контакту або фізичного наближення завжди сприймають як потужний ворожий сигнал.

Тому мета дружніх сигналів під час першого контакту з неизнайомцем — дістати дозвіл проникнути на його особисту територію в такий спосіб, щоб він не відчув загрози чи незручності. Якщо той, з ким ви хочете познайомитись, сприйме вас як друга, він легше дозволить вам перетнути кордони його особистого простору.

Ці кордони, звісно, невидимі й у кожного свої; окрім того, вони різні в різних суспільствах і культурах. Наприклад, людина, яка зазнала жорстокого поводження, намагається зберігати ширше поле особистого простору, оскільки прагне захиститися від кожного, у кому помітить загрозу фізичного насильства. Люди, які переживали емоційні обräзи, не схильні пускати на свою територію незнайомців, боячись знову дістати душевну травму. У крайніх випадках скривджені та/або потерпілі від фізичного насильства особи схильні будувати навколо себе непроникні високі та грубі стіни, намагаючись захиститися від фізичного або душевного болю.

Розмір території також залежить від того, де мешкають люди. У суспільствах, де населення живе скучено, у людей формується дуже вузька зона особистого простору. Та навпаки: там, де щільність населення мала, кордони розширяються. На розмір особистого простору також впливає стан психічного здоров'я людини. Тед Качинський¹ на прізвисько Unabomber мешкав в убогій хатині в горах Монтані, далеко від населених пунктів і людей, тож вважав загрозою будь-кого, хто наблизився до його домівки менше ніж на вісімсот метрів. А після цього Качинський готувався до оборони від незнайомця, який намагався порушити його особистий простір.

Оскільки розміри зони особистого простору неабияк відрізняються, цей чинник важливо брати до уваги під час спроби встановити дружні стосунки з незнайомою людиною. Надіславши їй доброзичливий сигнал і діставши адекватну відповідь, розпочніть зближення, проте робіть це обережно та обачно, оцінюючи інстинктивну реакцію з мови тіла. Якщо вам відповідають очевидним напруженням чи іншою негативною реак-

¹ Теодор Джон (Тед) Качинський (нар. 1942) — американський математик, анархіст, соціальний критик, примітивіст і неолуддит, організатор і виконавець акції з надсилення бомб поштою, що тривала у США майже 20 років і призвела до загибелі та поранення людей. Засуджений до довічного ув'язнення 1995 року.

цією (наприклад, людина відступає назад або супиться), краще зупинитися й почекати, поки за допомогою вербального або невербального сигналу вам не повідомлять, що ви можете підійти ближче.

Зазвичай люди дуже неохоче та повільно поступаються територією. Особливо добре це помітно під час спроб припаркувати автомобіль. Якщо, зробивши кілька кіл навколо щільно заставленого машинами місця, ви раптом побачили, що хтось збирається їхати, ви одразу ж зупинитесь і ввімкнете поворот, щоб заявити свої права на територію. Фактично ви вказуєте іншим водіям не претендувати на місце, яке ви вважаєте за своє. Тепер починається «гра нервів». Той, хто збирався виїхати, копирсається у салоні, налаштовує дзеркала, відчиняє та зачиняє бардачок, регулює положення сидіння й натяг пасків безпеки. Ви нетерпляче питаете себе: «Що ж він так зволікає, рухається, неначе черепаха? Чому не їде?» Відповідь проста: ні кому не хочеться поступатися особистим простором заради когось. Цікаво, що зазвичай люди ідуть із паркінгу швидше, якщо ніхто не чекає, поки звільниться місце.

НЕЗВИЧАЙНА РЕАКЦІЯ НА ВТОРГНЕННЯ НА ЧУЖУ ТЕРИТОРІЮ

Цікаві приклади територіальної поведінки можна спостерігати у свійських тварин, зокрема в собак. Уявіть собі, що двоє людей уперше приходять у гості до свого друга. Один із них дуже любить собак, а другий терпіти їх не може. Любитель собак одразу нахиляється до пса та намагається його погладити, у відповідь на що той гарчить, показуючи ікла, що страшенно гостя дивує. Та навпаки: гість, який недолюблює собак, намагається триматися від хазяйського пса якнайдалі, обмежуючи фізичний і зоровий контакт із ним. Дивно, однаке саме до цієї людини собака, найімовірніше, проявить дружелюбність та візьметься обнюхувати її та всіляко привертати до себе увагу.

На позір поведінка собаки здається незрозумілою й такою, що суперечить здоровому глузду, але все стає на свої місця, якщо оцінити цю ситуацію з погляду законів територіальної поведінки. Любитель собак порушує фізичний простір тварини, близько підходячи до неї та зазираючи їй у вічі. Собаки, як, утім, і люди, розцінюють прямий і тривалий погляд у вічі як загрозливий (ворожий сигнал). У присутності любителя собак пес вбачає потенційну загрозу та, захищаючи свою територію, поводиться агресивно. В ході знайомства собака поступово звикає до людини й перестає поводитись вороже. Та навпаки, людина, яка не любить собак, не звертає на нього уваги, а отже, не претендує на його територію й не є загрозою. Не відчуваючи небезпеки, пес починає цікавитися незнайомцем. У спробі задовільнити природну цікавість (на той-таки «гачок» попалися Володимир у розмові зі мною та Чайка, який зацікавився агентом ФБР — Чарльзом) собака вирішує познайомитись із людиною, яка її недолюблює.

ПЕРШ НІЖ СТУПИТИ КРОК УПЕРЕД, ЗВЕРНІТЬ УВАГУ НА НОГИ ЛЮДИНИ

Отже, ви дещо дізналися про сигнали приязні та ворожості й тепер розумієте, котрі з них треба подавати або шукати, маючи справу з незнайомцем, з яким хочете зблізитись або, навпаки, якого бажаєте якомога швидше спекатись. Можливо, ви вже попрактикувались у цьому перед дзеркалом. Є ще один момент, на який слід зважити, перш ніж починати *діалог* із незнайомцем. Ідеться про ситуації, коли людина, що цікавить вас, уже з кимось розмовляє. Як втрутитися та почати розмову? *Коли* треба втрутитись і заговорити?

Іноді відповісти на це запитання неможливо: приміром, на ділових зустрічах і великих громадських заходах, коли люди або сидять за столами, або ходять по залі, випадково починаючи

бесіди одне з одним. Тут долучитися до розмови і заговорити з незнайомцем неймовірно важко. Однаке якщо двоє або троє людей стоять разом, про щось розмовляючи, за *положенням їхніх стоп* ви можете визначити, чи варто підходити і вступати



Таке розташування стоп свідчить про суто особисту розмову.



Розташовані в такий спосіб стопи свідчать про те, що до розмови може приєднатися ще одна особа.

в діалог або краще відкласти спробу до сприятливішого моменту. Річ у тому, що за положенням стоп можна визначити, чи готова група прийняти нового співрозмовника.



Приватна розмова: стороннім вхід заборонено.



Члени гурту стоять вільно, їхні стопи не спрямовані одна на одну та не утворюють замкнене коло. Це означає, що гурт готовий прийняти нового учасника.

Якщо кілька людей розмовляють, стоячи півколом, а їхні стопи скеровані в напрямку розриву в колі, це свідчить про те, що група готова прийняти нового співрозмовника. Якщо ж люди замикають коло, це означає, що появі нових співрозмовників у цей момент небажана.

Якщо двоє людей розмовляють, дивлячись одне одному в лиці, та водночас їхні стопи також спрямовані одні на одні, це означає, що вони мають суто приватну розмову. До них підходити не варто. Навряд чи вони бажають, щоб незнайомці втручались у їхню бесіду. Якщо ж люди дивляться одне на одного, але їхні стопи розташовано під кутом і між ними залишається просвіт, який ви можете спробувати зайняти, — ці співрозмовники посилають сигнал про те, що готові прийняти до свого гурту нову людину.

Якщо ви бачите, що троє людей, розмовляючи, дивляться одне одному в обличчя, а їхні стопи спрямовано всередину замкнутого кола, це знак того, що нові співрозмовники небажані.

Та навпаки: якщо троє людей розмовляють, дивлячись одне на одного, проте стоять не у формі замкнутого кола, вони повідомляють оточенню, що готові прийняти у компанію нових співрозмовників.

Ваше завдання — ідентифікувати, які групи відкриті для нових членів, та приєднатися до них. Цілеспрямовано підійдіть до цих людей і надішліть їм дружній сигнал. Сигнал можна надіслати й раніше, ніж ви почнете до них наблизатися. Пам'ятайте: наш мозок постійно сканує оточення в пошуках доброзичливих і ворожих сигналів. Якщо ви надішлете людям сигнал ворожості, вони спробують захиститися від можливої загрози й так само вороже поставляться до вашого наближення. Якщо ті-таки особи побачать, що ви граєте бровами, схиляєте голову набік і всміхаєтесь, то вони, найімовірніше, розцінять ці сигнали як позитивні та впустяте вас у своє коло.

Наблизившись до обраної групи, впевнено займіть у ній своє місце. Упевнені люди подобаються оточенню більше, ніж ті, хто сумнівається в собі. Якщо навіть насправді ви не відчуваєте впевненості, спробуйте зобразити її якнайкраще. Щоправда, існує дуже тонка межа між упевненістю в собі та зарозумілістю. В жодному разі не перетинайте її!

Зайшовши в коло, прислухайтесь та вловіть суть розмови, перш ніж приєднатися до неї. Слухаючи, час від часу кивайте головою. Кивання покаже співрозмовникам, що ви проявляєте цікавість до їхніх слів і поважаєте їхню думку, а також що ви упевнені в собі, проте аж ніяк не зарозумілі. Зарозумілі люди не бувають добрими слухачами. Можливо, група, до якої ви приєднались, і готова прийняти нового члена, однак ні кому не сподобається новачок, який украй грубо втручається в перебіг бесіди. Коли ж у розмові виникне пауза, вважайте це натяком на те, що вам дають змогу відрекомендуватися та додати щось до теми обговорення.

Постарайтесь знайти точки дотику з членами групи. Знаходження спільногого (інтересів, освіти, професії тощо) — найкоротший шлях до порозуміння та дружніх стосунків. Способи швидко досягти порозуміння докладно описано в наступному розділі. На діловій зустрічі або конференції інтереси всіх учасників більш-менш схожі, інакше вони просто не зібралися б.

Якщо одразу не вдається знайти спільної теми, поговоріть про музику, адже її полюбляють практично всі. Навіть якщо люди не поділяють ваших уподобань, вони все одно радо долучаться до жвавого обговорення різноманітних музичних жанрів, а така суперечка зрідка породжує ворожість і неприязнь. Не варто обговорювати те, що може викликати у співрозмовників сильні емоції та привести до конфлікту, бо це аж ніяк не сприятиме налагодженню дружніх взаємин.

Зустрічаючись у подальшому на тому-таки заході з цими людьми, обов'язково звертайтесь до них на ім'я. На них це

справить потужне враження. Якою мірою потужне? Наведу слова Дейла Карнегі¹: «Пам'ятайте, що ім'я людини — найсолідніший і найважливіший для неї звук будь-якою мовою...» Людям подобається, коли їх пам'ятають. Отож пам'ятайте й ви, що назвати когось на ім'я — означає підкреслити його цінність, висловити повагу та показати, що ця особа вам небайдужа. Нам завжди дорогое те, про що ми пам'ятаємо.

ПОВОРОТНІ МОСТИ СПІЛКУВАННЯ

Зустрічаючись із людьми, з якими ви вже спілкувалися, можете використовувати тактику, яку я називаю тактикою *поворотного мосту*. Вона передбачає згадку про зміст попередніх розмов. Такими поворотними мостами можуть стати коментарі, жарти, жести або інші характерні елементи попередніх бесід і зустрічей. Згадка про це дає співрозмовниківі знак, що ви належите до кола його друзів і знайомих. Ви підкреслюєте важливість знайомства та взаємного інтересу. Окрім того, використання поворотних мостів дає змогу й далі будувати дружні стосунки з того моменту, на якому зупинилися минулого разу. Це дає нагоду рухатися вперед у налагодженні взаємин, не розпочинаючи щоразу заново.

ЗНАКИ, ЩО ЇХ ПОДАЮТЬ СТОПИ ЛЮДИНИ, ЯКА ПЕРЕБУВАЄ НА САМОТІ

Якщо людина стоїть сама-одна, а її стопи спрямовані в бік виходу, це може означати, що вона роздумує, чи не покинути їй це місце, проте ще остаточно не вирішила. Отже, ви можете підійти до неї та заговорити. Наближаючись, надішліть людині

¹ Дейл Карнегі (1888—1955) — американський психолог, педагог, письменник і оратор-мотиватор, який розробив власну концепцію безконфліктного спілкування.

доброчесливий сигнал і скажіть що-небудь співчутливе (приклади таких висловів буде розглянуто в наступному розділі), на взір: «Ой, ви, здається, збираєтесь піти?» або «Мабуть, вечір видався вам нудним». Ви можете сміливо говорити такі речі, тому що поза людини чітко свідчить про її почуття та наміри. Однак можна просто сказати: «Я бачу, ви нудьгуете на самоті. Як вам сьогоднішній захід?» Не виключено, що ви дістанете відповідь на своє запитання, зможете використовувати її як привід до подальшої розмови та побачите, що з цього вийде.

НАСТУПНИЙ КРОК: ВІД СЛАБКОГО СИГНАЛУ ДО ДРУЖБИ

Дружба або ворожнеча розпочинається з першої ж секунди контакту, зазвичай зорового, а потім розгортається далі. У цьому розділі я звернув увагу переважно на невербалні сигнали, що їх надсилаємо людям, і на те, яке значення вони мають для налагодження міжособистісних стосунків різного штибу. Оскільки зазвичай люди спочатку бачать одне одного, а потім уже чують, невербалні сигнали відіграють у взаємодії таку саму роль, яку в кінематографі відіграють трейлери до фільмів. Вони дають людям змогу попередньо оцінити, чого слід чекати від стосунків із людиною, яку вони бачать, та допомагають вирішити, чи варто знайомитись із нею або краще якомога швидше спекатися її.

ЕФЕКТ ЛИЦЕДІЙСТВА

Якщо вам поталанило ефективно використовувати сигнали дружелюбності, наступним кроком має стати організація сприятливої обстановки для словесного спілкування. Залучення уваги людини та спонукання її до того, щоб вона бачила вас у позитивному світлі, — перший і вирішальний крок на шляху налагодження дружніх стосунків, однак варто проявити обачність

і не допустити фальшу. Для того щоб уміло та свідомо посилати оточенню доброзичливі (або ворожі) сигнали, потрібна певна практика. Якщо це робиться несвідомо, то ви маєте вигляд природний і бездоганний. Прочитавши про ці сигнали і зрозумівши їхнє значення та призначення, ви, ймовірно, помічатимете, що люди безперервно надсилають їх одне одному. Ви теж будете ловити себе на тому, що весь час так чините.

Для того щоб *свідомо* імітувати знаки дружби або ворожнечі, котрі ви, як правило, *несвідомо* надсилаєте людям, що вас оточують, доведеться позбутися *ефекту лицедійства*, який проявляється, коли ви робите щось не цілком щиро. А оскільки ви докладаєте зусиль заради того, щоб вплинути на поведінку інших людей, вам здаватиметься, що всі навколо здогадуються про те, що ви робите. Через це ваша поведінка стане неприродною, а ви діятимете непереконливо. Зрештою вашому акторству не повірять, бо воно матиме неправдоподібний вигляд.

Наприклад, ефект лицедійства виникає, коли людина свідомо бреше. Брехун думає, що той, кого він намагається обдурити, бачить його наскрізь, хоча жертва обману, можливо, і не підозрює про його наміри. Така непевність, однаке, змушує брехуна мимоволі надсилюти підсвідомі невербалальні сигнали, які беззаперечно викривають обман. Як наслідок, співрозмовник або твердо переконується в тому, що його ошукують, або щось запідозрює.

Те саме може трапитися, коли ви вперше намагаєтесь імітувати доброзичливі сигнали. Ви успішно надсилали їх тим, хто вас оточував, усе життя, самі про те не здогадуючись, однак тепер, підходячи до людей, граючи бровами та нахиляючи голову набік, не зможете позбутися відчуття, що геть усім помітні ваші неоковірні потуги сподобатися.

Така дія ефекту лицедійства. Ви напружуєтесь, нахили голови та гра бровами стають натягнутими й незgrabними, а ви *насправді* розкриваєте всім свої справжні наміри, стаючи жертвою

самоздійснованого пророцтва, тож спроба встановити дружній контакт зазнає невдачі.

Для того щоб уникнути негативного впливу ефекту лицедійства, треба, щонайменше, про нього знати.

Тепер ви знаєте.

НЕВЕРБАЛЬНИЙ ТУСТЕП¹

Під час служби у ФБР мені довелось побувати на безлічі конференцій і прийомів. Якось я відвідав вечір «взаємних знайомств», який напередодні конференції організували для учасників. Я був там як представник відділу поведінкового аналізу ФБР. Вечір минав досить нудно, і ми з приятелем вирішили розважитися змаганням із «невербалної ходьби».

Гра полягала ось у чому: кожен із нас обирає по одному гостю вечірки, який перебував на однаковій відстані від дверей. Мета гри — вивести людину у вестибюль таким чином, щоб вона цього навіть не помітила. Спочатку ми заличували своїх «жертв» до невинної розмови, залишаючись на прийнятній дистанції, яка не порушувала межі особистого простору співрозмовників. Знаючи, що люди, як правило, прагнуть зберегти особистий простір недоторканим, ми, розмовляючи з ними, непомітно наблизялися невеликими кроками, змушуючи співрозмовників відступати, аби не пустити нас на свою територію. Цей наш маневр тривав доти, доки людина не проходила крізь дверний прогін. Вигравав той, хто першим виводив «об’єкт» у вестибюль. Одну людину я витіснив за двері так уміло, що вона й сама не помітила, як переступила поріг, а потім, озирнувшись, вигукнула: «Отакої! Як це ми сюди потрапили?» У відповідь я лише всміхнувся та здивовано стянув плечима.

¹ Тустеп — американський танець дводольного розміру, швидкого темпу, попередник ванстепу та фокстроту; на початку ХХ століття поширився у Європі.

Перший крок в опануванні успішної імітації доброзичливих (або ворожих) сигналів — спостереження за тим, як люди природно надсилають їх, а також за власними сигналами. Імітуючи сигнал дружби, постараїтесь відчути те, що ви відчуваєте, роблячи це несвідомо.

Найкраще шліфувати ці навички на вулиці, у заурмленому супермаркеті або будь-якому іншому громадському місці. Наближаючись до людини, яка йде назустріч, пограйте бровами та нахиліть голову набік, установіть зоровий контакт і всміхніться. Простежте за реакцією. Якщо незнайомець теж пограє бровами та всміхнеться, це означає, що ви все зробили вдало, а сигнал досяг мети; якщо ж у відповідь людина «витрішилася» на вас із виразом, який чітко дає зрозуміти: «Відвали, козел», — це означає, що або незнайомець не в гуморі, або вам слід ще практикуватися. Згодом ви помітите, що реакція людей дедалі частіше стає сприятливою, а ви самі надсилаєте потрібні сигнали майже автоматично, не замислюючись про те, як це робите.

Засвоєння нових навичок або вміння надати природності старим, які ми використовуємо в акторській грі, потребує тяжкої праці та практики. Вдосконалюючись у цьому, ви, можливо, здастesя через збентеження, повільний прогрес або відчай. Це цілком нормально. Вчені вважають, що під час опанування нових навичок люди спочатку проходять етап, який називають вільним падінням. У цей період люди відчувають дискомфорт, намагаючись застосовувати нові вміння, впадають у розпач, коли розрекламовані техніки не працюють, та — замість і далі наполегливо тренуватись — здаються.

Не робіть цього! Витримайте етап «вільного падіння». Вірте, що *оволодісте* майстерністю, якщо не пошкодуєте часу та сили. Відчай і дискомфорт під час засвоєння нових навичок варти до кладених зусиль, бо вас буде винагороджено здатністю налагоджувати успішні стосунки.

Ви навчитеся *вкрай* невимушено усміхатися — байдуже, свідомо чи ні!

**ЛЮДИНІ ВЛАСТИВО ПОМИЛЯТИСЬ...
ІНКОЛИ ПОМИЛКИ РОБЛЯТЬ ЇЇ ЩЕ ПРИВАБЛИВІШОЮ
В ОЧАХ ІНШИХ**

Починаючи читати курс лекцій, я навмисно припускаюся кількох помилок, що не впливають на ставлення студентів до якості моого викладання, наприклад неправильно вимовляю яке-небудь слово або помиляюся під час написання слова на дошці. Слухачі негайно звертають на це увагу. Я вдаю, ніби страшенно збентежений, дякую їм за уважність та вправляю помилку.

Цей прийом має кілька цілей. По-перше, вправляючи помилку викладача, студенти почуваються впевненіше та комфортніше, а це створює передумови для налагодження з ними добрих стосунків. По-друге, вони засвоюють звичку вільно спілкуватись із викладачем, висловлювати свою думку, не боячись здатися дурниками. Зрештою, гадають вони, чому ми не можемо помилятись, якщо лектор теж помиляється. По-третє, маленькі похибки роблять мене більш людянім. Студентам подобаються викладачі, які, будучи фахівцями у своїй справі, проявляють людські якості, притаманні і їм самим (закон подібності ми обговоримо докладніше в розділі 4).

СПОСТЕРІГАЙТЕ ТА НАВЧАЙТЕСЯ

Коли ви водите пальцем по екрану смартфона, а з ваших вух стирчать навушники, ви не можете надсилати людям, які вас оточують, доброзичливі сигнали. Брак особистої взаємодії з людьми заважає вам удосконалювати майстерність спілкування та навчатися, спостерігаючи за їхньою поведінкою.

Вчитись у людей зовсім не важко. Для цього достатньо піти в ресторан, сісти за столик і спостерігати. Люди вільніше спілкуються одне з одним під час їди. Придивіться до них і спробуйте визначити, у яких стосунках вони перебувають, задля чого оцінюйте сигнали їхньої невербальної комунікації.

ЛЮБОВНІ СТОСУНКИ

Коли двоє осіб заходять у ресторан, завдяки їхній невербальній поведінці можна визначити, є вони парою чи ні. Якщо вони тримаються за руки, це ознака закоханості. Якщо пальці не переплетені, це свідчить про меншу інтенсивність взаємин, аніж у пари, яка, тримаючись за руки, сплітає пальці. Зазвичай, усівшиесь за стіл, люди виконують такі дії: по-перше, рішуче зрушують вазочку, яка стоїть у центрі столу, меню або баночки зі спеціями на край столу; по-друге, обмінюються грою бровами; по-третє, дивляться одне на одного довше, ніж зазвичай люди дивляться на незнайомців; по-четверте, усміхаються; по-п'яте, сидять, схиливши голови набік; по-шосте, сидять, подаввшись назустріч одне одному; по-сьоме, мимоволі копіюють рухи одне одного; по-восьме, тримаються за руки; по-дев'яте, розмовляючи, вільно, не соромлячись, жестикулюють; по-десяте, часто шепочутися або стишують тон, даючи оточенню зрозуміти, що третій у їхній розмові — зайвий; по-одинадцяте, діляться одне з одним їжею. Безумовно, зважаючи на спілкування з офіціантом, усі ці дії не конче відбуваються у тому порядку, у якому я їх перелічив, однаке за час вечері ви, найімовірніше, помітите все зазначене.

НАПРУЖЕННЯ У СТОСУНКАХ

Напружені стосунки між партнерами зазвичай стають очевидними для усіх навколо, тому що у спілкуванні відсутні ті невербальні сигнали, які неодмінно є за теплих взаємин. Наприклад, двоє людей практично не дивляться одне на одного. У них фальшиві усмішки. Розмовляючи, вони поглядають не одне на одного, а в тарілки. Вони тримають голову прямо, а не схиливши набік. Їхні очі блукають по залі в пошуках нових стимулів. Ці люди не копіюють жестів одне одного. Вони не нахиляються назустріч

одне одному, а навпаки: частіше сидять, відкинувшись на спинки стільців, немов намагаються відсунутись якнайдалі.

РОЗЛАД У СТОСУНКАХ

Неважко помітити розлад, коли один із пари проявляє до другого непідробну цікавість, виражаючи її мимовільними невербальними засобами, а другий — холодну байдужість. Зацікавлена особа демонструє всі ознаки закоханості, перераховані вище, натомість її партнер буквально випромінює негативні (ворожі) невербальні сигнали.



Чоловік подає невербальні сигнали, які виражаютя зацікавлення, а жінка — ні.

СПОКІЙНА ВПЕВНЕНІСТЬ

Пари, які багато років прожили у щасливому шлюбі, досить часто поводяться в такий спосіб, що їхню поведінку можна трактувати як сигнал того, що стосунки зіпсовано. Люди, які живуть поруч чимало років, впевнені у відданості партнера. Їм не потрібні постійні нагадування про це. Вони спокійні та дуже

затишно почуваються одне з одним, тому що не бояться зради. Спостереження за такими зрілими парами дає мені неймовірну втіху, навіть створюється враження дива.

Цікаво також спостерігати за стосунками бізнесовців, які уклали угоди, чоловіком і жінкою, з котрою той намагається познайомитись, або приятелями, що забігли попоїсти й випити. Сенс цієї вправи полягає у вигостренні спостережливості, пізнанні природної невербальної поведінки під час спілкування та набуття здатності інтерпретувати людську поведінку. Завдяки достатній практиці ви доведете вміння оцінювати до автоматизму, а отже, і самі здобудете неабиякі навички спілкування.

ЗОЛОТЕ ПРАВИЛО ДРУЖБИ

Ви заведете більше друзів за два місяці, якщо будете проявляти непідробну цікавість до людей, аніж за два роки спроб зацікавити їх собою.

Дейл Карнегі

Невербальні доброзичливі сигнали, про які ви дізнались у по-передньому розділі, служать тому, щоб заложити фундамент для налагодження позитивних стосунків з іншою людиною. Ці сигнали виконують роль комедіанта, який розважає та розігриває публіку, заводячи її в належний стан перед виходом на сцену головної дійової особи. За умови правильного застосування вони зроблять особу, котра вас цікавить, більш чутливою, налаштують її на спілкування з вами, якщо ви таки зважитеся підійти та заговорити з нею. Отже, припустімо, що ви *таки* маєте намір вступити з кимось у контакт. То що робити? Для вас настає «момент істини».

ПЕРЕТВОРИТИ «МОМЕНТ ІСТИНИ» НА УСПІХ

Багато років тому бізнесмен Ян Карлzon¹ був призначений керівником європейської авіакомпанії «Scandinavian Airlines

¹ Ян Карлзон (нар. 1941) — шведський бізнесмен, успішний керівник, що очолював кілька великих компаній, зокрема з 1981 до 1994 року був президентом «Скандинавських авіаліній» і вивів компанію з кризи.

System» (SAS), яка ледве зводила кінці з кінцями. Йому дали чітку вказівку — зробити компанію прибутковою. Він здійснив це так швидко, що той випадок увійшов у підручники як класичний приклад вдалого менеджменту.

Як Карлзон зумів цього досягти? Виявляється, новий очільник компанії надав персоналу, який безпосередньо працював із потенційними пасажирами, право розв'язувати всі нагальні питання самостійно, на місці, без обговорення з керівництвом. Це позитивно вплинуло на всіх: клієнти були задоволені, співробітники відчули свою значущість, прибуток зростав... словом, стратегія виявилася виграшною для всіх учасників.

З огляду на тему нашої книжки: у своїй стратегії Ян Карлzon поставив на перший план важливість взаємодії двох індивідів, яку назвав моментом істини. Саме під час такого контакту формується ставлення клієнта до компанії та ухвалюється рішення, купувати чи не купувати квиток на її літак. Щодо цього Карлzon зауважив: «Упродовж минулого року кожен із десяти мільйонів наших клієнтів поспілкувався в середньому з п'ятьма співробітниками авіакомпанії SAS. Ці п'ятдесят мільйонів «моментів істини» якраз і визначили, чи втримається компанія SAS на плаву, чи збанкрутить. У ці моменти нам треба було переконати клієнта в тому, що наша авіакомпанія — найкращий вибір для нього».

Перша зустріч із незнайомцем теж є моментом істини, під час якого вирішується доля ваших подальших стосунків. Чи стане він вашим другом, чи злякається, наче запеклого ворога? *Золоте правило дружби таке: якщо ви хочете сподобатися людям, зробіть так, щоб вони сподобалися самі собі.* Дотримання цього правила є вирішальним чинником під час визначення того, на чий бік пристане новий знайомець.

На відміну від стратегій поведінки, які описані нижче та мають значення тільки в тих випадках, коли ви хочете встановити не короточасні, а тривалі стосунки, золоте правило дружби

годиться в усіх випадках — короткочасних, середніх або тривалих стосунків.

Не варто недооцінювати силу та важливість цього правила для зав'язування дружніх взаємин. Як спеціальний агент ФБР, я мав справу з людьми різного соціального статусу, яких доводилось переконувати видати важливу інформацію, працювати на нашу розвідку або зізнатись у злочині. Головним у розв'язанні цих складних завдань було вміння не тільки змусити людей виявити до мене симпатію, а й довірити мені свої таємниці, ба іноді й життя. Перед щойноспеченими агентами ФБР, які мають заливати людей на свій бік, зазвичай постає дуже складне завдання — опанувати ці життєво необхідні навички. Агенти часто зверталися до мене із проханням навчити їх методів миттєвого завоювання симпатії. Я завжди давав їм одну пораду: «*Якщо ви хочете сподобатися людям, зробіть так, щоб вони сподобалися самі собі*». Уважно придивітесь до того, з ким хочете встановити дружні стосунки. Можливо, здається, що це просто, але насправді навіть досвідченному агентові для цього треба досить довго практикуватись. Якщо під час спілкування з вами співрозмовник почне краще ставитися до себе, то він відчує щиру вдячність за те, що ви суміли викликати в ньому це почуття. Люди тягнуться до тих, хто робить їх щасливими, і уникають тих, хто завдає їм болю та прикрошів.

Коли щоразу після зустрічі з вами людина зростає у власних очах, вона шукатиме повторного контакту, щоб знову випробувати це приємне відчуття. Каменем спотикання для багатьох агентів, що заважає налагодженню довірливих стосунків, є власне «я». Звеличення себе — головна перешкода в дотриманні золотого правила дружби. У переважній більшості люди вважають, що світ обертається навколо них, що вони — центр Усесвіту. Якщо ви хочете заливати спільників, то мусите відсунути себе на задній план і звернути увагу на інтереси та потреби інших людей. Вони полюблять вас тільки в тому разі, якщо ви поставите *їх* (а не себе) в центр уваги.

Також подумайте ось про що: на жаль, ми рідко користуємося цим дієвим засобом з метою стати привабливішими для людей, які нас оточують, та водночас підняти їх у їхніх власних очах. Ми надто зацікавлені собою, а не тими, з ким нас зіштовхує доля. Свої бажання й потреби ми ставимо вище за бажання та потреби інших. Однак іронія полягає в тому, що люди будуть допомагати вам, виконувати ваші бажання й задовольняти потреби, лише якщо ви їм сподобаєтесь.

**ПРИЙОМИ, ЯКІ ДОПОМОЖУТЬ ВАМ ЗРОБИТИ ТАК,
ЩОБ СПІВРОЗМОВНИК СПОДОБАВСЯ САМ СОБІ:
СПІВЧУТЛИВІ ВИСЛОВИ**

Співчутливі вислови переносять центр уваги на того, з ким ви спілкуєтесь. Це один із найефективніших способів допомогти людині піднятись у власних очах. Зосередити увагу на співрозмовникові дуже важко: усі ми від природи — егоцентрики, а тому уявляємо, що світ обертається виключно навколо нас. Утім, якщо після розмови з вами людина відчує більшу повагу до себе, то ви досягнете мети золотого правила дружби й здобудете привильність.

Такі співчутливі вислови, як-от «Схоже, сьогодні у вас був не найкращий день» або «Сьогодні ви маєте щасливий вигляд», повідомляють людям про те, що їх уважно вислухали та проявили, принаймні на словах, турботу про них. Такого гатунку увага підвищує самооцінку та, що ще важливіше, змушує нас краще ставитися до людини, яка обдарувала нас цією увагою.

Співчутливий вислів також завершує міркування. Коли людина щось говорить, вона чекає на адекватну реакцію, щоб упевнитися в тому, що її вислухали та правильно зрозуміли. Повторення (іншими словами) того, що сказав співрозмовник, замикає цей цикл. Співрозмовник відчуває задоволення через те, що йому вдалось успішно донести до іншої людини те, що він мав на душі.

Для того щоб співчутливі вислови прозвучали доречно, ви мусите уважно слухати співрозмовника. Увага, яку ви приділяєте йому, свідчить про ширу зацікавленість у ньому та про усвідомлювання сказаного.

Будь-який співчутливий вислів варто починати зі слів «отже, ви...». Власне, формулювати фразу можна в багато способів, проте ця основна формула дасть вам змогу виробити звичку концентрувати розмову не на собі, а на співрозмовникові. Найпростіші співчутливі вислови: «Отже, це означає, що вам сподобалось, як минув сьогодні день» або «Отже, сьогодні у вас був вдалий день». Підсвідомо ми, і це цілком природно, хочемо переконати співрозмовника в тому, що розуміємо його почуття, однак він думає: «Ні, ти не можеш знати, як я почиваюся, тому що ти — не я». Слова «Отже, ви...» переконують партнера в тому, що центром уваги під час розмови залишається виключно він. Наприклад, ви входите в ліфт і бачите усміхнену людину, яка здається досить щасливою. Ви цілком природно можете сказати їй: «Схоже, сьогодні вам щастить», та відзеркаліти її доброзичливий невербальний сигнал.

Проявляючи співчуття та намагаючись досягти мети золотого правила дружби, уникайте достеменного повторення слів співрозмовника. Люди рідко точно відтворюють слова одне одного, тому, коли таке відбувається, мозок співрозмовника сприймає повтор як аномалію та насторожується. А вам аж ніяк не потрібна настороженість у відповідь на співчуття. Повторюючи, неначе папуга, слова співрозмовника, ви демонструєте протекційне та поблажливе ставлення. Ніколи так не чиніть!

Співчутливий вислів зміщує фокус розмови на співрозмовника й піднімає його у власних очах. Така поведінка є простим і водночас дуже ефективним способом змусити людину захотіти бути вашим другом, тому що кожного разу, спілкуючись із вами, вона матиме гарний настрій. Ба більше, вона навіть не зrozуміє, що ви застосовуєте якусь особливу психологічну

техніку, оскільки — природно — впевнена, що цілком заслуговує на увагу, та не буде розцінювати ваше ставлення до неї як щось незвичайне (ба навіть ваша присутність у її особистому просторі не викличе в неї відторгнення). Щойно ви опануєте цю просту навичку, переходьте до складніших синтаксичних конструкцій, вживайте зазначені вище фрази.

ПРИГОДИ БЕНА ТА ВІКІ ІЗ ЗАЛУЧЕННЯМ СПІВЧУТЛИВИХ ВИСЛОВІВ

Погляньмо, як може звучати розмова з використанням співчутливих висловів. Вживаючи стандартні дружні сигнали, Бен надсилає невербалний сигнал Вікі, яка стоїть біля шинквасу в компанії кількох людей. На невербальному рівні Вікі приймає запрошення Бена. Підходячи до Вікі, Бен бачить, що вона усміхається та сміється, розмовляючи з друзями.

Бен: Привіт! Мене звуть Бен, а вас?

Вікі: Привіт! А мене звати Вікі.

Бен: Отже, у вас сьогодні вдалий вечір (*основний співчутливий вислів*).

Вікі: Це точно. Мені давно слід було відпочити.

Після того як ви доречно сказали просту співчутливу фразу, спробуйте ускладнити вислів, випустивши слово «отже». Пролухаймо ще раз початок розмови Бена та Вікі з уживанням складнішого вислову замість спрощеної формулі.

Бен: Привіт! Мене звуть Бен, а вас?

Вікі: Привіт! А мене звати Вікі.

Бен: Я бачу, у вас сьогодні вдалий вечір (*ускладнений співчутливий вислів*).

Вікі: Це точно. Мені давно слід було відпочити.

Бен: Виходить, що останнім часом ви були дуже заклопотані (*ускладнений співчутливий вислів*).

Вікі: Так, упродовж останніх трьох тижнів я працювала над проектом як проклята, по шістдесят годин на тиждень.

Перше, що помічає Бен, — це те, що Вікі сміється та всміхається, а це означає, що вона цілком задоволена собою. Бен сказав доречні слова, які відображають нинішній емоційний стан Вікі. Своїми висловами він одночасно досяг кількох цілей: по-перше, показав Вікі, що йому цікаві її почуття; по-друге, зробив Вікі центром розмови; по-третє, відповідь Вікі підказала Бену, у якуму напрямку слід провадити бесіду. Слова «Це точно. Мені давно слід було відпочити» свідчать про те, що Вікі мала нелегкий тиждень, а то й місяць. Бен не знає, у чому полягали труднощі дівчини, зате може співчутливо висловитися, щоб не нав'язливо з'ясувати їхню причину. У такий самий спосіб він і далі тримає Вікі в центрі уваги, даючи їй зрозуміти, що йому цікаві вона та її емоційний стан. Вікі не здогадується, що Бен використовує цей прийом, бо таку поведінку її мозок сприймає як « нормальну », що не викликає підозр або захисної реакції. Ба більше, Вікі (як і всі ми!) підсвідомо вважає, що саме вона мусить бути в центрі всього, та вона просто в захваті від того, що Бен приділяє увагу виключно їй. Це поліпшує її настрій і піднімає у власних очах, а також збільшує шанси Бена сподобатись їй — цілком відповідно до золотого правила дружби.

ВИКОРИСТАННЯ СПІВЧУТЛИВИХ ВИСЛОВІВ ЗАДЛЯ ПІДТРИМАННЯ РОЗМОВИ

Співчутливі вислови є чудовим способом підтримати безперервність розмови, запобігши незручним паузам. Мовчання, що виникає після того, як один зі співрозмовників замовкає, а другий не знає, що сказати, бентежить обох. Якщо ви не знаєте, що сказати, поспівчуйте. Для цього достатньо згадати останнє сказане речення та, керуючись його змістом, створити співчут-

ливий вислів. Так ви підтримаєте розмову та виграєте час на те, щоб придумати, про що говорити далі. Набагато краще висловити співчуття заради продовження бесіди, ніж «ляпнути» щось навмання. Пам'ятайте: людина, з якою ви спілкуєтесь, навряд чи здогадається, що ви просто користуєтесь тим, що співчутливі вислови мозок сприймає як «нормальні», а тому не помічає їх.

ЛЕСТОЩІ Й КОМПЛІМЕНТИ

Лестощі від компліменту відокремлює дуже тонка межа. Слово *лестощі* має більш негативний відтінок, аніж слово *комплімент*. Під лестощами зазвичай розуміють нещирі похвали, використовувані, щоб маніпулювати кимось із егоїстичною метою. Щирим компліментом можна похвалити співрозмовника та визнати його досягнення. Мірою розвитку й дозвілля стосунків компліменти відіграють чимраз більшу роль у зміцненні уз, які пов'язують людей одне з одним, тому що дають особі зrozуміти, що вона та її справи досі цікавлять партнера.

Роблячи комплімент у стосунках, які зав'язалися нещодавно, можна вскочити в халепу через те, що ви ще мало знаєте партнера. Він вважатиме ваші слова нещирими. Фальшивий комплімент — це те саме, що грубі лестощі, а це завжди спровокає неприємне та навіть огидне враження. Зрештою, ніхто не любить, коли ним маніпулюють або коли йому брешуть. Зазвичай люди знають свої сильні сторони та дошкульні місця. Якщо ви говорите комусь, що він здібний до чогось, а людина знає, що це неправда, у неї виникає сумнів у чесності ваших намірів, адже вона усвідомлює розбіжність між вашим твердженням та *істиною*.

Робити компліменти можна й по-іншому, причому вельми ефективно. Цей спосіб допомагає обійти підводні камені: замість говорити компліменти самому треба дозволити людині робити їх самій собі. Саме так можна уникнути нещирості. Адже

коли хтось хвалить себе, ні в кого не виникає сумнівів у його ширості, причому люди рідко втрачають таку можливість. Отже, ваше завдання — забезпечити її.

Прагнучи спонукати людину зробити собі комплімент, слід вести діалог так, щоб співрозмовник подумав про свої достоїнства або досягнення, приміряв їх на себе та подумки схвально поплескав себе по плечу. У такому разі (відповідно до золотого правила дружби) ви неодмінно йому сподобаєтесь, тому що дали привід зрости у власних очах.

Повернімося до діалогу між Вікі та Беном і простежмо за розвитком їхніх стосунків. Бен дає Вікі нагоду зробити собі комплімент.

Бен: Виходить, що останнім часом ви були дуже заклопотані (*ускладнений співчутливий вислів*).

Вікі: Так, упродовж останніх трьох тижнів я працювала над проектом як проклята, по шістдесят годин на тиждень.

Бен: Треба бути надзвичайно відданим справі, щоб завершити такий великий проект (*цими словами Бен дає Вікі нагоду зробити самій собі комплімент*).

Вікі (поміркувавши): Я багато чим пожертвувала заради цього масштабного проекту та відмінно впоралась, якщо можна так говорити про себе.

Зверніть увагу, що Бен прямо не сказав Вікі, що вважає її само-відданою та сумлінною. Проте Вікі легко приписала собі цю якість та приклала її до виконаної роботи. Якби вона не вважала себе сумлінною працівницею, то стосунки, які щойно розпочалися, від цього не постраждали б, адже слова Бена є слушними незалежно від самооцінки Вікі. У найгіршому разі його вислови залишилися б непоміченими, а в найліпшому — змусили б Вікі краще поставитись до себе (а заодно й до Бена). До речі, навіть якщо насправді Вікі не така вже й самовіддана і сумлінна працівниця, вона все одно легко могла би привлас-

нити ці якості. Далеко не всі люди спроможні зізнатись іншим (а собі — і поготів) у тому, що вони нікудишні, недобросовісні та ліниві працівники.

КОМПЛІМЕНТ ВІД ТРЕТЬОЇ СТОРОНИ

Для того щоб зробити комплімент тому, з ким ви хочете потоваришувати, можна звернутися до послуг третьої сторони, *натомість самому не докладати зусиль*. Однак подати це слід таким чином, щоб людина, якій призначено комплімент, збагнула, що він походить від вас. Це підвищить її самооцінку, а отже, покращить ставлення до вас. Якщо ви зробите комплімент самі, особливо тому, хто може запідозрити ваш меркантильний інтерес (наприклад, залицяльнику, начальникові або другу), то він подумає, що ви просто хочете лестощами вплинути на його ставлення до вас. Участь третьої сторони дає змогу усунути всі підозри.

Отже, вам знадобиться допомога спільногоЗнайомого, який добре знає як вас, так і людину, котра вас цікавить. Окрім того, ви повинні бути впевнені в тому, що цей третій учасник передасть ваш комплімент за призначенням. Якщо все вдастся, то під час наступної зустрічі той, кому було адресовано комплімент, поставиться до вас прихильніше. Ознайомтесь із наведеним нижче діалогом, уявивши, що ви — Марк.

Майк: Позавчора я зустрів Марка. Він сказав мені, що ти розумниця.

Справді, він сказав, що ти краще за всіх уміеш розв'язувати найскладніші проблеми.

Соня: Ой, та невже? Він так і сказав?

Майк: Так, саме так і сказав.

Соня з більшою готовністю прийме цей комплімент зі слів Майка, ніж від Марка (vas). До речі, Майк може вільно та невимушено сказати їй те, що вам особисто було б незручно

говорити на початковому етапі стосунків із Сонею. Проте побічно ви за допомогою Майка дали їй нагоду похвалити саму себе й одночасно викликали прихильність до себе ще до вашої першої зустрічі.

ЯК НА ПРАКТИЦІ СКОРИСТАТИСЬ ІЗ КОМПЛІМЕНТУ ВІД ТРЕТЬОЇ ОСОБИ

Компліменти, зроблені через третіх осіб, інколи виявляються дуже корисними не тільки для романтичних стосунків, а й на роботі. Наведу приклад: у ФБР гроші на операції виділяють на конкурентних засадах, адже фінансують далеко не кожну зanon-сованих агентами операцій. Для того щоб підвищити шанси на успіх своїх пропозицій, я, як правило, вдавався до тактики передання компліменту через третіх осіб.

За кілька тижнів до того, як мою пропозицію мав розглянути нещодавно призначений заступник директора, я наче не нароком у присутності найвідомішого в Бюро пліткаря сказав, що в департаменті нарешті схаменулись і призначили до нашого відділу дуже кмітливого заступника. Я також не забув сказати, що новий заступник директора — розумна людина та чудово знається на тонкощах оперативного планування. Для пліткарів різного штибу відомості є валютою, за рахунок якої вони живуть. Вони вважають, що набувають особливої цінності, доносячи почуту інформацію до тих, хто, можливо, у ній зацікавлений. Безперечно, керівник дуже швидко дізнався про мій відгук. Заступник директора сприйняв почуту від третьої особи інформацію з обмеженим доступом як достовірнішу, ніж якби почув її з моїх вуст, не кажучи вже про те, що у мене й не було нагоди контактувати з ним, оскільки я тоді виконував оперативну роботу.

Під час розгляду моїх пропозицій заступник директора волів схвалити їх, оскільки знав про мое ставлення до нього. Я дав

йому змогу мати добрий вигляд у власних очах (керуючись золотим правилом дружби) і не викликав підозр. Компліменти, передані через третіх осіб, укладаються в норми звичайної людської поведінки, тому не сприймаються як порушення особистого простору. Отож мені не було чого втрачати. Навіть якби моя тактика не увінчалась успіхом, я нічим не ризикував, окрім відмови у фінансуванні. Якби прийом спрацював, то шанси отримати гроші значно зросли б — тільки й усього. До речі, кошти я таки одержав, адже керівництво пристало на більшість моїх пропозицій.

ТРЕТЬЯ СТОРОНА Й «ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ»¹

Змінити реальність словами неможливо, зате за їхньою допомогою можна змінити *сприйняття реальності*. Слова є фільтрами для інформації, на якій ми будуємо своє ставлення до навколишнього світу. Іноді однісінське слово визначає, як ми будемо ставитись до людини, сподобається вона нам чи ні.

Розгляньмо приклад: ваш друг Келвін погано відгукується про нового сусіда Білла, з яким ви ще навіть не познайомилися. Келвін говорить: «Твоєму новому сусідові в жодному разі не можна довіряти. Після його рукостискання варто переважати, чи всі пальці залишилися на місці». То як ви постаратитесь до Білла, коли вас відрекомендують один одному? Вас уже налаштували проти нього, тож ви *заздалегідь уважаєте*, що він не заслуговує на довіру. Таке упередження фахівці з поведінкової психології називають ефектом первинності. Якщо друг описує людину, з якою вам випаде незабаром познайомитись, як таку, що не варта довіри, то ви так і сприймете цю особу, хай якою вона є насправді. Будучи упередженими, ви й надалі

¹ Ефект первинності — схильність індивіда надавати перевагу першому враженню і першій одержаній інформації, зокрема під час зустрічі з незнайомцем.

вважатимете всі слова та вчинки людини такими, що не заслуговують на довіру.

Та навпаки: якщо ваш друг Келвін скаже, що новий сусід — «дуже доброчесна, привітна й товариська людина, до того ж має неабияке почуття гумору... ось побачиш, він тобі сподобається», то як ви поставитеся до Білла? Без сумніву, ви побачите в ньому привітну та доброчесну людину, байдуже, ким він є насправді.

Звільнитися від упередження або позитивного сприйняття, обумовленого думкою третьої особи, особливо якщо третя особа — ваш друг або приятель, дуже важко, хоча й можливо. Що частіше ви будете зустрічатися з «підступним» Біллом і не помічатимете в ньому ні сліду передбачуваної підступності, то швидше відчуєте до нього довіру та подолаєте негативне ставлення, викликане ефектом первинності. Однаке шансів на це обмаль, позаяк упередженість змусить вас звести контакти з сусідом до мінімуму.

Якщо ж, зустрівшись кілька разів із «привітним» Біллом, ви не знайдете в ньому ні грама дружелюбності, то, найімовірніше, намагатиметеся відшукати виправдання його нетовариській поведінці. Наприклад, подумаете, що в нього неприємності або що ви потрапили йому на очі, коли він був у кепському настрої. Непривітна особа, яку вам відрекомендували як доброчесну, зазвичай має суттєву вигоду з ефекту первинності, тому що оточення схильне знову і знову надавати їй шанс проявити фальшиву доброту.

Саме завдяки аж такому сильному впливу ефекту первинності можна використовувати як інструмент започаткування дружніх стосунків або навіювання особі, яка вас цікавить, потрібного уявлення про вас. Створюючи ефект первинності, ви надсилаєте сигнал про те, як людина мусить сприймати когось. У цій ситуації ви можете виставити цю третю особу у вигідному для вас ракурсі.

ЯК СКОРИСТАТИСЬ ЕФЕКТОМ ПЕРВИННОСТІ

Я часто вдавався до ефекту первинності під час допитів людей, підозрюваних у скоєнні злочинів. Пригадую, як ми з колегою допитували підозрюваного в пограбуванні банку. В кімнаті для переговорів нас було троє: я, мій колега та підозрюваний. Ще від самого початку допиту мій напарник перепросив та вийшов, сказавши, що йому треба зробити важливий телефонний дзвінок. Його відхід був частиною плану, згідно з яким я, залишившись на певний час наодинці з підозрюваним, мусив довірливо з ним поговорити.

Я сказав: «Вам дуже пощастило, що в розслідуванні бере участь мій колега. Він — пряма й чесна людина, яка зуміє неупереджено вас вислухати». Потім я замовк і, відкинувшись на спинку стільця, став чекати на повернення напарника. Трохи помовчавши, я додав: «Так, до речі, він цілком може дозволити собі бути чесним, тому що він — ходячий детектор брехні. Не знаю, як йому таке вдається, проте ця людина одразу відчуває брехню. Не важливо, про що йдеться та хто говорить, він наче бачить людей наскрізь». Останнім висловом я створив фільтр, крізь який підозрюваний повинен був тепер дивитися на мою колегу. Я створив ефект первинності, щоб переконати затриманого в надприродних здібностях іншого слідчого.

Повернувшись, напарник (згідно з нашим планом) мовчав, давши мені право проводити допит. Я мав якось митті запитати: «То ви пограбували банк?» Якби підозрюваний відповів негативно, колега подивився б на нього, неначе промовляючи: «Ви жартуєте?»

Отже, що ж трапилось далі? Я запитав підозрюваного: «То ви пограбували банк?» І він відповів: «Ні». Колега здивовано підняв брови та, скептично глянувши на підозрюваного, вимовив: «Що?» Тоді підозрюваний — це щира правда! — стукнув по столу долонею й вигукнув: «Дідько! Ну він і розумний!», а відтак зізнався у скоєнні злочину.

**СТЕРЕЖІТЬСЯ ЕФЕКТУ ПЕРВИННОСТІ,
АДЖЕ ВІН МОЖЕ ЗРОБИТИ ВАС УПЕРЕДЖЕНИМ**

Використання ефекту первинності — прекрасна ідея, якщо ви збираєтесь вплинути на когось. Однак пам'ятайте: ця палка має два кінці. Якщо не проявити обачності, то ефект первинності зробить вас упередженим щодо інших людей, а це призведе до хибних суджень про їхню поведінку.

Ще на самому початку праці у ФБР я й сам став жертвою ефекту первинності. Мені доручили вести справу людини, котра, як повідомив один із моїх колег, викрала чотирічну дівчинку. Ще до першого допиту моя думка була сформована словами колеги, тож, зустрівшись із підозрюваним на допиті, я був цілком упевнений у його провині. Відповідно, все, що говорив і робив цей чоловік, я сприймав упереджено, вважаючи його слова та вчинки додатковими свідченнями проти нього... попри те що об'єктивні факти мали переконати мене у протилежному.

Що більший тиск я чинив на чоловіка, який перебував під слідством, то дужче він дратувався: не через те, що був винен, а через те, що я йому не вірив. Цей чоловік вважав, що доведеться сісти у в'язницю за злочин, якого він не скочував. Однак що сильніше він дратувався, то більше я переконувався, що викрадач — він, і ставав дедалі наполегливішим. Не дивно, що перебіг допитів цілком вийшов з-під контролю. Зрештою я був просто приголомшений, коли впіймали справжнього злочинця.

Наступного разу, коли ви будете проводити співбесіду, знайомитись із новим колегою або вперше купувати будь-який товар, подумайте, під впливом чого склалася ваша думка про них. Цілком імовірно, що тут не обійшлося без ефекту первинності.

Ставлення до нового співробітника, якого перевели з іншого відділу, часто залежить від чуток, що поширяються задовго до

його появи на робочому місці. У такий самий спосіб ви переконуєте себе в тому, що нова зубна паста краща за ту, якою ви користувалися досі, тільки тому, що в цьому вас переконали четверо з п'яти знайомих дантистів.

Ефект первинності надто потужний, а тому користуйтесь ним, ретельно все зваживши.

ПРОСІТЬ ПРО ПОСЛУГУ

Одного разу добрий старий Бен Франклін¹, якого зображене на стодоларовій банкноті, зауважив, що на особистому прикладі засвоїв справедливість старовинного вислову: «Хто раз зробив вам добро, той більш охоче допоможе вам знову, ніж той, кому ви допомогли самі».

Отже, тепер цей феномен відомий (і в цьому немає нічого дивного) як ефект Бенджаміна Франкліна.

На позір це твердження є досить суперечливим. Невже той, хто зробив вам послугу, не сподобається вам дужче? Виявляється, ні. Особа, яка робить послугу іншій, зростає у власних очах. Як свідчить золоте правило дружби, якщо ви дозволяєте людині зростати у власних очах, вона краще до вас ставиться. Як бачимо, у проханні зробити послугу річ зовсім не у вас, а в тій особі, котру ви просите.

Утім, не варто зловживати цим методом, оскільки навіть Бенджамін Франклін говорив: «Гості, як риба, починають тхнути на третій день» (те саме стосується людей, які занадто часто просять про послугу!).

Повертаючись до розмови Бена та Вікі, бачимо, як Бен під час розмови «просить про послугу» молоду жінку.

¹ Бенджамін (Бен) Франклін (1706—1790) — американський політичний діяч, дипломат, науковець, письменник, масон, лідер боротьби за незалежність та один із засновників США.

Бен: Треба бути досить сумлінною та відданою справі, щоб виконати проект такого масштабу (*цим висловом він дає Вікі нагоду зробити комплімент самій собі*).

Вікі (поміркувавши): І справді. Безперечно, я досить сумлінна та самовіддана. Я багато чим пожертвувала заради цього масштабного проекту та чудово впоралась, якщо можна так говорити про себе.

Бен: Вікі, а чи не могли б ви зробити мені послугу? Пригляньте за моєю випивкою, поки я сходжу до вбиральні (*просить зробити їйому послугу*).

Вікі: Так, звісно, без проблем.

Бен звертається до Віки на ім'я (пригадуєте, що людям подобається чути звук власного імені та коли інші його пам'ятують?), а потім просить її зробити їйому невеличку послугу. Саме така дрібничка має великий вплив на виникнення симпатії до Бена, адже надання послуги іншим змушує людину зростати у власних очах.

ЩОБ ПІДВИЩТИ ЕФЕКТИВНІСТЬ ДРУЖНІХ СТОСУНКІВ, ВИКОРИСТОВУЙТЕ КІЛЬКА ПРИЙОМІВ

Залежно від обставин, щоб знайти нового друга, можна використовувати один або кілька з описаних у цій книжці прийомів. Перевагою використання кількох з таких прийомів є здатність знаходити нових друзів, яку вони, власне, й надають. До прикладу, розгляньмо, як за допомогою ефекту первинності, формулі дружби та компліменту, який зробила третя особа, можна допомогти нашим військовикам заводити друзів серед людей, склонних до настороженого, а то й безпосередньо ворожого ставлення до американців.

Підкорити душі та серця цивільних осіб країни, де ви берете участь у військових діях, — непросте завдання. Солдати, які воюють на чужій землі, змушені засвоювати тактику генерала Джеймса Меттіса на прізвисько Скажений Пес, який казав:

«Будьте ввічливими та професійними, однак будьте готові вбити кожного, хто стане на вашому шляху». Іншими словами, обернути потенційних ворогів на друзів украй непросто.

Намагаючись завоювати симпатії афганського населення, американський уряд надіслав команду фахівців, до складу якої увійшов і я. Ми були повинні «навчити наших хлопців [американських солдатів] не здаватися надто страшними, але зберігати боєготовність».

То як же ж мати дружелюбний вигляд, якщо місцевому населенню все у твоєму образі здається загрозливим (військове спорядження, каски, автомати), не кажучи вже про похмурий вираз обличчя? Немає нічого дивного в тому, що, коли солдати входять у село, його мешканці, тільки-но глянувши на них, дістають сигнал ворожості й поводяться насторожено.

Ми порадили військовим заходити до сел у повному озброєнні та спорядженні, готовими захиститися в разі нападу, проте робити таке.

- 1. Скористайтесь формулою дружби:** побудьте впродовж певного часу в селі, нічого не роблячи... просто будьте там. Ця дія відповідає умові близькості. Потім поступово починайте частіше навертатися на очі місцевим жителям і щоразу проводьте там більше часу. Зрештою слід додати до візитів збільшення активності, наприклад дарування дітям іграшок та ласощів (про це я розповім згодом).
- 2. Надсилаєте місцевим жителям «дружні», а не «ворожі» сигнали.** Надягніть маску на суворі обличчя; іншими словами, всміхайтесь, а не зиркайтесь спідлоба.
- 3. Коли селяни звикнуть до того, що ви безпечні, завантажте вантажівку футбольними м'ячами та зайдьте в село так, щоб вас побачили діти.** Що ж станеться? Оскільки ви надсилаєте дружні сигнали, діти не помітять у вас загрози, а ваша поява викличе їхню цікавість (інтенсивність). Отже, вони неодмінно

підійдуть до машини й запитають: «А для кого ці м'ячі?», — на що водій може відповісти: «Для вас», — і роздати їх дітям.

Отже, що трапиться? Ви сподобаєтесь дітям. Зустрівшись у дома з батьками, вони відіграють роль третьої сторони, яка виступить на боці американців. Вони скажуть: «Американці подарували нам футбольні м'ячі. Вони — добрі люди». Тепер батьки дивитимуться на вас крізь фільтр ефекту первинності, який створили діти, та будуть більш схильні вбачати у вас друзів, а не ворогів.

Якби американці просто увійшли в село, не користуючись формуловою дружби (не вдаючись до близькості, частоти, тривалості й інтенсивності), надсилали місцевим жителям ворожі, а не доброзичливі сигнали та не створили б відгук третьої сторони, як, на вашу думку, поставились би старійшини села до переконань щодо їхніх добрих намірів? Вони просто не повірили б американцям. Солдатів сприймали б як звичайнісінських брехунів.

Неймовірно, як легко вплинути на поведінку людей, застосовуючи інструменти налагодження дружніх стосунків. Окремо або разом вони дарують змогу підвищити самооцінку тих, хто вас оточує, а заодно і власну. Послуговуючись золотим правилом дружби, ви запускаєте принцип взаємності: «Якщо ти зробиш мене щасливим, то я захочу, щоб і ти ним був». Навіть під час швидкоплинних зустрічей з людьми, яких ви, можливо, бачите вперше та востаннє в житті, принцип взаємності працює просто чудово.

ВИБІР МІЖ ПОЛЬТОМ У ПЕРШОМУ КЛАСІ ТА ВИЛУЧЕННЯМ З РЕЙСУ ЗА ХАМСТВО

Кілька років тому я летів транзитним рейсом із зупинкою у Франкфурті (Німеччина). Нічого доброго від польту я не сподівався, оскільки його загальний час становив вісім годин, а я мав досить

незручне місце в салоні економ-класу та годину між пересадками. Не кваплячись на посадку, я вирішив чимось розважитися. Згадавши кілька німецьких слів, які вивчав ще у школі, я небавом підійшов до квиткової каси. Наблизившись, я проявив основні сигнали дружелюбності, а саме пограв бровами, всміхнувся та схилив голову набік. Нахилившись до касира, я сказав: «*Guten Tag...*», знайшовши в такий спосіб «точку дотику» (див. розділ 4). Той усміхнувся у відповідь, заохотивши мою спробу заговорити його мовою, привітався по-німецьки, а відтак перейшов на англійську: «Чи можу я вам допомогти?»

Я відповів, що ні, але зав'язав розмову та промовив кілька співчутливих фраз, щоб розговорити його та підняти у власних очах. Мірою поглиблення нашого спілкування мотивований співчутливими репліками з моєго боку співрозмовник узяв на себе ініціативу та майже весь час говорив сам. Утім, він не помітив цього, тому що, як і більшість людей, був упевнений, що цілий світ обертається виключно навколо нього. Моя поведінка була настільки простою, що в його мозку не ввімкнувся сигнал тривоги. Я дав йому нагоду висловитись, а насправді просто *спонукав* його до розмови, завдяки чому він почувався прекрасно.

Отже, я припав йому до душі.

Наприкінці «розмови» касир запитав, чому я не йду на посадку. Я сказав, що моє місце в самісінькій середині ряду та що я не поспішаю повернатися в цю тисняву. На цьому розмову було завершено.

Через двадцять хвилин було оголошено про закінчення посадки на мій рейс. Я попрямував до виходу, однаке касир по кликав мене німецькою: «*Herr Schafer!*» Я зупинився, він підійшов до мене та запитав, чи маю я при собі посадковий талон, і я одразу показав його. Забравши його, він вручив мені інший.

— Бажаю вам приємного польоту, пане Шефер, — сказав касир.

Заглянувши в документ, я помітив, що тепер полечу бізнес-класом.

— Дякую, сер, — відповів я. — Я справді це ціную.

— Не перейматесь, — озвався він і помахав мені рукою на прощання.

Під час іншого польоту рейс сильно затримувався, а пасажири були добряче розлючені. Чоловік, який стояв переді мною в черзі, був надміру роздратований і горлав касирці, що йому за будь-яких обставин треба потрапити на найближчий рейс і таке інше. Вона відповіла, що нічим не може допомогти і що дасть посадковий талон на рейс о пів на шосту вечора.

Коли настала моя черга, я, не чекаючи нічого доброго, підійшов до жінки, яка вочевидь вельми знервувалася. Мені захотілося підбадьорити її. Я простягнув їй посадковий талон, вона подивилася на нього та сказала: «Пробачте, сер, але вашого літака поки що немає. Я можу забронювати для вас посадковий талон на пізніший рейс, о пів на шосту вечора».

Я глянув їй простісінко у вічі та, лукаво всміхнувшись, сказав, наслідуючи інтонацію попереднього пасажира: «Ні, це геть неприйнятно». Вона здивовано зиркнула на мене, а я додав: «То можна починати кричати?» Вона сказала, що не варто, і повторила, що літак вирушає о пів на шосту вечора.

Проте я був невгамовний: «То як, уже можна горлати?» Касирка злегка усміхнулась. Я ще раз повторив: «То коли ж нарешті можна починати кричати?» Тепер ми обое всміхалися, жартуючи. За хвилину касирка раптом сказала: «А знаєте, що... Я щойно знайшла місце на рейс о другій сорок». Вона ввела мое ім'я в комп'ютер. Я прокоментував: «Дивно, однак я тільки-но чув, як ви говорили пасажирові, що на рейс о другій сорок уже немає місць». — «Їх немає для тих, хто занадто голосно кричить. Ви досі хочете на мене горлати?» — запитала касирка. «Ні, мем, — скромно відповів я. — Дякую вам».

Найцікавіше те, що, підходячи до каси, я зовсім не розраховував на такий «талан»; мені справді кортіло хоч трохи допомогти цій жінці. А втім, якщо ви поліпшуєте людям настрій, то інколи вони платять вам сторицю.

Багато разів за життя я застосовував таку тактику в різноманітних місцях, де обслуговують клієнтів, і мені завжди вдавалось усунути роздратування обслуги та покращити її настрій. Одного разу під час закордонної подорожі я став свідком того, як група китайських пасажирів запізнилася на рейс до Гонконгу та влаштувала скандал біля стійки реєстрації. Жінка, яка сиділа за нею, намагалася поводитись увічливо, проте це не допомогло, тож зрештою, аби вгамувати агресивно налаштованих пасажирів, довелося викликати поліцію.

Мені випала «честь» бути наступним клієнтом біля стійки. Отже, я підійшов та звернувся до жінки, яка сиділа за нею, з такими словами:

— Схоже, сьогодні у вас були невеличкі проблеми (співчутливий вислів).

Відповідь була короткою та сухою:

— Так.

— Здається, ви засмучені, — зауважив я (співчутливий вислів).

— Так, звісно, я засмучена, тому що не могла накричати на них у відповідь. Ніяк не можу отяmitись.

Я тямуще кивнув їй.

— Мем, ось що я зараз зроблю. Я повернуся до огорожі, а потім знову підійду до вас і дещо скажу про послуги, які ви надаєте, а ви просто дозвольте мені це зробити. «Перезавантажте» власну систему.

Жінка підозріло глянула на мене, однак погодилася:

— Гаразд.

Я і справді повернувся до огорожі, а потім, знову підійшовши до стійки, сказав, мало не тицяючи пальцем в обличчя жінці:

— Мені не сподобалось, як ви повелися з тими людьми. Ви були грубі, необачні та...

Я не зміг продовжити, оскільки вона звеліла мені замовкнути, і вислухав геть усе, що вона думала про цю ситуацію. Маю на увазі, що вся її лютъ, яка накопичилася всередині, прорвалась назовні!

Коли вона завершила свою тираду, я сказав, що дуже розсерджений і розчарований.

Жінка відсапнулась і запитала:

— Сер, чим я можу пом'якшити ваш гнів? Може, ви хочете летіти першим класом?

Я кивнув:

— Так, гадаю, це може допомогти.

— Домовилися, у такому разі я дам вам посадковий талон у перший клас.

— Дякую, — відповів я, і ми розсміялися.

Під час посадки на літак вона підійшла до мене та подякувала за те, що я «зробив її день».

Такі речі досить часто трапляються зі мною. Люди надають мені всілякі послуги. А втім, я не тільки не прошу їх про це, а навіть не роблю жодного натяку. Я відкрив для себе ось що: коли підвищую самооцінку та поліпшуєш людям настрій (золоте правило дружби), то не просто сподобаєшся їм, а вони ще й намагатимуться зробити щось приємне для тебе. Я спостерігаю це щодня, а час від часу користуюся цим сам.

Ось іще один випадок із моєї так званої авіаційної практики, який ілюструє мої «бонуси». Одного разу, коли я був у Моліні (штат Іллінойс), зненацька скасували мій рейс, а це далеко не найкраще місце, де можна «позависати». Люди в аеропорті галасували та лаялись. Одна жінка, стоячи переді мною в черзі, розмахувала руками та кричала на касирку, яка щосили праґнула зберегти самоконтроль. Вона сказала: «Єдине, що я можу зробити для вас, — це дати вам посадковий талон на ранок».

Почувши її слова, пасажирка закричала ще голосніше, а потім пішла.

Настало моя черга. Я підійшов до касирки, яка буквально «кипіла», та промовив:

— Це ж треба! Яка енергійна пані (співчутливий вислів).

— О, так, — погодилася касирка. — Вона мені не сподобалась.

Я відповів:

— Перепрошую, я випадково почув, що є місця тільки на завтрашній ранок.

Касирка відповіла:

— Ні, наступний рейс через годину.

Я розкрив рота, проте вона не дала мені і слова промовити.

— Жінка мені не сподобалась. Отже, їй доведеться чекати до ранку на відміну від вас, а ви полетите сьогодні.

МЕХАНІЗМИ ДЛЯ НАЛАГОДЖЕННЯ ДРУЖНІХ СТОСУНКІВ ДІЮТЬ СКРІЗЬ, НАВІТЬ НА НЕБЕСАХ

Щоб підтвердити ефективність усіх перелічених механізмів для налагодження дружніх стосунків, я хотів би розповісти вам про ще один випадок під час перельоту. Коли я востаннє летів у справах із міста, перерва між рейсами становила дев'яносто хвилин. Отже, я вирішив використати її на спілкування з персоналом аеропорту, оскільки мені хотілося з'ясувати, чи існує зв'язок між якістю надання послуг і поведінкою пасажирів.

Єдиним доступним співробітником аеропорту виявилася дівчина-касир. Надсилаючи доброзичливі сигнали, я підійшов до неї. Мені потрібен був «гачок», щоб викликати її зацікавлення. Коли вона запитала, куди я прямую, я відповів, що лечу в Чикаго для завершення розслідування. Вона поцікавилася, ким я працюю, а я відповів, що я — агент ФБР. Це її доволі зацікавило, і вона запитала, що саме я там роблю.

— Навчаю людей, — відповів я.

— Чого ж ви їх навчаєте? — запитала касирка.
— Бути ввічливими... щоб отримувати те, що ім не належить (так званий гачок зацікавлення).

Вона розсміялась:
— Що, наприклад?
— Наприклад, посадкові талони увищий клас.
Ми одночасно всміхнулись, а я сказав:
— Якби я зараз підійшов до вас і попросив замінити мені посадковий талон економ-класу на бізнес-клас, ви це зробили б?
— Hi! — вигукнула вона. — Мене часто про це просять, пропре я завжди відмовляю.

— Я вважаю, що іноді це трапляється, чи не так?
— Так, якщо людина мені подобається.

Розмову було завершено.
Незалежно від того, де ви перебуваєте — в Афганістані чи Атланті, прийоми, описані в цій книжці, працюють як разом, так і нарізно. Використовуючи їх, ви збільшуєте шанси подружитися навіть із тими, хто спочатку бачив у вас ворога. Та хто знає, може, вам вдасться отримати безкоштовний посадковий талон до бізнес-класу.

ЗАКОНИ ПРИВАБЛЮВАННЯ

Якщо ви почали шукати друзів, то невдовзі зрозумієте, наскільки рідко вони трапляються. Якщо ж ви самі захочете стати другом, то знайдете друзів усюди.

Zir Zirlar¹

У цьому розділі я ознайомлю вас із декотрими додатковими механізмами для налагодження дружніх стосунків, або так званими «законами приваблювання». Ці «закони» описують певні чинники, дія яких підвищує ймовірність взаємної привабливості людей, а також шанси на успішний результат особистого контакту. Оскільки закони привабливості відіграють найважливішу роль у формуванні людських стосунків (якщо ви можете правильно їх використовувати), вони допомагають подружитися з людьми.

Вважайте кожен із законів приваблювання інструментом, який підвищує ефективність стосунків. Однак не слід намагатися застосувати їх усі одночасно; насправді в цьому немає до-конечної потреби, тому що не всі вони відповідають вашому характеру. Окрім того, деякі з них прекрасно годяться для випадкових контактів (наприклад, із продавцем у автосалоні),

¹ Зіг Зіглар (1926—2012) — американський письменник, лектор і провідний фахівець у галузі мережевого маркетингу.

а інші більше підходять для зав'язування тривалих дружніх зв'язків. Виберіть те, що саме зараз вам потрібне, та застосовуйте під час спілкування з тими, хто вас цікавить.

ЗАКОН ПОДІБНОСТІ («ТОЧКИ ДОТИКУ»)

У людей, які мають однакові плани на майбутнє, погляди на життя, професію, значно більше шансів стати друзями. У цьому сенсі досить доречне прислів'я «Свояк свояка вгадає здалека». Людей зазвичай, неначе магнітом, тягне до тих, хто поділяє їхні інтереси. І це справді так, тому що будь-хто прагне уникнути когнітивного дисонансу. Останній виникає, коли люди по-різному ставляться до чогось, дотримуються протилежних переконань. Ці справжні та уявні відмінності створюють між ними тривожність.

Люди з однаковими поглядами на життя підтримують одне одного, а це ще дужче підвищує ймовірність взаємної привабливості. Ця спільність змушує їх хотіти зустрічатися знову і знову. Взаємна підтримка дає змогу зберегти або підвищити самооцінку, а це, своєю чергою, зміцнює впевненість у собі та відчуття душевного комфорту.

Між тими, хто дотримується однакових принципів і переконань, зрідка виникають розбіжності, тому що вони знаходять опору в спільніх інтересах. Також між ними нечасто трапляються серйозні конфлікти, оскільки вони подібним чином дивляться на світ. Спільність дарує щастя та викликає відчуття, що тебе розуміють. Саме це відчуття посилює взаємне приваблювання під час знайомства.

ЗЛІПЛЕНІ З ОДНОГО ТІСТА

Ще від самого початку кар'єри я помітив, що переважно агенти ФБР мають одинаковий вигляд і поділяють однакові погляди.

Цей феномен можна пояснити психологочним принципом схожості та приваблювання. Агенти ФБР, які очолюють відділи роботи з персоналом, добирають тих кандидатів, що більшою мірою схожі на них самих. Коли нові співробітники набувають досвіду та самі починають брати на роботу фахівців, вони теж несвідомо добирають подібних до себе.

За кілька десятиліть у ФБР виявилося дуже багато людей, які дотримуються однакових поглядів на життя, однаково вдягаються та схожі одне на одного.

З настанням ери рівних можливостей у лави співробітників ФБР влилось чимало жінок і представників національних меншин. Дослужившись до високих чинів і посівши місця у відділах персоналу, вони стали добирати на службу подібних до себе претендентів. За принципом подібності та приваблювання нинішній склад агентури ФБР достеменно відображає склад американського суспільства, як, утім, і всі інші організації.

Спільність зближує людей. Пошук точок дотику швидко приводить до порозуміння та створює передумови для налагодження дружніх стосунків. За словами Арістотеля, «ми любимо тих, хто схожий на нас і має ту саму мету... Ми любимо тих, хто бажає того-таки, що й ми». Налагодити стосунки легко, якщо знайти точки дотику з людиною, яка вас цікавить. Кожен із нас несвідомо вважає, що інші думають так само, як ми, особливо коли зустрічаємося з кимось уперше. Отже, під час знайомства з кимось необхідно пошукати те, що може вас пов'язувати.

Навіть просто дивлячись на людину здалеку, постараїтесь знайти щось спільне між вами. Наприклад, придивітесь до того, як людина одягається. Якщо на ній футболка з логотипом спортивної команди, то, найімовірніше, перед вами уболівальник. Навіть якщо ви не фанат цієї команди, скористайтеся інформацією для того, щоб почати розмову; безперечно, вам буде значно простіше, якщо ви теж цікавитеся спортом.

Задля виявлення точок дотику можна також придивитися до того, що *робить* ця особа. Наприклад, вигулює собаку, читає книжку, штовхає дитячий візочок, а це все дуже корисні відомості з погляду того, з чого розпочати розмову, щоб з'ясувати, чи маєте ви спільні інтереси.

З татуювань також можна почерпнути багато інформації. Татуювання роблять назавжди. Таке рішення людина зазвичай ухвалює довго, заздалегідь розмірковуючи, який малюнок нанести та куди саме. Наприклад, зображеній на передпліччі невеличкий листок марихуани видає уподобання його власника. Якщо ви — рішучий противник вживання наркотиків, то вам краще пошукати інший, більш годяний об'єкт для дружби, з яким маєте спільні погляди на життя.

Те, як людина взаємодіє з іншими, також є важливим моментом у налагоджені контракти з нею. Особа, яка сидить згорбившись і не цікавиться власним оточенням, вочевидь наділена іншим характером, аніж та, яка сидить прямо та проявляє цікавість до людей. Якщо ваша вдача на позір суттєво відрізняється від характеру вашого візаві, то ймовірність установити тісні стосунки між вами, найімовірніше, мізерна.

Зайшовши з людиною у вербальний контакт, пильно стежте за тим, що вона говорить, оскільки саме це надасть вам додаткову інформацію про її симпатії й антипатії. Докладіть усіх зусиль до того, щоб скерувати бесіду в цікаве вам обом річище. Розмова про колишні переживання, зацікавлення, хобі, роботу або інші спільні для вас теми зміцнює порозуміння та сприяє налагодженню дружніх взаємин. Наведімо кілька прикладів того, як можна швидко знайти точки дотику з людьми.

ОДНОЧАСНИЙ ДОСВІД

Одночасний досвід ви матимете з тією особою, з якою поділяєте зацікавлення чи симпатії. Наприклад, якщо перед вами людина

в майці з логотипом «Chicago White Sox»¹, а ви теж уболіваєте за цю команду, це означає, що у вас є одночасний досвід. Однак іноді вбираєтися в майку з логотипом «Chicago White Sox» аж ніяк не означає бути його фанатом. Щоб з'ясувати це, окрім спроби розпочати спілкування треба також вжити співчутливий вислів та перевірити свою гіпотезу. До прикладу розгляньмо діалог.

Браян: Добриден! Мене звуть Браян, а вас?

Крістіна: Крістіна.

Браян: Отже, ви вболіваєте за «White Sox» (*співчутливий вислів*).

Крістіна: Я все життя була фанаткою цієї команди.

Браян: Я теж.

За допомогою співчутливого вислову Браян зміг з'ясувати, що вони з Крістіною є палкими шанувальниками «White Sox». Знайшовши точку дотику, Браян може зосередитися на цьому та надати розмові природності. Якщо ж він не вболіває за «Sox», то може апелювати до їхньої спільної з Крістіною цікавості до бейсболу, спрямувавши розмову в такому річищі:

Браян: Добриден! Мене звуть Браян, а вас?

Крістіна: Крістіна.

Браян: Отже, ви вболіваєте за «White Sox» (*співчутливий вислів*).

Крістіна: Я все життя була фанаткою цієї команди.

Браян: Я також полюбляю бейсбол, однак я — фанат «Cubs»².

Крістіна: Ой, я не стежу за командами з нижчої ліги.

(Зверніть увагу: Крістіна, якій не відмовити в почутті гумору, вочевидь недолюблює суперників укоханої команди!) Щойно

¹ «Chicago White Sox» (англ.) — професійна бейсбольна команда міста Чикаго (штат Іллінойс), заснована 1893 року в місті Су-сіті (штат Айова).

² «Chicago Cubs» (англ.) — професійна бейсбольна команда, заснована в місті Чикаго 1870 року та прийнята до Національної бейсбольної ліги 1876 року.

з'ясувалося, що і Крістіна, і Браян полюбляють бейсбол, у нього з'явилася нагода розпочати жваву розмову, обговоривши переваги та ганджі обох команд.

Між країнами швидко виникають дружні стосунки, особливо якщо вони зустрічаються в чужому місті. Людям з однаковими інтересами, політичними поглядами, релігійними переконаннями, спільними друзями та спогадами легко знайти точки дотику.

Якщо вам важко визначити тему одночасного досвіду, спробуйте поговорити про музику. Як я вже зазначав, майже всі ми поділяємо любов до музики. Музика — нейтральна тема для розмови. Люди, як правило, говорять про неї досить охоче, навіть якщо їхні музичні вподобання не збігаються.

ДОСВІД МИNUЛИХ РОКІВ

Схожі переживання, які викликає досвід минулих років, приміром навчання в одній школі, служба в одній військовій частині або народження в одній місцевості, часто створюють можливість для налагодження дружніх стосунків. Навіть якщо це відбувалося не в тому-таки часовому проміжку, що в людини, яка вас цікавить, це не завадить знайти точки дотику.

ПІЗНАВАЛЬНИЙ ДОСВІД

Пізнавальний досвід стосується стилю життя та діяльності, який ви переживаєте зі слів іншої людини. Такий досвід можна використовувати для пошуку точок дотику навіть у тих випадках, коли ви обмаль знаєте про предмет обговорення. Цей підхід дуже ефективний, оскільки дає співрозмовнику змогу розповісти про себе й про те, що він полюбляє та в чому зацікавлений, і завдяки цьому зрости у власних очах. Оскільки ви спонукаєте співрозмовника до розповіді, то з'являєтесь перед ним у вигідному світлі (золоте правило дружби в дії). Цією технікою особливо полюб-

ляють користуватися продавці, тому що вона дає їм нагоду знаходити точки дотику з покупцем, навіть якщо продавець кепсько тямить, про що говорить співрозмовник. Наприклад:

Продавець автосалону: Перепрошую, а ким ви працюєте?

Покупець: Я пекар.

Продавець автосалону: Справді? Мій батько також був пекарем.

Продавець автомобілів не повинен розбиратись у ремеслі пекаря тільки тому, що його батько теж був пекарем. Можете застосувати цей прийом щодо людини, з якою ви зустрілися вперше в житті, для виявлення точок дотику.

Одрі: Де ти працюєш?

Съюзен: Я фахівець із фінансового планування.

Одрі: Як цікаво! Моя сестра — бухгалтер.

Більшість із нас мають близьких та даліких родичів, які працюють у тій-такі галузі, що й люди, з якими ми розмовляємо. Наприклад, сестра Одрі — бухгалтер, а це означає, що її професія близька до фінансового планування. Якщо ви не маєте родичів зі схожою професією, подумайте, чи серед ваших друзів немає колеги співрозмовника. Метод пізнавального досвіду може виявитися вельми корисним під час спроби започаткувати дружні стосунки. Однак хочу одразу вас попередити: ніколи не брешіть тому, кого бачите вперше в житті. Якщо ви подружитеся, ваша брехня може спливти на поверхню; крах довіри (особливо на початку стосунків) призведе до розриву дружби, яка щойно зародилася.

ЗАКОН ПОЗИТИВНОГО ПОБІЧНОГО ЕФЕКТУ

Іноді дружні стосунки розпочинаються завдяки тому, що двоє людей абсолютно випадково опиняються поруч у належний час

у потрібному місці. Коли хтось у доброму гуморі та прекрасно почувається, проте не може знайти жодної очевидної причини для свого стану, він схильний пов'язувати це відчуття з людьми, які його оточують у певний момент. Випадково опинившись поруч із такою особою, ви, найімовірніше, сподобаєтесь їй, проте не завдяки своїм якостям, а згідно із законом побічного ефекту. У такому разі, на відміну від більшості інших ситуацій, побічний ефект має позитивну дію.

Розгляньмо приклад. Управляючись у спорті, наш мозок виробляє ендорфіни. Саме вони викликають приплив бадьорості та гарного настрою. Людина не пов'язує ефект ендорфіну безпосередньо з фізичними вправами, однак може пов'язувати його з кимось, хто її оточує. Лише замислітися над цим позитивним побічним ефектом. Оскільки причина радості у випадковий спосіб ототожнюється з певною особою, вона мимоволі здається привабливішою.

Отже, як застосовувати цю інформацію, щоб сподобатися тому, хто до вподоби вам? Узагалі, зробити це можна в кілька способів. Якщо ви й самі в гарній спортивній формі, запишітесь до фітнес-клубу, який відвідує людина, вступіть у той-таки клуб за інтересами (припустімо, любителів бігу — свого роду «розвага», яка на практиці показує ефект позитивного побічного ефекту), що й та особа, прихильності котрої ви домагаєтесь.

ЯК ВИКОРИСТОВУВАТИ ПОЗИТИВНИЙ ПОБІЧНИЙ ЕФЕКТ, ЩОБ ПРИЗНАЧИТИ ПОБАЧЕННЯ: ЗАВОЮЙТЕ СИМПАТИЮ ЗА ДОПОМОГОЮ СПОРТУ

Припустімо, ви хочете запросити когось на побачення, але бажаєте максимально підвищити свої шанси дістати позитивну відповідь. У цьому вам допоможе закон позитивного побічного ефекту. Якщо об'єкт вашої уваги бігає підтюпчем або регулярно вправляється в спортивній залі, спробуйте влаштувати «випад-

кову зустріч» під час цих занять або одразу після їх закінчення. Під час першої зустрічі зовсім не обов'язково щось говорити. Саме тільки перебування поруч на момент дії позитивного побічного ефекту збільшує вашу привабливість в очах особи, котра вам подобається.

Якщо ж ви відвідуєте той самий фітнес-клуб, ходіть туди в той-таки час, що й об'єкт вашої симпатії, аби потрапити в зону його уваги, коли почне діяти позитивний побічний ефект, про котрий я вже розповідав. Якщо хочете подружитися зі співробітником/співробітницею, який/яка регулярно вправляється в гімнастиці, то щоразу, як він/вона повертається на робоче місце, постараїтесь бути поблизу. Якщо об'єкт вашої симпатії має звичку після занять спортом навідуватися до кав'яні, намагайтесь бути там щоразу до його приходу.

Хай там як, ви намагаєтесь скористатись із переваг закону позитивного побічного ефекту, а втім, ваша привабливість в очах іншої людини буде обумовлена її гарним настроєм, якому сприяли ендорфіни, що синтезуються під час фізичних навантажень. Задля досягнення цієї мети вам конче слід перебувати в безпосередній близькості до людини під час або одразу після «вибуху» ендорфінів.

Дивовижно, що закон позитивного побічного ефекту діє навіть під час спільногопереживання страшних або травматичних подій. Саме такі моменти зближують людей. Наприклад, солдати, які разом пережили жахливий бій, стають відданими товаришами у зброй. Те саме відчувають і поліціянти, які спільно вскочили в халепу. В минулі часи, коли дозволяли (чи то пак заохочували) обряди ініціації для прийняття до різноманітних братств або орденів, кожен, хто проходив випробування, ставав близьким другом і товаришем для тих, кого теж піддавали цьому іспиту.

Спільний перегляд фільму жахів може викликати таку саму реакцію. Якщо двоє дивляться разом такий фільм, то вони

можуть відчути на собі дію закону позитивного побічного ефекту і їхня взаємна симпатія посилиться. Отже, непоганою ідеєю на першому побаченні буде запросяти свою пасію на фільм жахів, щоб підвищити привабливість одне для одного. Чи, наприклад, якщо тривалі стосунки з людиною зазнають кризи, беріться разом до банджі-джампінгу (стрибків з висоти), паркуру, катання на американських гірках або інших екстремальних видів спорту. Спільне переживання сильних емоцій зблізить вас і відродить дружбу чи кохання.

ЗАКОН ДОПИТЛИВОСТІ

Допитливість можна використовувати як «наживку» для підвищення інтенсивності стосунків (формула дружби) і посилення цікавості партнера до вас. Це дуже ефективний спосіб заводити друзів. Усі істоти, які здатні на щось більше, ніж механічна відповідь на подразники, характеризуються допитливістю. Ця властивість — своєрідний біологічний імператив¹, що сприяє самозбереженню, розмноженню й еволюційному розвитку. Люди прагнуть знати все: хто ми, хто наші знайомі, звідки та коли ми з'явились, а також що розташоване на протилежному боці пагорба; нас цікавить колір, форма, склад, тривалість усіх на світі предметів, а також де вони та чи довго до них добиратись; іншими словами, нас цікавить буквально все — від кварків² до Всесвіту.

Щоб вижити, будь-яка істота має бодай на примітивному рівні знати місце свого існування, а ще вміти адекватно та вчасно реагувати на всілякі зміни, що в ній відбуваються. Оскільки будь-яка особина занепокоєна насамперед виживанням, то її

¹ Біологічний імператив — активність, необхідна для виживання організму та продовження існування виду, до якого належить цей організм.

² Кварки — елементарні частинки і фундаментальні складові матерії.

здебільшого турбує те, що відбувається в безпосередній близькості від неї.

Найнадійніший спосіб помітити зміни навколо — побачити їх на власні очі. Саме таким чином шум, який пролунав у кущах, привертає увагу кішки, відтак вона тихо підкрадається до джерела шуму (кішка крадеться не тому, що шукає несподіваних пригод). Адже шум може видавати як здобич, так і хижак, ба навіть система крапельного поливу. Допитливість може привести кішку простісінько до смачненької здобичі, до величезної небезпеки чи до несподіваного купання. У будь-якому разі варто все з'ясувати.

Якщо ваша поведінка викликає допитливість в іншої людини, то її бажання поспілкуватися зросте хоча б для того, щоб задовільнити цікавість. Отже, «допитливість як наживка» є вельми дієвим інструментом, за допомогою якого можна познайомитися з людиною, котра вас цікавить, та налагодити з нею дружні стосунки. Будучи агентом ФБР, я регулярно користувався цим законом для ефективного вербування іноземців. Одного разу я мусив залучити на наш бік громадянина Північної Кореї. Бюро мало підстави підозрювати його у шпигунській діяльності, а мені доручили зробити з нього подвійного агента. Я усвідомлював, що коли просто зайду у фотокрамницю, де працює цей чоловік, та скажу: «Мене звати Джек Шефер, я — агент ФБР. Чи не хотіли б ви поговорити зі мною?», то він може запанікувати і втекти. Отже, спочатку я вирішив «закинути наживку», викликавши його допитливість.

Уперше я зайшов до тієї крамниці, коли цього чоловіка там не було, і залишив для нього записку: «Прикро, що я не застав вас на роботі. Джек Шефер». Я робив це тричі. На третій раз я додав до тексту номер свого телефону. Усе це я робив лише з метою викликати допитливість корейця. Хто ж такий оцей Джек Шефер і навіщо він хоче зі мною поговорити? Саме цього я й добивався, сподіваючись, що кожна нова записка ще сильніше розпалюватиме

в ньому цікавість. Моя тактика спрацювала. Прочитавши записку з номером телефону, чоловік зателефонував мені й ми домовилися про зустріч на тому-таки тижні.

ЗАКОН ВЗАЄМНОСТІ

Правила суспільної поведінки зобов'язують нас, діставши чиось послугу, відповісти такою самою або й дещо більшою люб'язністю. Організації користуються цим законом, даруючи потенційним клієнтам красиві візитівки, календарі й інші дрібнички. Люди схильні більш охоче відгукуватися на чиєсь прохання, якщо почуваються зобов'язаними відплатити членістю за членістю.

Закон взаємності — дуже ефективний інструмент для зав'язування дружніх стосунків. Якщо ви всміхнулися незнайомцю, він відчує непереборне бажання відповісти вам тим самим. Усмішка свідчить про симпатії та про те, що той, кому ми всміхаємося, подобається нам. А люди полюбляють бути комусь до вподоби. Принцип взаємності починає діяти, щойно людина усвідомлює, що вона комусь сподобалась, і тієї-таки миті цей хтось стає в її очах привабливішим. Людям часто відповідати взаємністю на виказане до них ставлення. Найкраще закон взаємності працює, коли обидві сторони справили одна на одну приємне перше враження або відчувають взаємну природну симпатію.

ЖОДНОГО «БУДЬ ЛАСКА», ОДНАК...

Наступного разу, коли хто-небудь подякує вам за щось, не кажіть «будь ласка», а промовте: «Упевнений, що на моєму місці ви зробили б для мене те саме». Така відповідь закликає до взаємності. Тепер людина радо надасть вам послугу, коли ви про це попросите.

ЗАКОН ВІДКРИТОСТІ

Взаємність щільно переплітається з відкритістю в спілкуванні. Люди, які повідомляють співрозмовнику більше особистої інформації, можуть розраховувати на таку саму відвертість у відповідь. Що більше спільніх інтересів мають співрозмовники, то частіше співпаливість спостерігається у це твердження.

Відвертість збільшує привабливість. Люди схильні дужче прив'язуватись до тих осіб, хто розповідає про свої вади, по-таемні думки та важливі особисті факти. Почуття близькості тільки посилюється, якщо розповіді емоційно забарвлени, а не монотонні. Це, зокрема, тому, що емоційність підвищує інтенсивність душевного спілкування, а саме вона і є запорукою симпатії серед людей.

Однаке, якщо така відвертість занадто «загальна», то це, навпаки, послаблює враження відкритості, а заодно й відчуття близькості та симпатії. Водночас надмірно інтимні подробиці з власного життя часто відображають ваші негативні сторони й позначаються на почутті симпатії. Людей, котрі занадто відверті на ранній стадії знайомства, сприймають як ненадійних, а відтак зникає симпатія, яка щойно виникла. Саме тому, коли зустрічаєте людину, з якою хотіли б мати тривалі дружні або інші стосунки, будьте обачні та не поспішайте ділитись інтимними подробицями власного життя на такому ранньому етапі.

Відвертість має два важливі аспекти. По-перше, будь-кому з нас не варто розповідати ні надто загальних, ані надміру інтимних речей. По-друге, співрозмовник мусить поставитися до такої інформації зі співчуттям, увагою та шанобливістю. Негативна реакція на щиру відвертість може привести до цілковитого припинення стосунків.

Досить часто відвертість викликає тотожну відвертість у відповідь. Коли людина широко розповідає про себе, у співрозмовника, як правило, виникає бажання зробити те саме. Обмін

особистою інформацією породжує відчуття близькості. Та навпаки: стосунки, у яких одна сторона схильна до відвертості, а друга — уникає її, зазвичай не розвиваються, і рано чи пізно їм настає кінець.

БАЖАЄТЕ ЗБІЛЬШИТИ ТРИВАЛІСТЬ ВАШИХ СТОСУНКІВ?

Використовуйте підхід Гензеля і Гретель. Ідучи лісом, персонажі цієї всесвітньо відомої казки залишали по собі доріжку з хлібних крихт, щоб знайти шлях додому. Я настійливо рекомендую вам застосовувати аналогічний метод, розповідаючи щось про себе. З часом будь-які стосунки слабшають. Для того щоб зробити їх міцними, подбайте про те, щоб одкровень вистачило надовго.

Несподівано знайшовши друга, якому можна довіряти, ми маємо спокусу відкрити перед ним усі емоційні шлюзи: ми поспіхом розповідаємо про себе забагато подробиць, чим просто приголомшуємо його. Зізнання такого гатунку слід робити поступово, щоб інтенсивність і близькість наростили повільно. Дозоване видавання інформації, неначе крихти, що їх розкидали по дорозі Гензель і Гретель, підвищує тривалість стосунків, оскільки кожен партнер постійно відчуває близькість, яка виникає з невичерпного потоку таких зізнань.

Взаємна відвертість породжує довіру. Відкрившись, людина стає вразливою для тієї особи, котра знає всі її таємниці. Взаємна відвертість породжує зону безпеки, оскільки обидві сторони прагнуть утіти в собі те, про що дізналися, аби уникнути будь-яких незручностей, здатних зруйнувати взаємну довіру.

Під час спілкування користувачі соціальних мереж більшою мірою покладаються на відвертість, сподіваючись викликати почуття близькості, адже вони не мають засобів для обміну невербалними сигналами, що ними обмінюються люди під час

першого знайомства «наживо». Достовірність інформації, поширюваної в мережі, завжди викликає сумніви, тому люди гаять багато часу на з'ясування відомостей про своїх співрозмовників. Після перевірки достовірності брак фізичної присутності підвищує ймовірність озвучування інтимніших фактів, які створюють ілюзію близьких стосунків.

ЗАКОН ЗОВНІШНЬОЇ ПРИВАБЛИВОСТІ

Привабливість являє собою відчутну перевагу для тих, хто її має. Попри приказку «На колір і смак товариш не всяк» у кожній культурі є чіткі стандарти того, що ми називаємо привабливістю. Час від часу ці стандарти змінюються, проте у більшості представників культури таки існують певні еталони того, що вважати гарним і привабливим.

Привабливість — це не межа. Доклавши трохи зусиль, ви можете стати привабливішим для власного оточення. На думку Гордона Вейнрайта, автора книжки «Teach Yourself Body Language», кожен із нас може підвищити власну привабливість, якщо навчиться встановлювати та підтримувати зоровий контакт, поводитися життерадісно, гарно одягатися, прикрашати гардероб яскравими аксесуарами й уважно слухати. Вейнрайт також підкреслює важливість постави і ходи, а ще радить читачам упродовж тижня ходити вулицями випрямивши спину, втягнувши живіт, високо підвівши голову та усміхаючись. Зваживши на численні наукові експерименти, Вейнрайт стверджує: до кінця тижня ви відчуєте, що всі навколо ставляться до вас із більшою теплотою та повагою, ніж це було доти.

У привабливих людях бачать навіть ті позитивні якості, якими їх не наділено. Симпатичних чоловіків і жінок зазвичай вважають більш талановитими, добрими, чесними та розумними, ніж менш вродливих осіб. Дослідження показали, що людям із гарною зовнішністю частіше допомагають (незалежно від їхньої

статі), оскільки всім кортить стати привабливішими в очах симпатичних людей.

Привабливість може сприяти фінансовій вигоді. Менш красиві люди заробляють зазвичай на 5—10 % менше, ніж особи із середньостатистичною зовнішністю, а ті й собі — на 3—8 % менше, ніж ті, кого вважають вродливими. Також помічено, що красиві студенти здобувають більшу симпатію викладачів та отримуютьвищі бали, ніж решта. Лікарі приділяють більше уваги гарненьким пацієнтам, а злочинці з приємною зовнішністю дістають менший термін, ніж їхні менш красиві «колеги». Розгляньмо бодай лише приклад Голлівуду, де для вродливих кінозірок законів не писано.

ЗАКОН ГУМОРУ

Люди, які виявляють у спілкуванні почуття гумору, викликають більше симпатії. Окрім того, довіра та взаємна привабливість у стосунках зростають, коли в них є легкий гумор. Уміле його використання зменшує тривожність, поліпшує настрій і сприяє швидшому налагодженню дружніх взаємин. Іноді дещо ризикований жарт може підвищити рівень інтимності між закоханими. Звісно, як і у випадку з вербальною комунікацією, хто жартує, той неодмінно мусить переконатися, що співрозмовник не сприйме його слова як образу.

Гумор корисний, бо викликає сміх, який супроводжується виробленням ендорфінів, що поліпшують настрій, а, як відомо із золотого правила дружби, нам подобаються ті люди, котрі покращують наш настрій.

Жінка частіше та з більшою експресією сміятиметься з жартів симпатичного їй чоловіка, хай якими «пласкими» вони є, ніж із жартів того, до кого вона має обмаль романтичних почуттів. Це явище іще раз підтверджує істинність золотого правила дружби.

ЗАКОН ДОБРОЇ ОБІЗНАНОСТІ

Що частіше ми зустрічаємося та контактуємо з кимось, то більше маємо шансів із ним подружитися. Фахівець із людської поведінки Леон Фестінгер¹ і двоє його колег вивчали взаємини мешканців двоповерхового будинку на кілька квартир. Вони з'ясували, що найбільше шансів подружитись у близьких сусідів. Менше можливостей зав'язати стосунки мали сусіди, які мешкали на різних поверхах. А ось ті особи, котрі жили на першому поверсі, де поряд були розташовані поштові скриньки, дружили з мешканцями обох поверхів.

Закон доброї обізнаності підтверджує важливість близькості (компоненту формули дружби) для дружніх стосунків. Тих, хто поділяє один фізичний простір, неминуче тягне одне до одного. Близькість змушує людей подобатись одне одному ще до того, як вони формально відрекомендуються. Студенти, які сидять в аудиторії за однією партою, часто стають друзями. Я сам не раз спостерігав, що студентів більше вабить до тих, хто сидить поруч із ними, ніж до тих, хто влаштувався у протилежному кутку аудиторії. Так само й на роботі романи та дружба частіше виникають між людьми, які сидять поряд.

Стара приказка про те, що «розлука зміцнює почуття», не завжди доречна. Що далі одне від одного живуть закохані, то менш тривалі зазвичай їхні стосунки.

ЗАКОН АСОЦІАЦІЇ

Ми склонні оцінювати окремих членів будь-якої великої спільноти на підставі загального враження про всю групу. Отже, якщо не надто симпатична особа хоче здаватися привабли-

¹ Леон Фестінгер (1919—1989) — американський психолог, автор теорії когнітивного дисонансу й теорії соціального порівняння.

вішою, їй треба всього-на-всього приєднатися до спільноти гарних людей. І навпаки: симпатична людина може здатися бридкою, потоваришувавши з групою малоприємних осіб.

Виявляється, що доросле життя в цьому плані мало відрізняється від шкільного. Якщо хочете бути «популярними», вам слід «тусуватись» із популярними людьми. У бізнес-сфері це означає, що знайомитися треба з тими, хто має вищий соціальний статус. Те, з ким ми спілкуємося, має важливе значення. Якщо ви прагнете здаватись успішними, об'єднуйтеся з успішними людьми.

Однаке цей закон не спрацьовує, якщо розглядати конкретну людину не у складі великої групи, а порівняно з однією-двоюма особами, з котрими вона дружить. У такій ситуації, якщо їй хочеться мати привабливіший вигляд, слід товаришувати з мені привабливими людьми. Цей феномен допомагає пояснити поведінку потенційних покупців, які відвідують демонстраційні зали домашніх інтер’єрів. Уранці вони покидають власний будинок, який їм здається чудово умебльованим. Після того як упродовж дня вони розглядали зразкові інтер’єри, інтер’єр їхнього будинку здається їм негарним. Так відбувається тому, що вони побачили вишуканий декор і порівняли його з власним.

ЗАКОН САМООЦІНКИ

Нам подобається домагатися прихильності тих осіб, яким властива висока самооцінка. Отже, таким людям легше привернути увагу тих, хто їх оточує, та започаткувати дружні стосунки з ними. Особам з високою самооцінкою також притаманна впевненість у власних силах. Вони затишно почуваються в центрі уваги, а також легко «відкриваються», що є передумовою побудови міцних особистих взаємин.

Такі люди, якщо дістали відмову, розцінюють її як щось буденне, а не як відзеркалення власної цінності. Та навпаки: ті, у кого самооцінка низька, неохоче діляться особистою інфор-

мацією. Їхня абстрагованість є захисним механізмом проти критики та відмови. Відвертість — це шлях до налагодження тісніших стосунків; на жаль, для осіб з низькою самооцінкою вона є лише «темним пралісом». За іронією долі, саме страх перед відвертістю призводить до відмови, якої люди з низькою самооцінкою так прагнуть уникнути.

Межа між високою самооцінкою та зверхністю доволі тонка. Зарозумілі особи відчувають перевагу над іншими й уникають їх. Саме тому їх сприймають як «інших». Відтак у них залишається менше шансів здаватися привабливішими; окрім випадків з іншими зарозумілими людьми, котрі поділяють їхні інтереси.

Доволі часто в американському суспільстві чоловіки та жінки засновують самооцінку в різний спосіб. Здебільшого чоловіки поціновують себе за здатність заробляти гроші, справляти врахування на жінок і за володіння дорогими автомобілями та нерухомістю. Попри те що в сучасній Америці випускниць коледжів значно більше, ніж випускників, чимало жінок і досі розвивають відчуття самооцінки та соціального статусу за допомогою фізичної краси, молодості та вміння спілкуватися з людьми. Ці відмінності особливо помітні під час різних телевізійних конкурсів, коли учасників просять коротко розповісти про себе. Чоловіки зазвичай розповідають про свою професію («я — електрик»), а жінки описують себе за допомогою стосунків («я — дружина та мати трьох дітей»). Оскільки зараз дедалі більше жінок працюють за межами дому, вони також характеризують себе з позиції діяльності, а не стосунків.

Коли йдеться про тривалі, а то й не дуже романтичні взаємини, жінки з високим соціальним статусом (молоді та фізично привабливі) склонні вибирати чоловіків з таким самим статусом (із престижною професією та високою заробітною платнею). Такому вибору відповідає стратегія пошуку партнера. Чоловіки шукають молодих привабливих жінок, здатних народити їм дітей, а жінки — заможних чоловіків, які годні забезпечити

і виховати цих дітей. Чоловіки з низькою самооцінкою схильні вибирати менш привабливих жінок, а жінки з низькою самооцінкою — чоловіків із низьким рівнем доходу.

Іноді представники невисокого соціального прошарку, щоб зав'язати стосунки з «більш статусними» людьми, намагаються поводитися наче еліта. Наприклад, чоловік може вдати, нібіто заробляє купу грошей, балуючи свою симпатію дорогими подарунками, кермуючи машиною, яка йому вочевидь не по кишені, та розкидаючись грішми, яких у нього й так катма. Ця стратегія ефективна лише впродовж певного часу, а тому все закінчується катастрофою, оскільки в чоловіка більше немає коштів, маску знято, усі дізнаються про його справжній соціальний статус.

НЕ СЛІД РОБИТИ СТАВКИ НА ЦЕ

Один зі студентів розповів мені про прийом, до якого вони з друзями часто вдавалися, щоб приємно проводити вечори. Дорогою до бару вони збирали біля банкоматів викинуті роздруківки чеків і забирали ті, на яких було вказано найбільші суми. Потім, коли хтось із них зустрічав «потенційну жертву», вони писали на цих чеках номери власних телефонів, а потім роздавали дівчатам, створюючи ілюзію заможних чоловіків.

ЗАКОН ПРИСТУПНОСТІ (НЕПРИСТУПНОСТІ)

Людей найдужче ваблять важкоприступні особи та речі. Що стосується останніх, вони завжди хочуть зірвати заборонений плід, оскільки він, як відомо, здається солодшим. Після того як об'єкт їхніх мрій нарешті здобуто, його привабливість стрімко зменшується. Добрим прикладом на пояснення цього явища є різдвяні подарунки. Іграшки, яких діти так нетерпляче очікують упродовж цілого року, вже за кілька днів валяються поламані. Закон приступності можна застосувати й до людських

взаємин, особливо на ранніх етапах розвитку. Правила поводження з представниками протилежної статі, про які матусі розповідають дітям, мають наукове обґрунтування. Не треба одразу погоджуватися на близькі стосунки з людиною, з якою хочеш бути разом усе життя. Навпаки: щоб підтримати «вогонь» у взаєминах, краще упродовж певного часу зберігати достатній рівень неприступності.

Пригадуєте Володимира — шпигуна, про якого я розповідав на самісінькому початку? Як ви пам'ятаєте, я упродовж кількох днів сидів за столом навпроти та читав газету, не звертаючи на нього уваги, і він запитав, навіщо я це роблю. Я відклав газету, поглянув на нього й відповів, що хочу поговорити з ним. Потім я негайно повернувся до читання газети, цілком ігноруючи Володимира. Саме в такий спосіб я зацікавив його. Урешті-решт Володимир змінив свою думку та вирішив поспілкуватися зі мною, а я зігнорував його, чим ще сильніше простимулював бажання Володимира розмовляти.

ОБМЕЖЕННЯ ПОРОДЖУЄ БАЖАННЯ

Батькам краще за інших відомо про цей закон! Якщо сказати дитині, що чогось робити не можна, її бажання лише посилюється. У перехідному віці доночка стала випробовувати наше терпіння. Якось вона привела додому свого кавалера, щоб познайомити нас. У нього були дреди завдовжки приблизно десять сантиметрів, які стирчали навсібіч, тіло вкривали кілька татуювань, а мотоцикл залишився на нашій під'їзній доріжці. Я члено привітався з ним, нічим не виказавши своїх справжніх почуттів та не виявивши ні краплі розчарування, яке в мене викликав вибір доночки.

Наступного дня доночка запитала, що я думаю про її хлопця. Мені kortіло наказати їй, щоб вона не сміла з ним більше зустрічатися! Проте я розумів: якщо так вчиню, вона робитиме це на

зло нам. Саме тому я обрав іншу стратегію. Я сказав донощі, що ми з її матір'ю виховували її задля того, щоб вона могла ухвалювати розважливі рішення та що ми їй довіряємо. Якщо вона вважає, що саме цей хлопець гідний посісти місце в її житті, то ми, безперечно, приймемо його.

Більше він не з'являвся в нашій оселі.

Погляньмо на десять років уперед. Моїй донощі двадцять шість років. Ми сидимо на кухні, розмовляючи про її юність. На мій подив, вона згадала того хлопця. Доночка зазначила, що запросила його, щоб довести нас до сказу. В такий спосіб вона хотіла відплатити нам за якусь стару образу.

Також дочка зізналася: коли я сказав їй, що ми довіряємо її здоровому глузду та здатності ухвалювати правильні рішення, її охопили докори сумління. Вона збагнула, що не мала рації та що не треба було приводити хлопця додому заради того, щоб помститися нам. Вона зазначила, що за іронією долі на власній шкірі добряче відчула власну провину. Отже, щоб довідатися, чи була моя тактика слушною, варто було почекати десять років. Проте мені відійшло від серця, коли я переконався в тому, що таки мав рацію.

ЗАКОН КАМ'ЯНИСТОЇ ДОРОГИ

Якщо двоє людей зустрілися та не одразу сподобались одне одному, однаке згодом взаємна симпатія все ж таки трапилася, то, як правило, їх пов'язують міцніші стосунки, ніж ті, які виникають під час кохання з першого погляду. Цим явищем часто користуються в романтичних фільмах. Зазвичай у сюжеті є мотив, коли чоловік знайомиться з жінкою. Йому не подобається вона, він не подобається їй. До кінця фільму вони до безтями закохуються одне в одного.

Отже, як бачимо, кам'яниста дорога доволі часто веде до палкого кохання.

НОВА СТРАТЕГІЯ ЗАВОЮВАННЯ ПРИХИЛЬНОСТІ КЕРІВНИЦТВА: ПРОЯВІТЬ ХОЛОДНОКРОВНІСТЬ

Я пригадую, як колись за мною закріпили нового супервізора. Замість зустріти цю жінку з розкритими обіймами, як це зробила більшість членів нашої команди, я навмисно тримався якнайдалі від неї, демонструючи нейтралітет і навіть дещо негативне ставлення; в ході знайомства я почав надсилати їй дедалі позитивніші невербальні сигнали. «Випробувальний термін», який я влаштував їй, тривав кілька місяців, поки я відверто не зізнався в тому, що вона — чудовий супервізор із прекрасними керівними навичками. Відтоді між нами встановилися тісніші стосунки, ніж ті, які могли б бути, якби я одразу визнав її професійний рівень. Саме такий підхід допоміг мені отримати фінансування на проекти, позачергові відпустки тощо.

ЗАКОН ОСОБИСТОСТІ

Існують сотні тисяч «типів» і «характерів», які виокремлює сучасна науково-популярна література та під якими мають на увазі усталені моделі поведінки, що її демонструє людина в різноманітних життєвих ситуаціях. Коли хтось каже, що «це не мій тип», він має на увазі зовнішність або переконання (наприклад, релігійні чи політичні). Однак у багатьох випадках мають на увазі саме індивідуальні властивості певної особистості, які не відповідають власним рисам характеру.

У цьому плані особливо цікавими для нас є два головні психологічні типи: екстраверти й інтроверти, бо саме це має важливе значення в особистісних взаєминах будь-якої тривалості.

Екстраверти порівняно з інтровертами здаються привабливішими, оскільки вони товариські та впевнені в собі. Отже, перш ніж розпочати розмову з людиною, слід дізнатися, екстраверт

вона чи інтроверт, адже в такий спосіб ви краще зрозумієте, якої саме поведінки чекати від неї.

Якщо ви екстраверт, а особа, з якою ви прагнете познайомитись, — інтроверт, очікуйте того, що її світогляд кардинально відрізняється від вашого. Екстраверти черпають енергію зі спілкування з людьми та шукають стимули в оточенні. Саме екстраверти часто висловлюються або чинять раптово, необдумано. Шукаючи правильний спосіб розв'язати проблему, вони полюбляють вдаватись до методу спроб і помилок. Та навпаки: під час спілкування інтроверти витрачають енергію, тому інколи їм треба усамітнитися, щоб «зарядити батарейки». Інтроверти шукають стимули всередині себе та рідко говорять необмірковано. Вони ретельно зважують усі «за» та «проти», перш ніж ухвалити рішення.

Екстраверти підтримують безліч різних стосунків; проте вони доволі часто бувають відносно поверховими. Інтроверти, навпаки, мають небагато друзів, однак їхнім стосункам притаманна більша глибина. Зустрічаючись із екстравертом, інтроверти зазвичай шукають глибоких почуттів, до яких перші склонні значно меншою мірою. Нездатність досягти глибини, яка задоволила б обидві сторони, часто призводить до зменшення взаємної симпатії.

Задля спілкування екстраверти використовують так званий «потік свідомості». Вони говорять те, про що думають. Такого штибу спонтанність часто спричиняє купу неприємностей, особливо під час спілкування з інтровертами, які завжди спочатку ретельно обмірковують усе, а потім говорять. Окрім того, вони легко бентежаться, почувши, як те, що вважають за особисту інформацію, колега-екстраверт розповідає будь-кому. Якщо ж ви — інтроверт, який прагне стосунків із екстравертом, будьте готові до несподіванок, адже ці люди говорять про все, що думають.

Зазвичай інтроверти й екстраверти поводяться по-різному. Екстраверти чудово почиваються в малознайомій компанії.

Інтроверти почуваються незатишно. Утім, потрапивши в добре знайому компанію та почуваючись зручно, інтроверти аж ніяк не поступаються в товариськості екстравертам (принаймні упродовж певного періоду).

Щоб перевірити, з ким ви маєте справу (екстравертом чи інтровертом), почніть вимовляти якусь фразу, не доказуючи її до кінця. Екстраверти, як правило, завершать її за вас. Інтроверти ж не робитимуть цього. Цей-таки метод можна використовувати з метою з'ясувати, чи порозумілися ви з інтровертом. Якщо останній почувається комфортно в компанії людей, то, як і екстраверт, закінчить недосказану фразу. Відмінність тільки в тому, що цей метод дає змогу ідентифікувати, ким є ваш співрозмовник, поки не знаєте цього напевне. Для того щоб перевірити міру порозуміння з інтровертом, спочатку слід переконатися, що ви і справді з ним спілкуєтесь.

Пригадую, як я витратив на таке дослідження кілька місяців. Ми ретельно збирали всі особисті та біографічні дані про підозрюваного, щоб визначити тип його особистості. На підставі здобутої інформації я розробив тактику розслідування, що мала ідеально підійти. Ключовим елементом успіху в цій операції стала наша секретарка. Саме вона мала зателефонувати підозрюваному, що й стало б поштовхом до всієї операції. Я кілька разів відрепетиравав з нею цю телефонну розмову, поки жінка цілком не вжилася в роль. Вона зателефонувала, та підозрюваний не одразу проковтнув наживку. Я вмовив секретарку зателефонувати йому ще раз, щоб за допомогою, мовити б, буденної невимушеної бесіди приспати його пильність. Розмова вийшла доволі легкою, а підозрюваний розслабився, як, на жаль, і наша секретарка. Він запитав, де вона працює. Вона негайно відповіла: «Я працюю у ФБР». Отже, таємна частина операції на цьому й завершилась. Як і належить справжньому екстравертові, секретарка відповіла на запитання миттю, не замислюючись.

ОСОБИСТІСТЬ І ПОКУПКИ

Якщо ви — продавець, вам конче слід розрізняти типи особистості покупців (екстраверт або інтроверт), адже з кожним із них треба поводитися по-своєму. Надайте інтроверту достатню кількість часу поміркувати над здійсненням покупки. Інтроверт дістає інформацію, ретельно обмірковує її, а відтак ухвалює остаточне рішення. Якщо на нього тиснути, квапити, то, найімовірніше, він відмовиться купувати, оскільки не схильний щось вирішувати поспіхом. Та навпаки: на екстраверта можна злегка натиснути, щоб змусити придбати продукцію «тут і зараз», тому що йому притаманне імпульсивне ухвалення рішень.

Доволі рідко можна зустріти стовідсоткового екстраверта чи інтроверта. Зазвичай цей показник розташований десь посередині континууму.

У характерах деяких осіб ці показники приблизно однакові, проте в більшості випадків котрась характеристика таки переважає, а тому люди поводяться відповідно.

Інколи (якщо це справді потрібно) інтроверт може поводитися як екстраверт. Якщо відповідно до посадових обов'язків йому доводиться бути товариським і відкритим, він здатен це робити, хоча йому це важче, ніж справжньому екстравертові. Більш того, повертаючись додому з роботи, інтроверт нарешті стає самим собою. Такий контраст у поведінці не впливає на його самопочуття, тому що, як правило, професійне та особисте життя зрідка перетинаються.

Утім, цього не можна сказати, коли йдеться про особисті взаємини. Якщо інтроверт поводиться на кшталт екстраверта під час першої зустрічі, то його партнер, найімовірніше, буде шокований, познайомившись із ним більше, коли інтроверт повернеться до «звичного» стилю поведінки. Краще показати своє справжнє обличчя на першому ж побаченні, ніж бавитися

в доктора Джекіла та містера Гайда¹ (якщо ви налаштовані на нормальні міцні стосунки).

ЗАКОН КОМПЛІМЕНТУ (МИСТЕЦТВО РОБИТИ КОМПЛІМЕНТИ)

Усім подобається чути компліменти. Вони покращують самоочуття та підносять людину у власних очах, а отже, згідно із золотим правилом дружби, вона краще ставитимуться до вас. Результат: більша ймовірність налагодити нові дружні стосунки або зміцнити наявні.

Якщо ви прагнете досягти мети, то компліменти мають бути ширими й заслуженими. Бовкоти абищо, у що ви самі не вірите, або говорити цілковиту неправду про здібності співрозмовника — погана стратегія, здатна зіпсувати будь-які стосунки.

Письменник Стів Гуд'є зауважив, що «щирі компліменти нічого не коштують, проте їх високо цінують. У БУДЬ-ЯКИХ стосунках вони є оплесками, що надихають на нові звершення». Використовуйте компліменти за першої-ліпшої можливості, оскільки вони є ефективними засобами для зав'язування дружніх стосунків.

¹ Доктор Джекіл і містер Гайд — персонаж одноїменного роману шотландського письменника Роберта Стівенсона (1886). Це та сама людина, яка має протилежні характеристики.

МОВА ДРУЖБИ

Урешті-решт об'єднавчою ланкою будь-якої спільноти, незалежно від того, чи то союз двох сердець, чи дружба, є розмова.

Оскар Вайлд

З другого розділу ви дізналися, що можна використовувати *невербальну комунікацію* з метою стати друзями. У певному сенсі ці «сигнали дружби» можна порівняти зі снігоочисником, адже вони торують шлях до серця людини, яка вас цікавить, і допомагають скласти позитивне перше враження від зустрічі з вами. Однаке самих лишень усмішок і нахилів голови вбік не досить для створення взаємин. Для цього потрібна вербальна комунікація, і те, що ви говорите та чуєте у відповідь, не тільки відіграє важливу роль у налагодженні дружніх стосунків, а й сприяє тривалій міцній дружбі.

Якщо існує лише одна річ, про яку слід пам'ятати задля налагодження дружніх стосунків за допомогою вербальної комунікації, то це: *Що краще вам вдається спонукати співрозмовника до бесіди, що уважніше ви його слухаєте, що більше емпатії проявляєте та що позитивніше реагуєте на його слова, то вагоміша ймовірність того, що вам поталанить допомогти йому зрости у власних очах (це нам відомо із золотого правила дружби), а отже, і ймовірність того, що ви йому сподобаетесь*. Тобто, коли я хочу, щоб ви стали моїм другом, мені слід дати вам зрозуміти, що

мені цікаво те, про що ви говорите, і, окрім того, я хотів би надати вам досить часу на те, щоб ви виговорилися.

ДІВОВИЖНА КМІТЛIVІСТЬ, ДОБРИЙ НАМІР, НЕДОРЕЧНЕ НАГАДУВАННЯ ТА РАЗЮЧА ВІДМІННІСТЬ

Розгляньмо сюжет, який може трапитися будь-коли в будь-якій компанії світу. Він ілюструє силу вербальної комунікації під час визначення ефективності дружніх стосунків. Окрім того, у ньому показано, як слова, що їх ми вживаємо, ведуть до успіху або поразки під час спроби встановити дружні стосунки та досягти мети.

Стейсі, нещодавня випускниця коледжу, знайшла хорошу посаду в престижній компанії (хімічна промисловість). Вона сумлінно, докладаючи максимум зусиль, виконувала кожне доручення. Вона стежила за передовими розробками та завжди намагалася застосувати здобуті знання задля підвищення ефективності роботи й усунення недоліків у компанії.

Стейсі винайшла інноваційний спосіб зменшити витрати на виробництво однієї хімічної сполуки. Це був справжній фурор, а тому вона звернулась безпосередньо до свого керівника, щоб відзвітувати.

Палаючи нетерпінням, вона увійшла до кабінету начальника, не встигла навіть сісти та повідомила приємні новини: «Ви виготовляли цю речовину не так, як слід. Я знайшла новий і значно дешевший спосіб це робити!»

Обурення Стейсі не мало меж, коли керівник просто відмахнувся від неї і порадив зосередитися на виконанні отриманого завдання. Морально вбита, Стейсі повернулася до свого кабінету та заприяглася більше ніколи не проявляти ініціативи.

На жаль, Стейсі так і не збегнула, чому її ідею відхилили. Насправді в неї були добри наміри, проте спосіб, у який вона представила її, був не до кінця продуманий, невідповідний. Спілкування полягає не тільки в обміні ідеями; треба також

зважати на манеру їх повідомлення в реальному житті. Стейсі не взяла до уваги деяких психологічних принципів успішного спілкування. Звертаючись до керівника, дівчина припустилася кількох комунікаційних помилок, які призвели до того, що начальник відкинув її ідею.

- 1. «Якщо я маю рацію, то ви помиляєтесь».** Люди рідко задумуються над двозначністю висловів на кшталт «Я маю рацію» або «Мій спосіб кращий». Якщо ви маєте рацію, це автоматично означає, що співрозмовник помиляється. Якщо ви запевняєте, що ваш спосіб кращий, то, відповідно, спосіб вашого візуві — гірший. Парадигма «Якщо я маю рацію, то ви помиляєтесь» змушує людей стати в оборонну позицію, щоб захистити власне его та репутацію, а також із багатьох інших причин. Особа, змушена оборонятися, навряд чи схильна обмірковувати нові ідеї, а тим паче погоджуватися з ними.
- 2. «Ми» проти «них», або «я» проти «vas».** Стейсі вжила займенники *ви* та *я*. Саме їхнє вживання створює конфліктну ситуацію. Парадигма *ви* і *я* налаштовує співрозмовника проти вас. Стейсі ненавмисне налаштувала керівника проти себе. Але в конфліктах завжди є дві сторони: переможець і переможений. Тим часом як переможець торжествує, переможений зализує рані. Протиставлення породжує боротьбу та негативні почуття, що зовсім не сприяють ефективній комунікації.
- 3. Когнітивний дисонанс.** Когнітивний дисонанс виникає, коли людині випадає поєднувати два чи більше суперечливі погляди. Зазнати когнітивного дисонансу доволі неприємно. Люди відчувають розгубленість, гнів і страждають через порушення психологічної рівноваги. Повертаючись до ситуації Стейсі, бачимо, що вона, сама того не второпавши, змусила керівника відчути когнітивний дисонанс. Якщо Стейсі має рацію, значить, він помиляється. Якщо Стейсі має рацію, значить, вона розумна, а він — ні. Ті, хто зіткнувся з проблемою когнітивного

дисонансу, мають кілька способів відновити душевну рівновагу. Керівник міг би погодитися з тим, що Стейсі має рацію, а він — ні. Або ж він міг спробувати переконати дівчину в тому, що його метод слушний, а її — ні. Зрештою, начальник міг просто вигнати Стейсі за двері, пославшись на те, що вона недосвідчений спеціаліст, і поставити її, так би мовити, на місце. Для відновлення власної душевної рівноваги керівник Стейсі вибрав останній варіант. Адже, відчуваючи когнітивний дисонанс, люди рідко ухвалюють плідні рішення.

- 4. Его.** За природою люди егоцентричні; усі ми схильні думати, що світ обертається лише навколо нас. Стейсі продемонструвала це своїми словами, вживши зайненник «я». Вона поставила себе вище за власного керівника, чим ненавмисне уразила його его. Після такого виклику перебіг його міркувань був цілком передбачуваний: «Я керівник упродовж двадцяти років. За кого себе має це недосвідчене дівчисько, яке шойно покинуло лави студентів? Йі треба набратися досвіду, перш ніж вриватися в мій кабінет і повідомляти мені, що я упродовж двадцяти років роблю щось не так. Нехай повертається до свого кабінету та виконує те, що їй наказали». Як бачимо, его керівника взяло гору над здоровим глупдом, і він ані на хвилину не замислився над можливою вигодою для компанії. Его згубило більше людей і знищило більше добрих ідей, ніж ви можете собі уявити.

НАВЧІТЬСЯ КОНТРОЛЮВАТИ ВЛАСНЕ ЕГО

Замість казати шефу: «Ви виготовляли цю речовину не так, як слід. Я знайшла новий і значно дешевший спосіб робити це!», Стейсі слід було залучити психологічно вдаліші методи спілкування. Щоб повідомити новину керівникові, вона мала поводитися таким чином:

— Сер, я хотіла би порадитися з вами щодо однієї ідеї, яка, можливо, дасть прибуток нашій компанії.

Звертаючись до керівника «сер», вона висловила б повагу та визнання його переваг. Вступна фраза на кшталт «Я хотіла би порадитися з вами щодо...» дає змогу досягти одразу п'яти цілей. По-перше, Стейсі створила б коло однодумців. Керівник почувався б учасником процесу. По-друге, такий прийом усунув би ймовірність когнітивного дисонансу, а це підвищило б можливість того, що керівник буде відкритим до розгляду нових ідей. По-третє, начальникові, мабуть, полестило б підкреслення його значущості. Найімовірніше, він подумав би: «Звісно, Стейсі просить у мене поради, адже я — фахівець із двадцятирічним досвідом». По-четверте, такий початок розмови налагодив би між ними стосунки наставництва. У такому разі успіх Стейсі автоматично став би успіхом її керівника. По-п'яте, виявляючи повагу та визнаючи досвід шефа, вона допомогла б йому зрости у власних очах. Тут діє золоте правило дружби: «Якщо ви хочете сподобатися людям, зробіть так, щоб вони сподобалися самі собі».

Люди, яким ви сподобалися, либо нь, краще сприймуть вашу пропозицію. Вжиток словосполучення «наша компанія» свідчить про те, що Стейсі ототожнює себе з нею, а отже, є членом команди. Фраза, що це «дасть прибуток нашій компанії» може «підкупити» керівника, особливо якщо його репутація залежить від цього показника. Коли начальник дає пораду, то частково перехоплює на себе право власності на ідею чи запропонований проект. Люди, відчуваючи, що вони, хай навіть почасти, є авторами вдалої ідеї чи проекту, «просуватимуть» її з особливим ентузіазмом.

ЛАСИЙ ШМАТОЧОК

Таки існує один гандж, який вирізнила б Стейсі: їй доведеться поділитися «ласим шматочком» зі своїм керівником. На позір це може здатися нечесним, адже ідея виникла у Стейсі й вона вважає (цілком справедливо), що всі лаври мають дістатися

саме їй. На жаль, люди зазвичай не беруть до уваги одну обставину, яку дістають в обмін на славу, а саме — ділову репутацію. Слава швидко минає, а ділова репутація — товар більш довговічний. Гарна ідея — це ніби смачна страва, яку можна розділити на багато шматків. Якщо ви щедро поділитеся ними, то люди почуватимуться зобов'язаними та стануть вашими союзниками, які в разі потреби підставлять плече.

КІШКА, МИША Й МЕТРОНОМ

Дослухатися до того, що розповідає людина, буває важко, особливо екстравертам. Зазвичай вони вкрай зосереджені на тому, що хочуть сказати, через що постійно переривають співрозмовника або відволікаються та дійсно не чують його слів. Очевидно, що складно адекватно відреагувати на сказане, якщо ви не сприйняли та не засвоїли його. Однак хіба можна настільки «заблокувати» співрозмовника, щоб зовсім не почути того, що він намагався сказати? Виявляється, так. Це було доведено під час експерименту, який провели понад півстоліття тому.

Психологи здійснюють досить дивні та сумнівні з етичного погляду досліди на тваринах. У цьому експерименті електроди було імплантовано у ділянку мозку кішки, що відповідає за слух. Після цього тварину не годували упродовж кількох днів, щоб вона стала голодною та слухняною. Потім виснажену голодом кішку поміщали в кімнату з метрономом — пристадом, який видає звук за рівні проміжки часу. Також у кімнаті був осцилограф — пристрій, що зображує звуки у вигляді піків на екрані, подібно до того як удари серця відображаються у вигляді стрибків на стрічці електрокардіограми.

То що ж трапилося? Кожного разу, як метроном видавав звук, його вловлював електрод, вживлений у мозок кішки, та водночас він подавався на осцилограф, де в момент звуку з'являвся пік. На «хлопський розум»: кішка чує удари метронома. Здавалося б,

у такому експерименті немає нічого особливого, тож не варто було заради цього позбавляти кішку їжі та проводити таку операцію.

Утім, далі починається найцікавіше. До кімнати запускали мишу. Кішка негайно звертала увагу на ласій шматок «м'яса» та пильно стежила за кожним кроком гризуна. Аж раптом відбувалося несподіване: на екрані осцилографа з'являлася пряма лінія! Метроном і далі відраховував ритм, і кішка чула цей звук, однак у якийсь дивний спосіб її мозок блокував його. Іншими словами, кішка більше його не чула. Вона була так зосереджена на рухах миші, що могла блокувати сторонні звуки, які досі «чула».

Дія цього феномену підтверджується не лише на кішках, а й на людях. Ми можемо блокувати слова співрозмовника. Мораль історії така: якщо одна людина звертається до іншої, це не означає, що остання її чує.

Найкращим способом засвідчити увагу до слів співрозмовника є прояв його уваги до слів. Це вміння називають *активним слуханням*, і в ньому слід регулярно практикуватись, якщо ви прагнете використовувати вербалну поведінку як інструмент для започаткування нових дружніх стосунків.

Що стосується налагодження дружніх взаємин за допомогою вербалної поведінки, застосуйте **принцип «четириох С»: слухайте, спостерігайте, стежте за інтонацією та співчуваите**. Поєднання всіх цих елементів допоможе вам максимально збільшити шанси на налагодження нових дружніх стосунків за допомогою комунікації.

ПРАВИЛО № 1. СЛУХАЙТЕ: ЗОСЕРЕДЖУЙТЕ УВАГУ НА СЛОВАХ ЛЮДЕЙ, ЩОБ ПОВНІСТЮ УСВІДОМЛЮВАТИ, ПРО ЩО ВОНИ ГОВОРЯТЬ

Уміння слухати — це не тільки мовчання, поки говорить співрозмовник. Воно також передбачає здатність сконцентруватися на тому, що було сказане. Оскільки ми спроможні думати в чотири

рази швидше, ніж говорити, виникає спокуса поміркувати про щось інше. Слід її уникати.

Промовець завжди помічає, коли хтось його не слухає. Найкращий спосіб сфокусуватися на словах співрозмовника та водночас на невербальному рівні показати йому, що ви уважно його слухаєте, — підтримувати з ним зоровий контакт. Також це доброчесний сигнал, який ішле більше зміцнює дружні зв'язки. Не варто постійно дивитись в очі співрозмовнику, а втім, слід підтримувати з ним зоровий контакт упродовж двох третин або трьох чвертей часу, протягом якого він говорить: таким чином ви переконуєте його в тому, що вас цікавить те, про що він розповідає. Докладіть усіх зусиль до того, щоб *не* перебивати співрозмовників під час промови. Особливо важко це дається екстравертам, оскільки вони завжди починають говорити, коли співрозмовник ішле не до кінця висловив свою думку, та іноді поспішають завершити фразу замість нього.

Людям подобаються ті, хто дозволяє їм висловитись, особливо коли вони розповідають про себе. Як зауважив невідомий автор: «Друзі — це ті рідкісні особи, котрі запитують, як ви живете, а потім чекають на відповідь». Розумно!

Співчутливі вислови — це ідеальний інструмент для демонстрації того, що ви слухаєте співрозмовника. А щоб ваші репліки були доречними, треба уважно слухати та зважати на емоційний настрій і навіть фізичний стан співрозмовника. Перефразування сказаного зосереджує увагу на співрозмовникові.

Наприклад, якщо вам потрібна допомога продавця в магазині, але ви помітили, що він стомився, ви ризикуєте не дістати її. Для того щоб отримати якісні послуги, вам треба застосувати співчутливий вислів на кшталт: «Схоже, сьогодні у вас важкий день» або «Сьогодні був важкий день. Мабуть, ви вже збираєтесь додому». Ці співчутливі вислови продемонструють людині, що ви помітили, у якому вона стані, та, що важливіше, своєю заувагою ви підвищите її значущість у власних очах.

Під час випадкових розмов люди не скильні слухати співрозмовників. Однак навіть нудну розмову можна «оживити» за допомогою співчутливих висловів. Наприклад, ваш колега схвильовано розповідає про вихідні дні, які провів на озері. Якщо ви не їздили відпочивати разом із ним, вас, імовірно, не надто цікавить розповідь. Проте, вживши співчутливий вислів на взір: «Схоже, тобі дійсно сподобалася ця подорож», ви покажете співрозмовникові, що уважно слухали те, про що він говорив. Саме такі репліки додають розмовам смаку. Якщо ви привчите себе вживати їх, то навчитеся уважніше слухати інших. Як наслідок, ви допоможете людям відчути власну значущість, а вони вас за це полюблять.

Пам'ятайте, що люди обожнюють говорити про себе та прекрасно почиваються, слухаючи, як висловлюють власні думки, а отже, ми знову повертаємося до золотого правила дружби. Якщо ви допомагаєте людині сподобатися самій собі, то вона прихильніше поставиться до вас і буде готова прийняти вас як друга.

ЯК ЗДОБУТИ ДОВІРУ МЕНШ НІЖ ЗА ДЕСЯТЬ ХВИЛИН

Таким є заголовок статті, яку написав анестезіолог Скотт Фінкельштейн. Скотт описує, як це — щодня стикатись із проблемами життя і смерті, та підкреслює важливість спілкування лікаря й пацієнта для розв'язування критичних із медичного погляду ситуацій. «Я приділяю кожному пацієнтові максимум уваги, — зазначає доктор Фінкельштейн. — Я підтримую зоровий контакт. Слухаю. Оцінюю їхні почуття... Страх поступово зникає. Та вони починають довіряти мені. Усе це триває менше ніж десять хвилин».

Надати людині змогу висловитися, вислухати її, не перебиваючи, і вряди-годи надсилати невербалні сигнали про те, що вам справді цікаво те, що вона розповідає, — то чудовий спосіб завоювати довіру пацієнта або зав'язати дружні стосунки.

**ПРАВИЛО № 2. СПОСТЕРІГАЙТЕ: ПІД ЧАС БУДЬ-ЯКОЇ РОЗМОВИ
НЕОДМІННО СПОСТЕРІГАЙТЕ ЗА СПІВРОЗМОВНИКОМ
ДО, ПІД ЧАС І ПІСЛЯ ОБМІNU ІНФОРМАЦІЮ**

Будь-яке спілкування відбувається на двох рівнях: вербальному та невербальному. Дуже важливо, щоб до, під час і після вербальної взаємодії ви *спостерігали* за невербальними сигналами та мовою тіла співрозмовника, оскільки вони можуть стати для вас барометром, який показує, наскільки доцільно є розмова, чи продуктивна вона та який результат дала. Okрім того, невербальні сигнали є засторогою про те, що деякі суперечливі моменти треба розв'язати зараз. Якщо співрозмовник відкинувся на спинку стільця, скрестив руки на грудях і зціпив губи, це є чіткою невербальною ознакою того, що розмова йому не подобається. Люди схильні віддалятися від того, чого не хочуть бачити й чути. Та навпаки: якщо під час розмови людина нахиляється вперед, це сприятливий знак (про який ми вже говорили). Схрещування рук на грудях — своєрідний захисний жест, за допомогою якого співрозмовник хоче символічно й фізично заблокувати те, що бачить або чує. Іншими ознаками втрати цікавості до розмови є такі: особа озирається навсібіч, дивиться на годинник, ніби кажучи: «Мені час іти», повертає ступні чи торс у напрямку дверей або іншої частини приміщення. Якщо ви бачите, що людина ухиляється від розмови, змініть тему. Ймовірно, ви занадто захопилися розповідлю про себе і не звертаєте уваги на співрозмовника.

Важливо спостерігати за невербальною поведінкою ще до початку розмови. Звісно, важливість спостереження цим не обмежується. Починайте розмову, тільки якщо невербальні знаки свідчать про те, що людина не заперечує проти словесного спілкування. Однак не сприймайте їх як привід припинити спостереження! Постійне спостереження під час вербальної взаємодії відіграє важливу роль у виявленні потенційної проблеми, яка

виникла під час розмови, в іншому разі ви можете не помітити, коли щось пішло не так.

Це особливо актуально, коли йдеться про так зване «словесне мінне поле».

Люди трактують ті самі слова по-різному. Іноді декотрі слова, немов протипіхотні міни, руйнують дружні стосунки, які тільки-но почали встановлюватися. Коли співрозмовник образився на такі слова, то, найімовірніше, він змовчить, але одразу ж почне тримати дистанцію та/або поставить крапку у стосунках, які ще й не розпочались. Утім, якщо пильнувати невербальну поведінку співрозмовника, можна помітити те, що було сказане щось не надто приємне для нього. Зокрема, він може здригнутися, здивуватися, бути шокованим і відступити на крок назад. Якщо уважно спостерігаєте за вербалною *та* невербалною поведінкою, можна вчасно запідозрити недобре і спробувати врятувати становище, запитавши, що трапилося, і пояснивши, що виникло непорозуміння та ніхто аж ніяк не намагався нікого образити. З'ясування сенсів непевного слова для обох сторін урятує ситуацію та поверне розмову в позитивне річище. Небезпека словесних мін у тому, що люди не завжди знають, якого значення співрозмовник надає почутим словам.

ВАС ЩОСЬ ЗАСМУЧУЄ?

Якось мій друг читав групі студентів лекцію про способи проведення співбесіди. Він, зокрема, сказав: «Людям треба більше слухати, ніж говорити. Як доказ прийміть хоча б той факт, що Господь дав нам два вуха й лише один рот, а отже, слухати треба вдвічі більше, ніж говорити».

Під час обідньої перерви організаторка семінару ввійшла до бенкетної зали та повідомила, що проти мого друга висунуто звинувачення комісії з дотримання рівних прав під час прийому на роботу. Вона вирішила з'ясувати, що сталося. Мій друг занімів

від подиву. Він не мав ані найменшого уявлення, хто міг висунути таке звинувачення і чому.

Як виявилося, в одного зі слухачів народився син з одним вухом, і той чоловік подумав, що зауваженням про те, що Бог дав людям «два вуха й один рот», мій друг вирішив посміятися з його дитини.

Коли мій друг нарешті дізнався про суть звинувачення, він пояснив, що його коментар є всього-на-всього трюїзом, яким люди послуговуються вже не одне десятиліття, та що цією фразою він аж ніяк не прагнув когось образити.

Проте організаторка була невблаганна. «Якщо батько ображений, — сказала вона, — то слід узяти до уваги його думку, незалежно від того, вважаєте ви це образливим чи ні».

Уся ця ситуація здалася моєму другові безглуздою. Він не бачив у своєму вислові нічого лихого, а отже, не хотів просити вибачення за те, що вважав цілком прийнятним.

Утім, організаторка дотримувалась іншої думки: «Якщо ви хочете й надалі проводити консультації, то мусите перепросити цього чоловіка».

Почувши такий ультиматум, мій друг вирішив, що покора — це найвища чеснота, а тому вибачився перед розлученим татусем.

КОЛИ НЕ ВСЕ НАВКОЛО В ЧОРНО-БІЛИХ ТОНАХ

Аудиторія частково являє собою таке суперечливе середовище, де лектор, геть нічого не підозрюючи, у будь-який момент може ступити на словесне мінне поле. Є дві причини, чому таке трапляється: розмаїття студентського складу та наявність серед слухачів членів найрізноманітніших організацій. Особливо обачним викладачеві слід бути в питанні расових відносин, щоб випадково не образити когось, вживши такі слова чи фрази, котрі для студента означають щось інше, ніж для лектора. Якось під час лекції в мене «завис» ноутбук. Я кілька разів намагався його

перезавантажити, проте екран залишався чорним. Отож я запитав студентів: «А хтось із вас знає, як змусити цю штукенцю працювати?» Один зі студентів кивнув, підійшов до мого столу та здійснив якісь маніпуляції з ноутбуком, після чого вручив його мені. Я сказав: «Ну що ж, тепер екран став білим, а біле краще, ніж чорне».

Натомість один чорношкірий студент сприйняв мій коментар як образу. «Я чув, що ви сказали, неначе біле краще за чорне, — заявив він. — А це вже расистська заява».

Я аж ніяк не мав наміру робити расистські заяви. Питання расової приналежності ніколи не спадали мені на думку. Я просто хотів полагодити ноутбук. Коментар щодо білого кольору стосувався виключно ноутбука, який почав завантажуватися. Для мене чорний екран означав, що комп’ютер не завантажувався, а білий — що завантаження розпочалось. Іншими словами, ноутбук, який завантажується, кращий за той, який «завис». Проте студент сприйняв мої слова по-іншому, і це вельми його обуріло. Саме така природа словесних мінних полів.

Одна викладачка розповіла мені про подібний випадок із власної практики. Вона читає курс міжнародного менеджменту, а це означає, що в її аудиторії багато іноземних студентів. Якось перед початком лекції, а це було посеред семестру, один американський студент, наблизившись до іншого, сказав: «Ну, як воно, собако?» Той, до кого він звернувся, страшенно розлютився, і справа мало не закінчилася бійкою. Як виявiloся, розгніваний студент був родом із Близького Сходу, де слово «собака» вважають за страшенну кривду.

Пильнуйте словесні міни й будьте готові швидко та рішуче виправити становище, поки руйнування стосунків не стало неминучим. Варто ще раз зазначити: небезпека словесних мін у тому, що той, хто говорить, не знає, який емоційно забарвлений сенс вкладає у його невинні фрази співрозмовник. А тому він не знає, коли ця словесна міна «вибухне». Якщо, як зазначено

вище, мовець не стежить за слухачем, то може прогавити мить, коли зашкодив або образив.

Навіть якщо мовець усвідомив, що якесь зі сказаних слів викликало негативну реакцію у слухача, у відповідь на емоційний вибух замість хоч якось виправити ситуацію він стає в оборонну позицію, на жаль, лише посилюючи невдоволення співрозмовника. Мовця, який, підірвавшись на словесній міні, захищається, зіткнувшись із гнівною реакцією слухача, сприймають як байдужого, позбавленого співчуття суб'єкта. Проте мовець досить часто розгублений, не знає, що робити та говорити у відповідь на емоційний спалах співрозмовника.

Найкращим виходом із цієї ситуації є вживання співчутливих висловів. Саме вони відображають стан і почуття особи та пом'якшують їх, особливо якщо паралельно було використано засоби невербальної комунікації. Співчутливі вислови сприяють визначенню почуттів співрозмовника та звільняють від необхідності захищатися.

Як ми вже говорили, ключовою формулою для побудови співчутливого вислову є фраза «отже, ви...». Цей основний підхід дає змогу сконцентруватися на іншій особі, відволікшись від того, хто підірвався на словесній міні. Припустившись помилки, люди часто схильні говорити про себе щось на кшталт: «Розумію, як ви почуваетесь». Це автоматично спонукає співрозмовника заперечити: «Ні, ви цього не знаєте, тому що ви — не я».

Співчутливі вислови дозволяють людям дати волю емоціям. Щойно це трапиться, розмова зазвичай перетворюється на спокійний обмін інформацією. Уникнення палкої суперечки з перевопненою емоціями людиною підвищує ймовірність успішного збереження та розвитку дружніх стосунків.

Нехай разове наступання на словесну міну стане для вас наукою. Поставте на цьому місці червоний прaporець, щоб уникати «вибухів» у майбутньому. На жаль, проблема словесних мінних полів не зникне в найближчому майбутті. Віртуальний

світ, у якому ми живемо, переповнений цим словесним непотрібом. Ніколи не знаєш, коли натрапиш на таку міну. Вкрай важко налагоджувати нові знайомства та підтримувати наявні, коли вербальний ландшафт ряснно засіяно як помітними, так і прихованими словесними мінами.

Упродовж наступних років непорозуміння у спілкуванні трапляються дедалі частіше, тому що люди чимдалі більше спілкуються за допомогою електронних засобів, як-от текстові повідомлення, електронні листи та дописи в соцмережах. Для того щоб читач правильно зрозумів, що саме маємо на увазі, ми використовуємо дужки, крапки та коми, а також мармизки, які підморгують або виражают подив (смайлеки). Із цією-таки метою в повідомленнях також послуговуються смайліками. Пригадую, коли обмін текстовими повідомленнями тільки входив у моду, я надіслав одне доњці. У відповідь вона надіслала мені «LOL». Я написав: «Я теж тебе люблю». Вона відповіла: «Ха-ха. LOL означає laugh out loud, тобто “я голосно сміюся”». Я відповів: «Я гадав, що це означає Lots of Love, тобто “дуже тебе люблю”». Наприкінці діалогу доњка написала: «Я теж люблю тебе, тату». Моя помилка у спілкуванні з доњкою закінчилася веселою усмішкою, проте ця ситуація є яскравим прикладом небезпеки непорозумінь у спілкуванні, коли люди по-збавлені можливості обмінюватися невербальними сигналами. Послуговуючись соціальними мережами для спілкування, не виявляйте сарказму, стережіться неповних фраз, не вживайте багатозначних слів — якщо хочете уникнути непорозуміння.

Найкращий спосіб зберегти ефективність вербалної комунікації у світі, сповненому мін, — дотримування наведених нижче правил.

- 1. Обмірковуйте слова, які ви плануєте промовити вголос.** Подумайте про можливі словесні міни, які варто заздалегідь вилучити зі своєї промови.

- 2. Стежте за співрозмовником**, щоб розпізнати будь-яку незвичну реакцію на ваші слова. Вона може означати, що ви настутили на міну.
- 3. Не гарячкуйте та не вправдовуйтесь**, якщо слухач надміру емоційно відреагував на словесну міну з ваших вуст (навіть якщо ви просто не знали про існування ще одного значення цього слова).
- 4. Постарайтесь негайно з'ясувати, чи дійсно невдоволення слухача спричинено використанням вашої словесної міни.** Якщо це так, попросіть вибачення та поясніть, що не підозрювали про існування негативного підтексту, а також переконайте співрозмовника, що більше ніколи не вживатимете цього слова. І намагайтесь дотримати обіцянку.

СТИСНУТІ ГУБИ

Жодна людина у світі ще не навчилася читати чужі думки, проте можна наблизитися до цього, якщо спостерігати за невербальними сигналами. Деякі з них очевидніші, ніж інші. Очевидні сигнали нескладно читати й інтерпретувати. Однаке мовець може легко контролювати ці сигнали, приховуючи свої справжні думки. Контролювати менш помітні невербальні сигнали значно важче, проте вони здатні розкрити людям усі таємниці. Саме губи — та ділянка тіла, на яку варто звернути увагу, адже в цій ситуації вони постають своєрідним лакмусовим папірцем.

Зазвичай губи практично непомітно стискають або складають «бантиком» (див. фотографію на с. 162). Цей жест означає протест або незгоду. Що дужче стиснуто губи, то більша міра протесту чи незгоди. Стиснуті губи свідчать про те, що щойно сказане чи зроблене суперечить внутрішньому настрою співрозмовника.

Знання того, про що співрозмовник думає насправді, дає вам чималу перевагу. Уся хитрість полягає в тому, щоб змусити його змінити свою думку швидше, ніж він устигне висловити її

вголос. Якщо думку або рішення озвучено, то з психологічного погляду людині важче їх змінити — відповідно до принципу послідовності. Ухвалення рішень провокує певну напруженість у стосунках. Коли людина щось вирішує, напруженість розвіюється. У такій ситуації людина не схильна змінювати рішення, адже це означатиме, що початкове було хибним, а це, своєю чергою, призведе до посилення напруженості. Дотримуючись висловленої вголос позиції, людина відчуває меншу напруженість, ніж якщо їй доведеться ухвалювати рішення знову, попри переконливість аргументів протилежної сторони. Іншими словами, коли люди озвучують щось уголос, то вони схильні послідовно дотримуватися сказаного.

Спостерігання за рухами губ доволі корисне під час спілкування з чоловіком/дружиною, колегами та друзями, оскільки ці універсальні рухи можуть видати нам їхні істинні думки. Утім, *не* варто сприймати стискання губ як ворожий сигнал, адже ваш візаві може бути цілком щасливим, але водночас стискати губи.



Стиснуті губи.

Запам'ятайте, чому так важливо стежити за рухами губ співрозмовника: щойно людина вимовляє вголос слово «ні» у відповідь на вашу ідею чи пропозицію або негативно про неї відгукується, у гру вступає принцип «послідовності», а це означає, що тепер важко повернутись назад і змінити свою думку. Стискання губ дає вам змогу передбачити негативну відповідь і чинити внутрішній опір, а це, своєю чергою, збільшує ймовірність того, що вашу ідею або проект буде схвалено.

Ви можете використовувати цей невербалний сигнал задля більшої переконливості своїх слів у дома чи на роботі. Наприклад, уявіть собі, що ви говорите дружині: «Хохана, я здатен тобі довести, що ми цілком можемо собі дозволити купити човен [або будь-яку іншу річ, що їх бажаєте придбати] для риболовлі».

Тепер, коли ви презентували фінансовий аргумент, ви бачите, як дружина стискає губи. У її голові вже сформувалась фраза, яке однозначно суперечить сказаному. (Стискання губ свідчить про те, що дружина аж ніяк не прагне ділитись *власним* бюджетом!) Ви усвідомлюєте, що треба негайно надати нові аргументи, поки вона не озвучила свої заперечення, інакше буде практично неможливо переконати її погодитися на покупку човна чи іншої дорогої речі, яку ви хотіли би придбати. Леді, цю техніку можна випробовувати і на чоловіках!

ЩО РОБИТИ, КОЛИ ГУБИ СТИСКАЄ КЕРІВНИК

На роботі мені часто доводилося «вибивати» кошти або робочу силу на операції, у яких я вбачав сенс. Обох ресурсів постійно не вистачало, а тому за них випадало поборотися. Пригадую, переконуючи керівника в доконечній потребі виділити гроші на проект, я помітив, як він стиснув губи. Тепер я знов, що він уже підготував відмову, а тому довелося терміново переконувати його, перш ніж він устиг озвучити її. Якби він зробив це публічно, сподіватися на його згоду було б марно.

Намагаючись запобігти відмові, я вжив співчутливий вислів: «Босе, клянуся, ви думаете, що ця ідея не спрацює, однаке дозвольте все пояснити». Я точно знов, що збирається сказати керівник, адже, коли я озвучив своє прохання, його губи стиснулись. Отож тепер я знов, що саме його турбує, а мій вислів надав мені час на те, щоб розвіяти його сумніви й переконати, що моя ідея гідна уваги, перш ніж він висловиться, оскільки після цього йому було б важко забрати свої слова назад.

Коли наступного разу пропонуватимете керівникові нові проекти чи ідеї, стежте за рухами його губ. Якщо під час презентації він стискає їх, вважайте це за ознаку того, що він вороже налаштований. У такому разі постараїтесь переконати його раніше, ніж він озвучить свою думку. Завчасно підготуйте співчутливий вислів. Щось на взір: «Отже, ви вважаєте, що пропозиція безглузда. Дозвольте переконати вас у тому, що те, що я пропоную, є найкращим у цій ситуації». Ви відзначаєте сумніви керівника й наведете контраргументи, перш ніж почуете відмову.



Прикушування губи.

ПРИКУШУВАННЯ ГУБИ

Ще один спосіб «сканувати думки співрозмовника» — спостерігання за тим, як він кусає губу. Мається на увазі ніжне прикушування верхньої або нижньої губи. Цей невербалний сигнал означає, що людина має що сказати, однак із невідомих причин не наважується. Вочевидь актуальною є стародавня приказка «прикуси губу», своєрідна порада замовкнути та не вертити нісеніт-

ниць. Під час лекцій мені частенько випадає бачити, як студенти кусають губи.

Я вважаю це сигналом застосувати співчутливий вислів на кшталт: «Схоже, ви хочете щось додати на цю тему», аби стимулювати студентів висловити власні думки, а більшість із них дивуються моїй здатності читати їхні гадки й радіють тому, що я звертаю на них увагу.

ЩІЛЬНО СТИСНУТІ ГУБИ

Щільно стиснуті губи означають те саме, що прикушені, але мають негативніший сенс. Таке трапляється, коли верхня та нижня губа співрозмовника щільно зімкнуті. Це означає, що людина хоче щось сказати, але стримується. Я часто бачив таке, щойно підозрювані збиралися зінатись у скоецьні злочину. Вони хотіли зінатися, проте щільно стискали губи, щоб не промовити ані слова.



Щільно стиснуті губи.

ДОТИК ДО ГУБІВ

Якщо людина торкається власних губів руками, пальцями чи сторонніми предметами, наприклад олівцем, це означає, що її бентежить тема розмови. Стимулювання губів відвертає увагу від делікатної теми розмови, а це, своєю чергою, зменшує трикуту. Підозрювані часто мимоволі надсилають мені сигнал про те, що запитання, яке я щойно поставив, торкається особистого або змушує їх почуватися незручно. Споглядаючи такий жест, я, як правило, вдаюся до співчутливого вислову на кшталт: «Здається, вам некомфортно розмовляти на цю тему». Зазвичай у відповідь підозрюваний підтверджує чи спростовує це та в більшості випадків пояснює, чому вчинив саме так.



Дотик до губ демонструє, що людина почувається ніяково або неспокійно.

Такий сигнал можна ефективно використовувати як у діловому, так і в особистому спілкуванні. Наприклад, якщо ви віч-

на-віч із потенційним клієнтом представляєте новий продукт, то зверніть увагу на те, чи він злегка погладжує пальцями губи. Помітивши цей невербальний сигнал, сформулюйте співчутливий вислів на взір: «Ви, мабуть, розгублені, тому що раніше ніколи не користувалися цим продуктом», що спонукатиме клієнта озвучити стурбованість або занепокоєння стосовно якості запропонованого продукту чи послуги. З'ясувавши, що саме непокоїть клієнта, ви зможете адаптувати пропозицію, щоб успішно продати товар або послугу.

Спостереження за співрозмовником під час спілкування дає змогу уникнути багатьох незручних моментів. Якщо ви торкнулися теми, котра, як ви бачите, викликає у нього дискомфорт, і помітили, як він стиснув губи, краще змініть тему, поки не пізно. До неї можна буде повернутися пізніше, коли ви краще порозумієтесь із цією людиною.

**ПРАВИЛО № 3. СТЕЖТЕ ЗА ІНТОНАЦІЄЮ:
ТЕ, ЯК ВИ ГОВОРІТЕ ТА ЩО ВИМОВЛЯЄТЕ,
БЕЗПОСЕРЕДНЬО ВПЛИВАТИМЕ НА НАЛАГОДЖЕННЯ
Й ПІДТРИМКУ ДРУЖНІХ СТОСУНКІВ**

Те, як саме ви вимовляєте фрази, інколи може містити важливі повідомлення. Особливу увагу приділяють *тону*, тому що він доносить до слухача важливу інформацію незалежно від того, що саме сказано. Зокрема, привабливість і зацікавлення більшою мірою виражають за допомогою тону, а не слів.

**МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ ВИЗНАЧАЄ, ЯК ЛЮДИ СПРИЙМАЮТЬ
ТЕ, ЩО ВИ ПРАГНЕТЕ ДОНЕСТИ... ТА ВАС**

Тон надає мові сенсу, якого не можна досягти самими лише словами. Глибокий низький голос свідчить про романтичне зацікавлення. Високий голос — про подив або скепсис. Гучний

голос — про самовпевненість. Тон може привабити чи відштовхнути людей.

На результат розмови значною мірою впливає також темп мовлення. Швидке мовлення надає бесіді присмаку вимушенності та є сигналом до якнайшвидшого закінчення нудного обміну думками. Розтягування слів може свідчити про зацікавленість. Зокрема, у фільмах актори часто розтягають слово «привіт», щоб зобразити закоханість. Та навпаки: повільна, тиха, монотонна мова свідчить про брак цікавості до слухача або про неймовірну сором'язливість мовця. Натомість повільна тиха мова, проте з природними інтонаціями, свідчить про емпатію. Я доволі часто чув такий тип мовлення на похоронах або під час нещасних випадків.

Чимало батьків контролюють поведінку дітей за допомогою тону. Я, коли хочу висловити невдоволення, зазвичай розмовляю з дітьми глибоким тихим голосом. Як і більшість батьків, якщо я страшенно незадоволений, то зазвичай розтягаю голосні, чітко й роздільно вимовляю ім'я дитини. А коротким, наче відрубаним «добре» я висловлюю схвалення.

Тон надає вашому вислову емоційного забарвлення. Зокрема, у мене чиказький акцент і, як правило, я ковтаю закінчення. Коли я перебуваю в Чикаго, ковтання закінчень непомітне, тому що там так чинять усі. Однаке коли я відвідую інші міста, люди часто вважають таку манеру ознакою владності та грубості.

До речі, співрозмовник може не зрозуміти вашого сарказму, якщо сказане не підкріплено відповідним тоном, адже саме він допомагає збегнути підтекст. Саме тому слід уникати сарказму в електронних листах і текстових повідомленнях.

Інтонація також відіграє важливу роль у міжособистісному спілкуванні. Зниження голосу наприкінці речення означає, що ви висловили свою думку, тож настала черга співрозмовника. Якщо мовець знижує тон наприкінці речення, але й далі гово-

рить, слухач може розгубитись, оскільки подумає, що ще не настала його черга висловлюватися. Домінування в розмові порушує золоте правило дружби, оскільки зміщує центр уваги зі співрозмовника на вас.

І навпаки: якщо настала ваша черга говорити, а співрозмовник ішле не давав жодного словесного сигналу, що «вже час», то навіть за умови, що візаві закінчив речення, він сприйме вашу квалітивість за прояв неввічливості, а це може негативно вплинути на розвиток дружніх стосунків.

Візьміть собі за правило робити невелику (завдовжки наносекунду чи дві) паузу перед тим, як заговорите, особливо якщо ви екстраверт. Така пауза дасть співрозмовникові-інтроверту змогу зібрати докупи думки. Однак пам'ятайте, що інтроверти спершу думають, а потім говорять. Перебиваючи та втручаючись у перебіг їхніх думок, ви викликаєте у них розгубленість та, як наслідок, ризикуєте втратити їхню симпатію. Ця звичка допомогла мені уникнути безлічі незручних моментів.

ТЕ, ЩО ВИ ГОВОРІТЕ, ВИЗНАЧАЄ, ЯК ЛЮДИ СПРИЙМАЮТЬ ВАШІ СЛОВА... ТА ВАС

Цей вислів цілком у рамках здорового глузду, і до певної міри саме так і є. Проте я хотів би звернути вашу увагу на правила озвучення кількох фраз у такий спосіб, яким ви, мабуть, ніколи не послуговувалися для налагодження та підтримування дружніх стосунків. Нижче наведено кілька стратегій, що їх можна використати з метою викликати симпатію і які ви, либо, ігноруєте або недооцінюєте, а це негативно позначається на ваших стосунках.

Стратегія № 1. Якщо ви маєте рацію, а співрозмовник помилляється, надайте йому змогу відмовитися від власних поглядів і пристати на вашу думку в якомога делікатніший спосіб, щоб звести до мінімуму збентеження та/або приниженння. Завдяки

цьому ви сподобаєтесь людині — тому що допоможете їй зберегти гідність.

Люди часто відчувають природжену потребу мати рацію, хоча іноді це бажання обертається проти них. Зокрема, дружба руйнується, якщо одна сторона, маючи рацію, не надала другій змоги визнати власну помилку та гідно вийти із ситуації.

Про це я дізнався, коли читав лекції офіцерам, які відповідали за умовно дострокові звільнення та пробації. Безпосередньо перед початком лекції ми з кількома її слухачами обговорювали варіанти написання рапортів. Один із них вважав свого безпосереднього керівника майстром цієї справи. Інший погодився з ним і зробив компліменти на зразок: «Він справді розбирається в цьому», «Він — акула пера», «Він змушує нас уживати силу-силенну слів на вираження тих самих думок» і «Я не знаю, що ми робили б без нього».

Я поглянув на їхнього керівника. Очі його горіли, а він гордовито всміхався. Та розмова і його реакція й були тим сигналом, значення якого я забагнув занадто пізно. Авторитет в офісі перетворив керівника на гуру для всіх його підлеглих. На роботі його цінували за талант писати рапорти.

Під час лекції я продемонстрував простий і зручний спосіб складати рапорти, заведений у ФБР. Деякі офіцери повідомили, що готові скористатися цим шаблоном, оскільки він був простішим і зменшував імовірність того, що їхні рапорти буде оскаржено в суді.

Мене глибоко вразило заперечення їхнього керівника. Він стверджував, що метод, який я рекомендую, можливо, і годиться для ФБР, але геть непридатний у його відомстві. Він повідомив, що під час навчання в коледжі його профільною дисципліною була англійська мова, а тому він був переконаний, що вживання синонімів робить рапорт цікавішим порівняно з документом, у якому постійно повторюються ті самі слова. І тут я припустився фатальної помилки, запропонувавши йому

пограти зі мною в спонтанну рольову гру, воліючи довести, що я маю рацію, а він, відповідно, помиляється. Я попросив його назвати синоніми до слова *сказав*. Керівник відомства навів синоніми *розвів*, *пояснив* і *зауважив*. Я зупинив його та запропонував зіграти роль свідка в суді, а собі залишив роль адвоката. Він погодився. Ось як це відбувалось.

Я (адвокат): Офіцере, поясніть, будь ласка, у якому значенні ви в рапорті вжили слово *зазначив*.

Керівник (офіцер): Це слово виражає ствердження достовірного факту.

Я (адвокат): Дякую, офіцере. А як ви визначите слово *пояснив*, що його ви вжили в рапорті?

Керівник (офіцер): Воно означає «говорив про щось».

Я (адвокат): Дякую, офіцере. Тобто те, що ви написали, означає, що спочатку мій клієнт сказав щось упевнено, а у другому — не був упевненим.

Керівник (офіцер): Ні, я мав на увазі зовсім інше. В обох випадках підозрюваний говорив про щось упевнено.

Я (адвокат): Це не те, що ви написали. Відповідно до вашого власного визначення слів *сказав* і *пояснив*, перше позначає вислів з упевненістю, а друге — просто вислів без жодної впевненості. Хіба не так?

Керівник (офіцер): Ні, обидва висловлювання було зроблено з упевненістю.

Я (адвокат): Якщо обидва вислови було зроблено з упевненістю, то чому ви не вжили слово *сказав* в обох реченнях?

Керівник (офіцер): Н-у-у-у. Я не знаю.

Я виграв у цій суперечці, проте це була так звана піррова перемога. Моє прагнення мати рацію за всяку ціну все зіпсувало. Відтак в аудиторії постійно панувала напруженна атмосфера. Я силоміць змусив учасників обирати між своїм ефективним способом складання рапортів і менш ефективним способом їхнього керівника. Звісно, вони підтримали начальника.

Небажані наслідки доведення власної правоти можна побачити щодня в офісах і домівках по всій країні. Ми ненавмисно спричиняємо відчуження керівників, колег, друзів, чоловіка/дружини, створюючи непотрібні конфлікти та напруженість.

Є кращий спосіб налагодити це. Можна мати рацію, але не звинувачувати людей у їхніх помилках. Замість стверджувати свою правоту зверніться до людей по пораду. Це дозволить їм брати участь в ухваленні рішення. Крім того, вони зростатимуть у власних очах, і це буквально окрилятиме їх. А як твердить золоте правило дружби: якщо ви хочете сподобатися людям, зробіть так, щоб вони сподобалися самі собі.

Використання стратегії щодо надання поради дозволить вам залишитися правим, мати результат, якого прагнете, та зберегти (чи навіть зміцнити) дружні стосунки з тими людьми, яких ви вберегли від ганьби, коли вони потрапили в незручну ситуацію.

Наведений нижче діалог між підлеглою й керівником є яскравим прикладом цього методу. Підлегла виявила помилку в тексті про політику компанії, яку щойно підготував керівник. Однак замість остаточно доконати його цим, мовити б, «корирним тузом» вона звернулася до нього по пораду.

Підлегла: Босе, чи не знайдеться у вас вільна хвилинка?

Керівник: Так, звісно. А що трапилося?

Підлегла: Я ознайомилася з новою політикою [компанії] та дещо помітила. Отже, хотіла б порадитися з вами щодо цього.

Керівник: Без проблем, гляньмо, що там у вас.

Тепер підлегла може вказати керівнику на неузгодження у політиці, а в нього з'явиться можливість виправити власну помилку без ганьби.

Продавці можуть використовувати цю техніку в спілкуванні з постійними та потенційними покупцями. Представники ви-

давництв регулярно відвідують мій офіс, щоб запропонувати нові книжки, якими я міг би скористатися під час викладання. Проте замість застосовувати індивідуальний підхід вони, як правило, говорять, що їхні підручники кращі, ніж ті, якими я користуюся зараз. Можливо, вони і мають рацію, але такий підхід призводить до небажаних наслідків. Своїм зауваженням продавець стверджує, що мої уподобання у виборі підручників хибні. Усвідомлення цього аж ніяк не тішить мене. Мені було б значно приемніше, якби, відрекомендувавшись, вони казали щось на кшталт: «Професоре, я хотів би порадитись із вами стосовно цієї книжки, адже вона стосується курсу, який ви викладаєте».

ЯК УРЯТУВАТИ СВОЮ РЕПУТАЦІЮ, УНИКНУВШИ РОЗГОЛОСУ

Бувши агентом ФБР, я завжди боявся моменту, коли мені на борту літака під час довгоочікуваної відпустки доведеться вгамовувати когось або залагоджувати конфлікт. Ну що ж, це трапилось якось о шостій годині ранку під час вильоту з Лос-Анджелеса. Не встиг я зручно влаштуватись у кріслі, як до мене підійшла стюардеса та повідомила, що у хвості літака бешкетує п'яний пасажир, а командир екіпажу хоче його висадити. Озирнувшись, я побачив у проході чоловіка, який хитався, а поруч із ним стояв стюард і кричав: «Ану вали з цього літака... ти ідіот!» Оце так спосіб залагодження конфліктів! Стюардеса, яка стояла поруч зі мною, мовила: «Ви ж агент ФБР, висадіть його».

Я подумав: «Я ж можу застосувати дещо зі своїх методів на практиці». Підійшовши до чоловіка, який тим часом розвалився на своєму сидінні, я сказав, що я агент ФБР, показав службове посвідчення та запропонував поговорити. Він був не настільки п'яний, щоб не втямити, про що я кажу. Чоловік випростався, а я сів поруч із ним на вільне місце.

— Дивіться, — озвався я до нього тихо, щоб не почули інші пасажири. — Вам так чи інак доведеться покинути літак. Якщо командир екіпажу каже, що він вас висадить, то саме так він і вчинить. Тепер маєте вибір. Або ви гідно виходите з літака, подаєте скаргу на компанію в терміналі аеропорту та вилітаєте в Даллас іншим рейсом... або я змушений буду заарештувати вас, начепити кайданки та примусово вивести з літака. Потім вас заберуть у відділок, ви сплатите заставу, щоб вийти, і постачнете перед судом, відповідно до рішення якого вас, найімовірніше, ув'язнять. Отож, — прошепотів я, — вибір за вами. У вас є кілька секунд на роздуми. То що ви робитимете?

На відповідь йому знадобилося лише кілька секунд:

— Мабуть, я краще просто вийду з літака, подам скаргу та полечу іншим рейсом.

— Це дуже розумне рішення, — сказав я. — Буду радий провести вас.

Після того як я провів його до термінала та повернувся на своє місце, стюардеса запитала, як мені вдалося мирно залагодити цей гидкий конфлікт. Я сказав, що дозволив пасажирам самостійно зробити вибір.

Я надав цьому чоловікові змогу відчути, що частково він сам контролює ситуацію та може самотуж вибирати свою долю. Та найголовніше те, що я запропонував йому покинути судно без приниження.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ РОЗДУМІВ

Уміння вселити в когось віру, що він частково здатен контролювати ситуацію, може створити диво, особливо у стосунках із дітьми. Насправді батьки можуть використовувати такий підхід, щоб допомогти дітям ухвалювати рішення, надто ж коли ті ще малі. Діти, як і дорослі, люблять відчувати, що самі розпоряджаються своїм життям. Цю ілюзію можна легко зміцнити, якщо надати дітям право самим

обирати власну долю. Це можна зробити, не втрачаючи батьківського авторитету. Наприклад, ви вирішили взяти з собою сина на обід. Ви плануєте піти або в «Макдональдс», або в «Бургер-Кінг», де є дитяче меню. Ви не хочете, щоб ваша дитина обрала інший ресторан, але водночас хочете, щоб вона попрактикувалась ухвалювати рішення.

А тому спробуйте поставити синові альтернативне запитання: «Ми йдемо на ланч. Хочеш піти в “Макдональдс” чи в “Бургер-Кінг”?» Це створить у дитини ілюзію, що вона має вибір, хоча насправді ситуацію контролюєте ви, тому що обмежуєте хлопця двома ресторанами («Макдональдс» або «Бургер-Кінг») і стравами з дитячого меню.

Продавці постійно ставлять клієнтам аналогічні запитання. Якщо ви завітаете до автосалону, то вправний продавець не звернеться до вас із запитанням, чи бажаєте ви придбати автомобіль. Натомість він запитає, автомобілю якого кольору ви віддаєте перевагу – синьому чи червоному? Якщо ви відповісте, що синьому, продавець покаже вам сині автомобілі. Якщо ж відповісте, що червоному, продавець покаже вам червоні автомобілі. Якщо скажете, що вас цікавлять не сині та не червоні автомобілі, продавець покаже вам машини того кольору, який ви обрали. Досвідчений продавець створює в покупця ілюзію самостійного вибору автомобіля, хоча насправді веде його за ретельно спланованою маркетинговою презентацією.

Стратегія № 2. Користуйтесь вербалною технікою «підвищення у статусі», щоб підвищити самооцінку людини та сподобатися їй як друг. Підвищення у статусі — це техніка, що задовольняє потребу індивіда у визнанні. Я відкрив для себе цей підхід, відвідавши одного разу книгарню зі своїм сином Браяном.

Якась письменниця підписувала свої книжки біля самісінького входу. Тієї миті коло неї нікого не було, отже, ми із Браяном підійшли поговорити з нею. Поки мій син розмовляв із цією жінкою, я ознайомився з її книжкою. Я помітив, що її

стиль чимось нагадує стиль Джейн Остін¹. Я висловив свою думку вголос. Очі жінки засяяли, а щоки зашарілися від задоволення. Вона відповіла:

— Справді? У мене практично немає часу на писанину. Маю трійко дітей. Мій чоловік — офіцер, і його часто не буває вдома упродовж тривалого часу. Я так хочу продовжити навчання в коледжі й здобути науковий ступінь. Я покинула навчатися заради того, щоб вийти заміж. Це була помилка, про яку я тепер постійно шкодую.

Я дав лише один коментар, а ця жінка розповіла мені всю свою біографію, неначе ми давні друзі, які давно не бачились.

Я застосував цю техніку ще кілька разів, і успіх був незмінним. Якось я зустрів політика-початківця від Республіканської партії. Поговоривши з ним протягом кількох хвилин про політику, я зазначив, що його політичний стиль нагадує стиль Рональда Рейгана². Юнак буквально розцвів і взявся розповідати мені про свою сім'ю, коледж, у якому навчався, та про безліч інших особистих речей, а це свідчило про те, що він побачив у мені гідну людину. Іноді підвищення у статусі скидається на звичайний комплімент.

РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМИ ШКІЛЬНИХ ГРАФІТІ

Одного разу я опитував прибиральника школи, на стіні якої вночі з'явилися графіті расистського характеру. На самісінькому початку розмови я спробував викликати у нього довіру. Я сказав, що не розумію, як він власноруч справляється з прибиранням такої великої будівлі. Він розповів, що розробив цілу

¹ Джейн Остін (1775—1817) — англійська письменниця, авторка реалістичних і водночас іронічних творів переважно на тему моралі англійського суспільства ранньої індустриальної епохи.

² Рональд Вілсон Рейган (1911—2004) — 40-й президент США (1981—1989) від Республіканської партії, 33-й губернатор Каліфорнії (1967—1975).

систему найкоротших маршрутів усередині приміщення, яка допомагає заощадити час. Я відповів, що в більшості шкіл такого масштабу знадобилося б кілька працівників, натомість він завдяки самостійно розробленій системі може впоратися з усім самотужки (я надав йому змогу подумки похвалити себе).

Під час розмови я збагнув, що зумів налагодити довірливі стосунки з прибиральником. Він докладно пояснив мені суть своєї розробки, а потім перейшов до пліток про директора та вчителів. Ці розповіді були цікаві, однак не стосувалися справи. Утім, я вислухав їх, завдяки чому знайшов нового друга. Я дав йому свою візитівку та попросив зателефонувати, якщо він дізнається щось новеньке про інцидент із графіті.

За кілька тижнів прибиральник зателефонував мені та поділився інформацією, яку почув від одного учня. Ці чутки виявилися слушними й допомогли відшукати авторів графіті.

Сумніваюся, що прибиральник став би гаяти час на дзвінок і переповідати ці чутки, якби між нами не встановилися дружні стосунки за всього-на-всього один візит до цієї школи.

Стратегія № 3. Якщо ви хочете дізнатися про щось у когось, не викликаючи підозр і настороженості, використовуйте підхід добування інформації. Ви можете застосовувати цей підхід, коли треба дістати інформацію в такий спосіб, щоб співрозмовник не зрозумів вашої справжньої мети.

Люди часто уникають відповідей на прямі запитання, особливо якщо предмет інтересу стосується їх особисто. Якщо ви хочете подобатися комусь, користуйтеся підходом добування інформації замість проводити допит про особисте. Саме такий підхід заохочує розкривати важливу інформацію без жодного допиту.

Безпосередні допити насторожують людей. Нікому не подобаються ті, хто пхає носа куді не слід, особливо якщо ви зустрілися вперше в житті. За іронією долі, саме за таких обставин вам і треба дістати максимум інформації про особу, которая вас цікавить.

Що більше ви про неї знатимете, то легше вам буде встановити успішні особисті та ділові стосунки з нею.

Добування — це здатність дістати особисту інформацію від людей у такий спосіб, щоб вони навіть не усвідомили, що постачають вам важливі відомості. За час роботи в розвідці я навчав агентів добувати інформацію у противників, водночас підтримуючи з ними довірливі стосунки. Нижче наведено основні характеристики підходу добування інформації.

1. Кілька запитань або жодного запитання з метою уникнути настороженої реакції особи, яка вас цікавить.
2. Цей процес не завдає болю, оскільки співрозмовник не знає, що ділиться з вами важливою особистою інформацією.
3. Ви сподобаєтесь людям, тому що зробите їх об'єктом своєї непідробної уваги.
4. Люди будуть вдячні за вашу чуйність та захочуть і далі спілкуватися з вами, що надасть вам додаткову змогу дістати корисну інформацію.

Цей підхід працює, оскільки ґрунтується на потребах людей.

ЛЮДСЬКА ПОТРЕБА ВИПРАВИТИ ПОМИЛКУ: ДОБУВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ПРИПУЩЕНЬ

Люди воліють завжди мати рацію, проте в них є сильне прагнення виправляти чужі помилки. Бажання завжди мати рацію та/чи виправляти чужі помилки нездоланне. Висловлювання припущенень — це своєрідна техніка добування інформації; факт, який може бути правильним чи ні. Якщо припущення правильне, люди погодяться з ним і в переважній більшості нададуть якусь додаткову інформацію. Якщо ж припущення хибне, люди дадуть правильну відповідь, зазвичай детально пояснивши, чому вони так вважають.

Нешодавно я придбав прикрасу та водночас сподівався добряче заощадити. Щоб домовитися про крашу ціну, мені треба було дізнатися націнку магазину та комісію продавця, якщо така була. Звісно, цю інформацію зазвичай не розголошують. Якби я ставив безпосередні запитання, то ніколи не дістав би відповіді, а тому я вдався до підходу добування необхідної інформації.

Продавчиня: Чи можу я вам допомогти?

Я: Так. Мені потрібна діамантова підвіска для дружини.

Продавчиня: Маємо величезний вибір підвісок. Ось погляньте, що є.

Продавчиня вручила мені обшиту оксамитом коробочку з кількома підвісками.

Я уважно придивився до однієї з них.

Я: Скільки коштує оця?

Продавчиня: Сто дев'яносто доларів.

Я: Ого, напевно, націнка магазину має бути не менша від ста п'ятдесяти відсотків (*припущення*).

Продавчиня: Ні, лише п'ятдесят відсотків.

Я: І, крім того, ваша комісія становить десять відсотків (*припущення*).

Продавчиня: Аж ніяк. Я отримую всього-на-всього п'ять відсотків.

Я: Припускаю, що ви не маєте права робити знижки (*припущення*).

Продавчиня: Я маю право надати знижку в розмірі не більше ніж десять відсотків. Якщо вам потрібна вагоміша знижка, її мусить ухвалити менеджер.

Отже, я міг або погодитися на знижку в розмірі десять відсотків, або й далі тиснути. Зважаючи на тяжку економічну ситуацію, під час відвідування ювелірного магазину я припустив, що менеджер погодиться надати мені більшу знижку, якщо крамниця й досі має хоч якийсь прибуток.

Я: Запитайте в менеджера, чи зможе він надати мені сорок відсотків знижки. (*Я терпляче чекав на повернення продавчині. Вона прийшла за кілька хвилин.*)

Продавчина: Менеджер сказав, що максимальна знижка, яку він може запропонувати, — тридцять відсотків, якщо ви заплатите готівкою.

Я: Це подарунок для дружини.

Продавчина: Жодної проблеми. Я загорну підвіску в подарункову упаковку. (*Я не тільки заощадив п'ятдесят сім доларів, а й отримав подарункову упаковку!*)

У цьому випадку застосування підходу добування інформації замість прямих запитань надало мені змогу дістати цінну інформацію. Я зміг з'ясувати торгову націнку ювелірного магазину (п'ятдесят відсотків) та комісію продавця (п'ять відсотків), що дозволило впевнено провадити переговори. Якби я не захотів торгуватися, то зміг би автоматично отримати знижку в розмірі десять відсотків, заощадивши при цьому дев'ятнадцять доларів. Якби продавчина не поділилася інформацією, мені довелося б заплатити повну вартість. Судячи з її поведінки, вона навіть не зрозуміла, що виказала конфіденційну інформацію.

СПІВЧУТЛИВЕ ДОБУВАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

Співчутливий вислів — це справді універсальний засіб, адже його можна використовувати разом із добуванням інформації. Ми обговоримо два методи добування інформації, які ґрунтуються на потребі людей вносити корективи, а саме: *співчутливе припущення* й *умови для співчутливого припущення*. Продавці часто вживають співчутливі вислови. Натомість покупці не надто охоче піддаються на вмовляння тих, хто їм не подобається. Тому продавці користуються методом співчутливого добування

інформації. Так вони можуть, по-перше, швидко встановити довірливі стосунки з покупцем і, по-друге, добути від нього інформацію, якою він не став би ділитись, якби йому ставили безпосередні запитання.

СПІВЧУТЛИВЕ ПРИПУЩЕННЯ

Співчутливе припущення дає нагоду сфокусуватися на покупцеві та наводить певний факт як правдивий. Припущення може бути як істинним, так і ймовірним. Якщо припущення істинне, покупець зазвичай додає до нього нову інформацію.

Після цього продавець може побудувати ще один співчутливий вислів, який буде ґрунтуватися на відповіді покупця, — щоб дістати від нього ще більше інформації. Якщо припущення виявиться хибним, покупець просто внесе в нього корективи. Розгляньмо приклад.

Продавець: Чи можу я вам допомогти?

Покупець: Так, мені потрібні нова пральна та сушильна машини.

Продавець: Отже, ваші старі машини й сушарка вже дихають на ладан?

(співчутливе припущення)

Покупець: Ні, просто я переїжджаю в меншу квартиру.

Продавець: А-а-а, отже, вам потрібні компактні машинка й сушарка.

Зараз я покажу вам популярні моделі.

Покупець: Гаразд.

Слухаючи покупця, продавець почув фразу «мені потрібні нові пральна та сушильна машини», яка дала нагоду припустити, що попередні прилади зламалися. Продавець зробив співчутливе припущення, щоб приділити увагу покупцеві та заохотити підтвердити або спростувати це («Отже, ваші старі машини й сушарка вже дихають на ладан?»). Покупець віправив

продавця, сказавши, що переїжджає в меншу квартиру. Ця додаткова інформація підказала продавцеві, що саме треба запропонувати покупцю. Фраза «мені потрібні» свідчить про те, що покупець має серйозні наміри щодо купівлі пральної та сушильної машин, а не просто прийшов на екскурсію. Завдяки цьому продавець дістав важливу для нього інформацію. По-перше, клієнт налаштований серйозно та знає, що саме хоче придбати. Ця інформація дозволяє заощадити час як покупцеві, так і продавцю. Перший повернеться додому з необхідними товарами, а у другого залишиться більше часу на обслуговування інших клієнтів.

УМОВИ ДЛЯ СПІВЧУТЛИВОГО ПРИПУЩЕННЯ

Озвучення співчутливого вислову переводить фокус на клієнта. Щоб клієнт придбав продукт або скористався послугою, слід дотримуватися низки умов.

Продавець: Чи можу я вам допомогти?

Покупець: Ні, я просто дивлюся.

Продавець: Отже, ви ще не вирішили, яку модель придбати (*співчутливий вислів*).

Покупець: Я хотів би придбати новий автомобіль, проте сумніваюся, що можу собі це дозволити.

Продавець: Тобто ви готові придбати автомобіль, якщо вас влаштує ціна?
(умова для співчутливого припущення)

Покупець: Саме так.

Продавець: Вам подобаються червоні чи сині автомобілі?

Покупець: Сині.

Продавець: Погляньмо на сині автомобілі з вашої цінової категорії.

Згідно з методом співчутливого добування інформації, покупець вказав продавцеві на причину, яка утримує його від

купівлі автомобіля. Продавець визначає умови для співчутливого вислову. Саме такий підхід дає змогу сфокусуватися на покупцеві та водночас з'ясувати, які умови йому підходять, наприклад: «Тобто ви готові придбати автомобіль, якщо вас влаштує ціна?» Основним припущенням є те, що покупець приєдбає автомобіль, якщо буде дотримано певних умов. У цьому разі умовою є ціна. Використання співчутливого припущення допомагає визначити мету покупця. Зважаючи на нову інформацію, продавець може запропонувати автомобіль відповідної цінової категорії.

ПОТРЕБА ВІДПОВІДАТИ ВЗАЄМНІСТЮ, ВИКОРИСТОВУЮЧИ ПРИНЦИП «ПОСЛУГА ЗА ПОСЛУГУ»

Коли люди отримують якусь річ або комплімент, вони зазвичай відчувають потребу відповісти такою самою, ба навіть більшою люб'язністю (закон взаємності). Принцип «послуга за послугу» — це техніка, яка заохочує людей підтвердити чи спростувати здобуту інформацію. Наприклад, ви вперше зустрічаете людину й хочете дізнатися, де вона працює. Замість безпосередньо запитувати «Де ви працюєте?» спочатку повідомте, що робите самі. Зазвичай люди схильні відповідати взаємністю та розказують про своє місце роботи. Така техніка добування інформації допомагає без зайвої нав'язливості та допитливості дістати відомості про людей.

Якщо ж ви не бажаєте, щоб люди знали, де ви працюєте, але прагнете дізнатися, де працюють вони, доведеться проявити творчий підхід. Запитайте: «У якій галузі ви працюєте?» Таке запитання нейтралізує дію принципу взаємності, оскільки виключає доконечну потребу ставити зустрічне запитання: «Де ви працюєте?»

Я використовував цю потребу відплатити тим-таки під час опитування підозрюваних. Я завжди пропонував їм що-небудь

випити — чай, каву, воду або содову — на початку опитування (у телесеріалах застосовують термін *допит*). Я робив це для того, щоб спонукати підозрюваних до взаємності. Запропонувавши випити, я сподівався дістати у відповідь важливу інформацію або зізнання.

Під час розмови завжди слід шукати точки дотику (закон подібності) зі співрозмовником. Завжди вживайте співчутливі вислови, щоб сфокусувати увагу на ньому. Іншими словами, вам треба підняти когось у його власних очах (золоте правило дружби), і якщо ви досягнете успіху в цьому, то завоюєте його симпатію, а він і надалі шукатиме можливості потрапити до вашого товариства.

ЗАЛУЧАННЯ ТРЕТИХ ОСІВ ІЗ МЕТОЮ З'ЯСУВАТИ СПРАВЖНІ ПОЧУТТЯ ЛЮДЕЙ, ЯКІ ВАС ЦІКАВЛЯТЬ

Загалом люди доволі неохоче розповідають про себе та свої справжні почуття. Утім, вони менше вагаються, якщо йдеться не про них, а про інших, імовірно, тому, що не хочуть видавати якусь інформацію про себе. Ви можете скористатися з цієї характеристики, притаманної всім людям, щоб з'ясувати приховану (особисту) інформацію про особу, яка вас цікавить. Цього можна досягти за допомогою так званої техніки *внутрішнього/зовнішнього фокусування*.

Ось приклад того, як згадана техніка працює. Більшість подружжів завжди хочуть знати, чи партнер не зраджує. Якщо безпосередньо запитати про це коханого/кохану, навряд чи ви почуєте щось на взір: «О так, у мене є ця склонність». Можливо, ваш партнер так *подумає*, проте ніколи не скаже цього вголос.

Щоб дізнатися, чи раптом не замислив ваш коханий чоловік/дружина зраду, спробуйте підійти до цього питання з *позиції*

третої особи. Замість розпитувати, як він/вона ставиться до зрад, просто скажіть: «Моя подруга Сьюзен застукала чоловіка в ліжку з іншою жінкою. Що ти про це думаєш?» Якщо йдеться про третіх осіб, люди зазвичай широко говорять те, що думають.

Безперечно, ви прагнете почути щось на кшталт «Зрада — це гріх. Я ніколи такого не вчинив(-ла) би». Проте будьте готові вислухати й інші відповіді, наприклад: «Зараз усі зраджують», «Якщо дружина нехтує потребами чоловіка, то що ж йому залишається робити?», «Якби моя дружина так поводилася, як вона з ним, я теж зрадив би» або «Чомусь і не дивно, адже вони вже давно не ладнають».

Ці відповіді відображають те, що особа *насправді* думає про зраду. Якщо індивід вважає подружню невірність прийнятною за певних обставин, то, найімовірніше, він/вона здатен(-на) на зраду, якщо випаде така нагода. Перевірка з «використанням третьої особи» не є на сто відсотків точною, але дає змогу побачити, що ваш коханий(-а) може вчинити так само за першої-ліпшої нагоди, тобто в будь-якому разі його відповідь інформативніша, ніж якби ви поставили пряме запитання.

ВІН НЕ ВАРТИЙ ЦІЄЇ ВАГИ

У моєї студентки Лінди були серйозні стосунки з хлопцем, і вона замислювалася про весілля. Вона мала зайву вагу, а тому вправлялася у спорті, щоб схуднути та тримати себе у формі. Проте дівчина розуміла, що з віком або вагітністю набере кілька зайвих кілограмів. Вона захотіла дізнатись, як її коханий постаться до того, що вона знову погладшає, та побоювалася, що він сприйме це негативно.

Одного вечора Лінда запропонувала коханому разом переглянути шоу «The Biggest Loser». У цій програмі люди, які мають патологічне ожиріння, змагаються в темпах схуднення, трену-

ючись, дотримуючись діети та цілковито змінюючи стиль життя. Той, хто втратить найбільше зайвих кілограмів, одержує великий грошовий приз. Під час перегляду шоу Ліндин хлопець раптом сказав: «Якби моя дружина стала такою, як вони, я послав би її лісом».

Побоювання Лінди підтвердилися. Її коханий, коментуючи все як третя сторона, виказав свої справжні почуття. Дівчина вирішила пересвідчитись у цьому й поставила пряме запитання: «Якщо я коли-небудь розтovстію, ти пошлеш мене?» Звісно, хлопець відповів: «Ні, кохана, я любитиму тебе, хай скільки ти важитимеш».

Однак, використавши техніку внутрішнього/зовнішнього фокусування, Лінда все зрозуміла. Зрештою вона порвала з ним.

Якщо у вас є діти, ви можете застосовувати техніку внутрішнього/зовнішнього фокусування, щоб дістати у них правдиві відповіді на делікатні запитання. Наприклад, ви хочете дізнатися, чи, бува, не вживають ваші діти наркотиків. Якщо ви безпосередньо запитаєте їх про це, промовивши щось на кшталт «Ви вживаєте наркотики?», вони, без сумніву, побудують відповідь у рамках загальних норм: «Ні, звісно, адже наркотики — це зло».

Найкращий спосіб дізнатись, як ваші діти *насправді* ставляться до наркотиків, — запитати їх із позиції третьої особи. Наприклад, ви можете сказати: «Сина мосੀ подруги спіймали в школі з марихуаною. Як тобі таке?» Ви хочете почути: «Марихуана — це зло, і я ніколи не буду її курити». Однак будьте готові й до інших відповідей: «Як тупо! Йому не слід було приносити марихуану до школи», «Це лише травка» чи «Ну то й що. Я знаю багатьох людей, які курять марихуану». Такі відповіді свідчать про те, що ваша дитина або курить марихуану, або схильна до цього. Знову ж таки, це не стовідсотковий доказ того, що ваша дитина вживає наркотики, а втім, він засвідчує певну схильність до цього.

**ПРАВИЛО № 4. СПІВЧУВАЙТЕ:
ВЖИВАЙТЕ СПІВЧУТЛИВІ ВИСЛОВИ Й ІНШІ ВЕРБАЛЬНІ ПРИЙОМИ,
ЩОБ СЛУХАЧ(-І) РОЗУМІВ(-ЛИ), ЩО ВИ ЗНАЄТЕ,
ЯК ВІН/ВОНИ НАСПРАВДІ ПОЧУВАЮТЬСЯ**

Люди ставляться позитивно до тих, хто може «поставити себе на їхнє місце», хто тямить, що вони відчувають. Ваші співчутливі вислови та/чи заклопотаний тон дають слухачеві зрозуміти, що ви правильно оцінюєте перебіг подій і усвідомлюєте, що його слова мають для вас важливе значення. Завдяки цьому ви задовольняєте потребу цієї особи у визнанні та розумінні. Це піднімає її у власних очах, а відтак, своєю чергою, змушує краще ставитися до вас, що сприяє розвитку дружніх стосунків.

Ви здивуєтесь, наскільки часто виникає шанс вжити співчутливі вислови та як швидко це викликає людську прихильність. Вам тільки слід трішечки поспостерігати за кимось, перш ніж звернутися до нього. Значно частіше, ніж вам може здаватися, спостерігаючи за тим, що конкретна особа говорить або робить, ви розумітимете, який у неї настрій. Це особливо актуально, коли маєш справу з людьми, з якими зустрічаєшся або лише раз у житті, або доволі рідко, як у випадку із продавцями, клерками, обслугою тощо.

Ви можете бути цілком упевнені, що, наприклад, під час обідньої перерви офіціант у ресторані ледве стоїть на ногах. Банальний вислів на кшталт «Хлопче, схоже, ви сильно зайняті!» викличе кивання у відповідь та сприятиме тому, що вас чудово обслугжать. Особа, з якою ви заговорили, цінує те, що ви звернули на неї увагу й усвідомили, з якими труднощами їй випадає стикатися. Завдяки цьому вона буквально виростає у власних очах, а ви (відповідно до золотого правила дружби) дістанете в нагороду її симпатію. Якщо ви прагнете проявити ще більше співчуття, додайте комплімент, який дозволить людині подумки похвалити себе, наприклад: «Хлопче, схоже, ви

сильно зайняті! Я не уявляю, як ви встигаєте все зробити» або «Хлопче, схоже, ви сильно зайняті! Особисто я не дав би собі ради з усіма цими замовленнями».

Трапляється й так, що, аби отримати ефект від співчутливо-го вислову, зовсім не треба помічати труднощі чи вислуховувати скарги від особи, яка вас цікавить. Таке буває, коли цілком доречно *припустити*, що людина переживає скрутну та їй буде приємно почути співчутливе слово. Наприклад, коли ввечері ви заходите до крамниці й бачите продавчиню на шпильках, можете сказати: «Це ж треба, мабуть, за день роботи у вас сильно втомлюються ноги». Наймовірніше, ви матимете рацію, а продавчиня позитивно відреагує на вашу співчутливу поведінку.

Батьки можуть успішно застосовувати співчутливі вислови з метою заохотити дітей до відвертої розмови, особливо якщо вони — підлітки. Більшість підлітків неохоче погоджуються на задушевні розмови з батьками й мають на це сотні причин. Вимоги, загрози і лестощі тільки сприяють загостренню оборонної реакції та ще дужче мотивують підлітка нічого вам не розповідати.

Щоб уникнути такої непродуктивної реакції, скажіть щось на кшталт: «Схоже, ти задумався про щось серйозне», «Складається враження, що тебе щось дуже турбує» або «Схоже, тебе щось тривожить». Підліток може відреагувати по-різному. По-перше, він може погодитися з вами та розповість про всі душевні хвилювання. По-друге, він може дати лише часткову відповідь. У цьому разі слід застосувати більш співчутливий вислів, аби витягнути з нього якомога більше інформації. По-третє, ви дістанете коротку відповідь та мовчання. У такому разі адаптуйте свій співчутливий вислів, наприклад: «Тебе щось тривожить, але, ймовірно, зараз ти не хочеш про це розмовляти. Коли в тебе виникне таке бажання, просто повідом мені про це, і ми поговоримо».

Прояв емпатії до людини за допомогою співчутливого вислову або інших вербальних засобів — потужний спосіб дозво-

лити комусь вирости у власних очах і водночас започаткувати дружні стосунки. У наборі необхідних знарядь для налагодження останніх емпатія мусить посідати чільне місце, адже за умови регулярного використання цей інструмент дуже ефективний у налагодженні успішних стосунків. Те, що ви кажете та як слухаєте, безпосередньо впливає на те, зміниться ваша дружба чи ні.

УНИКНЕННЯ ПАСТОК ПІД ЧАС РОЗМОВИ

Як бачимо, можна викликати симпатію, спонукаючи людей розповідати про себе, уважно їх слухаючи, користуючись здобутою інформацією, а також застосовуючи інші інструменти задля змінення дружніх стосунків. Зважаючи на це, у жодному разі не можна *перешкоджати* (доволі часто це відбувається не-навмисно) плавній течії спілкування між вами й особою, котра, як ви сподіваєтесь, ставитиметься до вас як до друга. Щоб це спілкування відбувалося добре, постарайтесь уникати декотрих пасток, які заважають вербалному обміну думками.

1. Уникайте тем, які викликають негативні почуття у слухача, адже через це добряче потерпає його самооцінка, а отже, його симпатія до вас зменшиться.
2. Не варто безперервно скаржитися на свої особисті, сімейні та глобальні проблеми. Люди мають безліч власних клопотів, а тому не хочуть вислуховувати ще й ваші... чи ще чиєсь.
3. Уникайте розмов виключно про себе. Такі балашки викликають у співрозмовника нудьгу. Краще під час діалогу сфокусуйтесь на співрозмовникові.
4. Не встрявайте в беззмістовні теревені; це відштовхує людей.
5. Емоцій слід проявляти не замало і не забагато. Зайвий прояв емоцій покаже вас у невигідному світлі.

ПІДСУМОК

Вербальна поведінка — важливий елемент у налагодженні дружніх стосунків та їхньому подальшому розвитку. Ваша манера спілкуватися та слухати, а також ваша реакція на почутиє відіграють величезну роль у визначенні того, наскільки успішними будуть ваші спроби налагодити дружні взаємини з людьми та дістати необхідну інформацію без зайвої причепливості. Застосування інструментів, про які я розповідав у цьому розділі, допоможе вам досягти успіху в опануванні мови дружби. Слово честі!

ВИНИКНЕННЯ БЛИЗЬКОСТІ

Для високих будівель конче потрібен
глибокий фундамент.

Джордж Сантаяна¹

Задля налагодження дружніх стосунків потрібен особливий сполучний елемент — порозуміння. Якщо вам вдалося «налагодити контакт» із іншою особою, це означає, що ви змогли порозумітись із нею. А це, власне, і є тим підґрунттям, на якому зароджується стосунки. Письменник і оратор Кевін Гоган² влучно зауважив: «Порозуміння розпочинається з вас». Якщо ви хочете встановити дружні стосунки, то відповідальність за досягнення порозуміння лягає на вас, а якщо прагнете продовжити ці стосунки, вам треба зміцнити порозуміння, щоб перетворити їх на міцні тривалі узи.

У цьому розділі описано засоби, які стануть вам у пригоді для формування й розвитку порозуміння. Але спочатку повернімося до континууму «друг — ворог».

¹ Джордж Сантаяна (1863—1952) — американський філософ і письменник іспанського походження.

² Кевін Гоган (нар. 1961) — психолог, провідний фахівець у галузі невербального спілкування, психолінгвістики та поведінкової психології, відомий тим, що провів славнозвісний аналіз жестів і міміки Білла Клінтона для газети «New York Post» у справі Клінтон — Левінски.

ДРУГ — НЕЗНАЙОМЕЦЬ — ВОРОГ

Континуум «друг — ворог» не розподіляє дружні стосунки на *рівні*, можливі між геть чужими людьми (незнайомцями) або людьми, стосунки між якими сягають максимуму в цьому континуумі.

Очевидно, що такі взаємини існують, та вони, своєю чергою, впливають на те, які засоби слід обрати для порозуміння. Різноманітні типи стосунків описано нижче.

НЕЗНАЙОМЕЦЬ — ВИПАДКОВИЙ ЗНАЙОМИЙ — ПРИЯТЕЛЬ — ДРУГ — БЛИЗЬКА ЛЮДИНА

Дивлячись на цей «континуум дружби», ви можете побачити, що міра пріоритетності контактів зростає: з коротких нечастих зустрічей до тісних стосунків завдовжки в життя. Рівень порозуміння в цьому континуумі також зростає: від статусу «випадковий знайомий» до статусу «блізька людина». Річ у тому, що взаємодія відбувається дедалі інтенсивніше й усвідомленіше, оскільки колишні незнайомці пізнають одне одного краще та стають буквально невід'ємною частиною життя одного.

Мета написання цього розділу — допомогти вам усвідомити, як ефективно будувати близькі стосунки з особами, котрі вас цікавлять, і як оцінити міру цієї близькості.

ЯК ПОРОЗУМІТИСЯ

Люди — істоти суспільні. Цілком природно, що ми прагнемо контактувати з іншими людьми. Порозуміння сприяє побудові так званого психологічного мосту між людьми та творє шляхи для розвитку різноманітних рівнів дружби. Якщо мені вдається досягти порозуміння з вами, то я можу до певної міри бути впевненим, що сподобаюся вам. Це все дуже просто.

Під час допиту свідків і підозрюваних моїм щонайпершим завданням завжди було створення психологічного зв'язку між мною та особою, яку я допитував. Люди, особливо підозрювані, не схильні відкриватися тим, хто їм не подобається. У випадку з підозрюваними мені доводилося просити людину розповісти таємниці, що могли спричинити її арешт на тривалий термін. Одного разу я допитував людину, яку підозрювали в серії згвалтувань. Нас поєднала тема спорту. Після того як нам вдалося порозумітися, я зміг дізнатися більше про особисте життя підозрюваного. Урешті-решт чоловік зізнався у злочинах. Підозрюваний став підтримувати зв'язок зі мною після суду й арешту, а також за допомогою безлічі листів, які він надсилив мені та на які я не відповідав. У цих листах він дякував за те, що я був його другом і ставився до нього шанобливо. Ставитися до підозрюваного з повагою цілком можливо; проте бути його другом — це вже ілюзія; утім, його листи підтверджують силу зв'язку між людьми.

ЯК ТЕСТУВАТИ ПОРОЗУМІННЯ

Тест на порозуміння — важливий елемент у будь-якій міжособистісній взаємодії, оскільки саме він допомагає з'ясувати, на якому етапі розвитку наші стосунки з певною людиною. Навіть за умови тільки єдиної зустрічі це тестування допоможе визначити (особливо якщо ви зацікавлені в такому зв'язку), чи варто вже робити спроби досягти основної мети цих стосунків. Тобто тест на порозуміння сягає найвищого ступеня важливості, коли ми зацікавлені в розвитку більш тісних, більш стабільних стосунків.

Інколи виникає збіг між поведінкою, яку ми використовуємо для створення порозуміння, та поведінкою, яку використовуємо, щоб його протестувати. Залежно від результату слід змінити манеру й інтенсивність взаємодії для об'єктивного вимірювання глибини чи, навпаки, прірви у стосунках. Зокрема, погляд

в очі дає змогу досягти порозуміння. Тривалість зорового контакту є своєрідним мірилом взаєморозуміння та свідчить про міцність або слабкість стосунків. Нижче наведено кілька важливих складників поведінки, які можна використовувати у тестуванні фундаменту дружби між певними особами.

ДОТИК

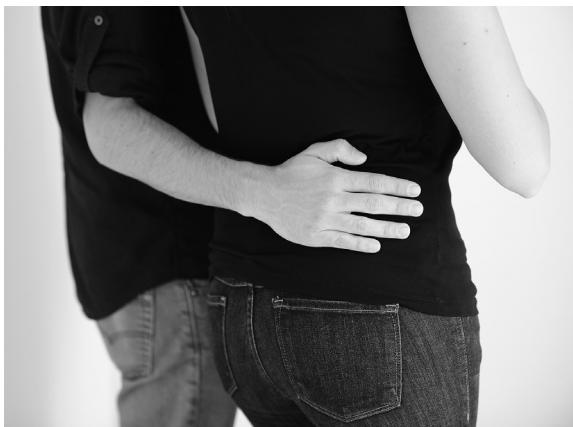
Дотик — надійний інструмент для вимірювання глибини стосунків. Під час зустрічі двоє незнайомців, як правило, торкаються передпліччя або кистей рук, як уже зазначено раніше. Будь-які дотики, що виникають за межами цієї зони, свідчать про довірливіші стосунки.

Якщо жінки комфортно почуються в товаристві певної людини, то під час розмови досить часто ледь торкаються передпліччя або коліна співрозмовника, який сидить поруч. Ці легкі дотики свідчать про те, що сформувалося порозуміння.

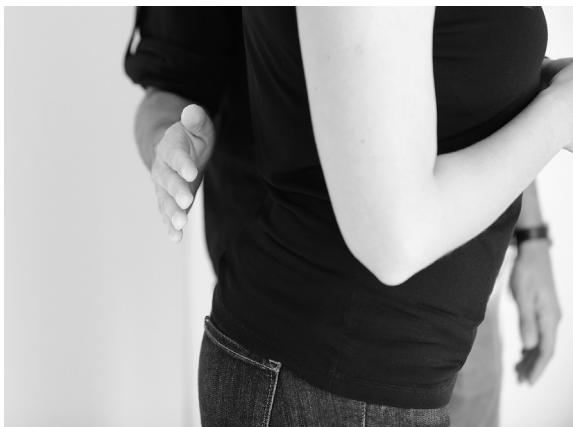
Чоловіки досить часто хибно трактують такий жест як натяк наекс. Насправді жінки рідко вкладають у нього саме такий сенс. Загалом чоловіки частіше, ніж жінки, тлумачать невербальні знаки, що свідчать про досягнення порозуміння, як натяк наекс. Якщо жінка ледь торкається чоловіка, то цілком упевнено можна сказати лише те, що він їй подобається, та й по всьому. Схильність чоловіків розцінювати цей жіночий жест як натяк наекс інколи назавжди руйнує взаємини, які щойно виникли.

Найінтимніше (однак воно не має жодного стосунку доексу) місце на тілі жінки, до якого чоловік може торкнутися на людях, — це талія. Саме вона «зарезервована» для чоловіків, котрі заслужили на право публічно демонструвати прихильність до жінки. Скромний дотик до жіночої талії також може свідчити про налагодження стосунків. Коли, наприклад, ви бачите, що жінка, з якою хочете познайомитися, розмовляє з іншим чоловіком, то можете випробувати глибину їхніх стосунків,

поспостерігавши за поведінкою чоловіка. Якщо чоловік ледь торкається рукою талії жінки, то він про щось заявляє, однак поки що не заслужив на право вторгатися в її особистий простір. Такий жест свідчить про те, що ви ще маєте шанс завоювати її симпатію попри інші її тривалі стосунки.



Інтимний дотик.



Прояв симпатії без жодного натяку на секс.

Якщо чоловік намагається передчасно покласти руку на талію жінки, то, найімовірніше, вона відхилиться або надішле невербальний сигнал (або ж цілу їхню комбінацію), що їй такий дотик неприємний. Проте, коли ви бачите, що чоловік упевнено охоплює долонями талію або стегна жінки, це означає, що їхні стосунки перейшли на новий рівень, а вам краще пошукати інший об'єкт уваги.

ШПИГУН, СПІЙМАНИЙ «НА ГАРЯЧОМУ»

Легкий дотик до талії став доказом, що дозволив започаткувати справу про шпигунство проти агента ФБР, котрий, як з'ясувалося, упродовж двадцяти років передавав конфіденційну інформацію уряду іншої держави. Свого часу цей агент завербував громадянку країни, що перебувала у ворожих стосунках зі Сполученими Штатами Америки. Під час розвитку їхніх взаємин завербована жінка схилила агента розголошувати конфіденційну інформацію, яку потім передавала уряду ворожої держави.

Фахівці з поведінкового аналізу зуміли отримати відеозаписи зустрічей агента з тією шпигункою. На одному із записів виявили, як він обіймає жінку за талію. Зважаючи на цей жест, фахівці з поведінкового аналізу визначили, що або до зйомки, або одразу після неї агент і його підопічна мали сексуальні зносини. Було виявлено мотив, який вочевидь спонукав агента свідомо передавати конфіденційну інформацію ворожій країні. Це й спонукало до розслідування, яке показало, що підозрюваний справді незаконно передавав конфіденційні документи іноземному уряду.

ПРОЯВИ ТУРБОТИ

Такі прояви турботи, як зняти ниточку з одягу партнера, поправити йому краватку або комір пальта, також свідчать про порозуміння. Та навпаки: надмірна увага до самого себе, особливо

якщо в ці моменти особа уникає зорового контакту зі співрозмовником, часто свідчить про ворожість і брак зацікавлення.

Дослідники склали перелік жестів, які можна використовувати в оцінюванні інтенсивності романтичних стосунків. Що більша наявність таких жестів, то глибші й тісніші взаємини. За допомогою цього контрольного переліку ви можете оцінити інтенсивність власних романтичних стосунків. Голлі Нельсон і Глен Геєр підготували низку запитань, які свідчать про дбайливве ставлення до партнера.

1. Чи проводите ви пальцями по волоссу партнера?
2. Чи миєте ви партнеру голову або тіло, приймаючи разом із ним душ/ванну?
3. Чи голите ви обличчя/ноги партнера?
4. Чи витираєте ви сліози партнера, коли він/она плаче?
5. Чи розчісуете ви волосся партнера, чи бавитесь із ним?
6. Чи витираєте ви одяг або тіло партнера, якщо він/она обільється?
7. Чи чистите та/або стрижете ви нігті на руках або ногах своєму партнерові?



Турбота – ознака цілковитого порозуміння.

8. Чи струшуєте ви бруд, листочки, ниточки, жучків тощо з одягу партнера?
9. Чи чухаєте ви спину чи інші частини тіла партнера?
10. Чи витираєте ви залишки їжі та/чи крихти з обличчя або тіла партнера?

ІЗОПРАКСІЯ (ВІДДЗЕРКАЛЕННЯ ПОВЕДІНКИ ІНШОЇ ОСОБИ)

Ми вже обговорювали ізопраксію/віддзеркалення жестів — у розділі 2. Отже, як за її допомогою дізнатися, чи є порозуміння між людьми? Використовуйте підхід «вести та брати приклад».

Люди, між якими існує тісний психологічний зв'язок, віддзеркалюють жести одне одного. Навмисне віддзеркалення жестів співрозмовника породжує порозуміння. Уперше зустрічаючись із кимось, ви прагнете віддзеркалювати його/їх жести з метою досягти порозуміння. У певний момент спробуйте перевірити, чи вдалося вам порозумітися. Використайте тактику «вести та брати приклад». До цього часу ви наслідували жести співрозмовника. Тепер ви прагнете дізнатися, чи копіюватиме він/вона ваші жести, що свідчитиме про досягнення порозуміння.

Змініть положення тіла. Якщо між вами встановилось взаєморозуміння, співрозмовник мимоволі віддзеркалить ваш жест упродовж двадцяти-тридцяти секунд.

Застосовуючи підхід «вести та брати приклад», вам слід змінити положення тіла, скрестивши руки на грудях, або, навпаки, прибрати їх із грудей, закинути ногу на ногу чи зробити інший добре помітний жест. Якщо співрозмовник віддзеркалить це все, то порозуміння досягнуто. Однаке якщо він не повторює рух, це означає, що ви ще не порозумілися та варто ще раз скористатися зазначенним підходом, а відтак знову випробувати все, щоб дізнатися, чи не марними були ваші зусилля.



Приклади доброго порозуміння (на верхній фотографії чітко видно віддзеркалення жестів партнера) і кепського порозуміння (на нижній фотографії пози не збігаються, немає навіть натяку на віддзеркалення жестів).

ВІДКИДАННЯ ВОЛОССЯ

Коли людина рвучко повертає голову, водночас миттю відкидаючи назад волосся, це свідчить про те, що між вами є порозуміння.

Ключовим невербалним елементом під час цього є взаємний зоровий контакт, який являє собою очевидну ознаку того, що досягнуто порозуміння. На наведених на с. 200 фотографіях



Відкидання волосся.



«Суче струшування».

зображену послідовність цього жесту, так, як це відбувається в реальності.

Коли тестуєте порозуміння, пильно стежте за тим, як партнер відкидає волосся. Якщо поворот голови та відкидання волосся не супроводжуються зоровим контактом — це негативний сигнал, який свідчить про брак порозуміння. Цей жест часто називають «суче струшування».



Послідовність рухів під час відкидання волосся.

ПОЛОЖЕННЯ ТІЛА

Вдалий спосіб перевірити, чи досягнуто порозуміння, — звернути увагу на положення тіл співрозмовників. Є два особливо інформативні положення.

НАХИЛИ ВПЕРЕД

У процесі спілкування люди зазвичай нахиляються до тих, хто їм подобається, та тримають дистанцію з тими, кого не люблять. Ті, хто досяг порозуміння, нахиляються одне до одного.

Під час інструктажу слідчих, які вирушали до Іраку, я помітив, що упродовж першої години моєї презентації більшість солдатів сиділи, відкинувшись на спинки стільців. Незадовго до перерви я сказав, вживши співчутливий вислів, що не відчув контакту з ними. Солдати одностайно кивнули. Потім вони розповіли, що вже двічі побували в Іраку, а тому мої поради здалися їм надто простими. Я відповів, що мені потрібна перерва на п'ятнадцять хвилин, щоб піти до свого кабінету та переглянути відповідний посібник. Якби я не помітив браку порозуміння між собою та слухачами протягом першої години, весь інструктаж був би марним.

ВІДКРИТА ПОЗА

Люди, між якими існує порозуміння, приирають відкритих поз. Саме такі пози свідчать про взаємну симпатію та готовність до відвертого спілкування.

Люди не закидають ногу на ногу й не скрещують руки на грудях, навпаки: вони активно жестикулюють під час розмови, підносять відкриті долоні вгору, ледь нахиляються вперед і надсилають дружні сигнали. Це символізує тепло, довіру та приязнь. Щоб підкреслити відкритість, вони похитують

головою та вдаються до вербальних засобів на кшталт «розумію», «угу», «ну і».

Особи, між якими є порозуміння, не відчувають загрози від співрозмовника, а отже, спокійно прибирають відкриту позу. Та навпаки: особа, котра під час спілкування відчуває дискомфорт, прибирає закриту позу, щоб захиститися від справжньої або уявної загрози. Закрита поза також свідчить про брак зацікавлення.

Закрита поза, як правило, є цілковитою протилежністю відкритій. Сюди належать схрещування рук на грудях, низький рівень жестикуляції та лише кілька дружніх сигналів. Якщо співрозмовник дивиться на вас, однак його тулууб і стопи спрямовані в інший бік, це означає, що його не надто цікавить тема. Розвернення стоп в інший бік сигналізує про підсвідоме бажання припинити розмову та піти. Іншими ознаками браку зацікавлення є захиляння корпуса або голови назад і водночас підпирання голови руками, а також демонстрування цілковитої відсутності гарних манер, як-от прилюдне використання зубочистки або колупання нігтів.

КОЛИ ПОЛОЖЕННЯ КОРПУСА ЗМІНЮЄТЬСЯ

Люди, які досягли порозуміння, повертаються одне до одного. Відхиленій у протилежний бік або назад корпус співрозмовника свідчить про брак або недостатній рівень порозуміння. Іще один тип зміни в положенні корпуса зображене на двох світлинах на с. 205. Тип невербалної мови тіла, під час якого особа повертається в бік співрозмовника, свідчить про те, що порозуміння між ними зростає.

Щоб пересвідчитися в наявності порозуміння за допомогою положення корпуса, варто запам'ятати основне правило: люди, які досягли порозуміння, повністю повернуться назустріч одне одному. Існує також визначена послідовність того, як це все відбувається: спочатку людина поверне до вас голову, згодом —



Послідовність повороту корпуса.

плечі, а наприкінці — весь корпус. Коли це відбудеться, можете не сумніватися, що порозуміння досягнуто.

БАР'ЄРИ

Добрим способом перевірити, чи досягнуто порозуміння, є спостереження за тим, чи особа споруджує/усуває бар'єри між собою й іншими. Люди, які почиваються незатишно в товаристві інших, або споруджують бар'єри, або залишають на місці наявні.



Схрещені руки є своєрідним бар'єром
(відкидання на спинку стільця свідчить про брак порозуміння).

Проте ті, хто в товаристві співрозмовника почувається комфортно, зберігатимуть відкритий простір між собою та ним і навіть приберуть геть усі бар'єри.

Намагання затулити грудну клітку або тулуб є ворожим сигналом. Ви можете надсилати такий невербальний сигнал під час обіду, якщо не прибраєте, а залишаєте на місці столові прибори між вами та особою, яка сидить поряд.

Бар'єри можна будувати за допомогою особливого розташування рук і ніг або різноманітних предметів між співрозмовниками. Декотрі з таких невербальних знаків, а також предмети, що сприяють створенню бар'єрів, перелічено нижче. Якщо ви бачите перешкоди такого гатунку, то можете бути впевнені: між співрозмовниками *не* досягнуто порозуміння.

СХРЕЩЕНИ РУКИ

Схрещені руки правлять за своєрідний психологічний бар'єр, який захищає людину від тем, що викликають у неї тривогу.

Люди, які порозумілися зі співрозмовником, не відчувають ані загрози, ані тривоги. Якщо особа, з котрою ви розмовляєте, раптово схрещує руки, то порозуміння між вами ще не досягнуто або ж у ньому відбувся збій. Люди, які у товаристві співрозмовника відчувають дискомфорт або яким неприємно розмовляти на певну тему, в переважній більшості схрещують руки на грудях.

ПОБУДОВА БАР'ЄРІВ ІЗ РІЗНОМАНІТНИХ ПРЕДМЕТІВ

Використання склянок із прохолодними напоями, подушок, сумочок тощо між вами та співрозмовником свідчить про дискомфорт і брак порозуміння. Жінка, котра не відчуває порозуміння зі співрозмовником, зазвичай кладе власну сумочку як бар'єр між собою й візаві. Зазвичай вона піднімає сумочку з підлоги та кладе собі на коліна. Такий жест свідчить про те, що порозуміння ще не досягнуто чи в ньому відбувся збій.

РОЗМОВА ЧЕРЕЗ ПОДУШКУ

Я пояснював функцію таких бар'єрів новому агентові, якого навчав. Він був дещо скептично налаштований щодо ефективності цієї техніки, аж поки не пересвідчився на власному досвіді. Ми разом із ним опитували жінку-свідка. Жінка сиділа в себе вдома на дивані, а ми сіли на двох стільцях навпроти неї. Новий агент попросив її описати підозрюваного. Дещо вагаючись, свідок потягнулася за подушкою, яка лежала на дивані, та поклала її собі на коліна. Стажер скоса кивнув мені, неначе повідомляючи, що помітив невербальний сигнал, який свідчить про те, що жінка почувається незатишно, описуючи підозрюваного. Тому він вжив співчутливий вислів:

— Мем, здається, ви почуваєтеся некомфортно, описуючи підозрюваного.

— Саме так, — зазначила вона. — Я не хочу, щоб цей хлопець повернувся та завдав мені шкоди.

Агент озвучив новий співчутливий вислів:

— Отже, ви хвилюєтесь через можливу помсту.

— Так, — зітхнула вона.

Зміна в невербалльній поведінці свідка свідчила про зміну психологічного стану. Спостереження за чиєюсь мовою жестів досить часто надає більше інформації, ніж слова цієї людини.

Агент витратив час на те, щоб з'ясувати причину побоювань жінки-свідка та переконати її, що вони безпідставні. Щойно вдалося розвіяти страхи стосовно помсти, жінка поклада по-душку в куток дивана, що й не дивно. Зв'язок між новим агентом і свідком було відновлено.

ТРИВАЛЕ ПРИПЛЮЩУВАННЯ ОЧЕЙ

Люди, які відчувають тривогу, демонструють це тим, що надовго приплющують очі. У такому разі повіки служать бар'єром, який вберігає від споглядання особи чи предмета, який спричиняє тривогу або дискомфорт. Кілька разів, заходячи до кабінету керівника, я помічав, як він на одну-две секунди заплющував очі. Це свідчило про те, що він зайнятий і зараз не хоче зі мною розмовляти. Зазвичай у нас із ним цілковите порозуміння, але за таких умов я негайно перепрошую. Мій керівник нізащо у світі не схвалив би моїх прохань, коментарів і пропозицій у той час, коли його невербалльна поведінка чітко свідчила про те, що він хоче залишитися на самоті.

ЧАСТОТА КЛІПАННЯ

Відчуваючи занепокоєння, люди частіше кліпають. Середньо-статистична частота кліпання — п'ятнадцять разів на хвилину. Утім, коли люди панікують, кількість кліпань збільшується.

У стані спокою кожен із нас кліпає різну кількість разів, а тому треба відкалятися цю частоту з тією, яка виникла під час вашого контакту зі співрозмовником.

РОЗТАШУВАННЯ ГОРНЯТКА

Якщо пригадуєте, сімдесят відсотків усієї інформації, яку люди повідомляють одне одному, передаються під час споживання їжі. Ті, хто харчується разом, зазвичай налаштовані спілкуватися. Спостереження за тим, куди співрозмовник ставить горнятко, може свідчити про те, чи досягли ви порозуміння. Якщо особа ставить своє горнятко посередині між вами, то в такий спосіб вона неначе буде бар'єр, який свідчить про те, що порозуміння не досягнуто. Та навпаки: якщо особа ставить горнятко з іншого боку, залишаючи вільний простір між вами, це означає, що порозуміння досягнуто. Три фотографії, надані нижче, демонструють процес установлення порозуміння в парі.

Зверніть увагу на те, що на першій світлині горнятка в центрі столу створюють бар'єр між співрозмовниками. На другій фотографії юна панянка збирається зробити ковток, тим часом як юнак уже його зробив. На третьому фото дівчина зробила ковток і відставила горнятко на край столу, залишивши вільний простір між собою та хлопцем, який досі тримає своє горнятко, хоча очевидно, що він поставить його із протилежного боку, аби очистити простір між ними від усіх можливих бар'єрів.

Поведінка, пов'язана з усуненням бар'єрів між вами та особою, з якою ви розмовляєте, свідчить про цілковите порозуміння. Під час розмови ви можете стежити за тим, як виникає порозуміння, пильнуючи, куди саме людина ставить горнятко або інше столове начиння. Якщо співрозмовник несподівано поставив горнятко навпроти вас, це свідчить про те, що у порозумінні стався збій. Іншими словами, розташування горняток або інших столових приборів є своєрідним барометром порозуміння,



Переміщення горнятка дає змогу визначити, чи досягнуто порозуміння.

який визначає міру збільшення або зменшення довіри. Це можна відстежити за допомогою фотографій, наведених на с. 211.

На першій світлині бачимо пару, яка сидить за столом, де між ними стоїть ваза з квітами. На наступних двох фотографіях ми бачимо, як юнак прибирає бар'єр (квіти), переставляючи вазу на кінець столу. На четвертому фото бачимо, що порозуміння зміцніло, бар'єри відсутні, а тому молоді люди подалися назустріч одне одному, схиляючи голови набік і всміхаючись. На п'ятій світлині показано ще більший рівень порозуміння, оскільки хлопець і дівчина тримаються за руки. На шостій фотографії рівень порозуміння досяг максимуму, оскільки юнак уже щось шепоче на вухо подругі, а цей жест, як ви пригадуєте, — яскрава ознака того, що порозуміння досягнуто.

**ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ,
ЯКІ ВКАЗУЮТЬ НА НАЯВНІСТЬ АБО БРАК ПОРОЗУМІННЯ**

Ось декотрі «підказки», що знадобляться під час визначення того, на якому з етапів налагодження порозуміння ви перебуваєте.

Дружні сигнали, які свідчать про досягнення порозуміння	Ворожі сигнали, які свідчать про брак порозуміння
Підняті брови	Насуплені брови
Нахил голови набік	«Закочування» очей
Часті усмішки	Холодний погляд
Постійний зоровий контакт	Тривале заплющенння очей і/або погляд убік
Ніжні дотики	Відсутність (або незначна кількість) дотиків
Ізопраксія (віддзеркалення поведінки співрозмовника)	Несинхронність у жестах



Поступове досягнення порозуміння.

Дружні сигнали, які свідчать про досягнення порозуміння	Ворожі сигнали, які свідчать про брак порозуміння
Нахил корпуса (у бік співрозмовника)	Закрита поза
Шепотіння на вухо	Гра з пасмом волосся (окрім випадків, коли це «звичка»)
Експресивна жестикуляція	Агресивні й/або загрозливі жести
Усунення бар'єрів/перешкод	Нахил корпуса (у протилежному від співрозмовника напрямку)
Широко розплющені очі	Створення або використання бар'єрів/перешкод
Стискання або облизування губ (жінки)	Вдаване позіхання
Постійні кивання	Примруджені очі
Куштування їжі з тарілки співрозмовника	Похитування головою навсібіч
Прояви турботи про партнера («здмухання порошинок»)	«Суче струшування»
Відкидання волосся	Брак турботи, егоїзм
Відкрита поза	Зморщений ніс

ЩО ВИ БАЧИТЕ?
НАСТАВ ЧАС ПЕРЕВІРИТИ, ЩО ВИ ЗАСВОЇЛИ!

Нижче наведено серії фотографій, кожна з яких супроводжується завданням. Користуючись інформацією з цієї книжки, постараїтесь відповісти якнайкраще. А потім перевірте свої відповіді за допомогою Додатку.



Розпізнайте на фотографії дружні та ворожі сигнали.



Ідентифікуйте на світлині три дружні сигнали.

3



(Важке завдання.) Розпізнайте ще один дружній сигнал, якого немає на фотографії № 2.

4



Наскільки глибоким є порозуміння осіб, зображеніх на цьому фото? Обґрунтуйте відповідь, перелічивши всі невербальні сигнали.



Як ви описали б стосунки цих осіб?
Обґрунтуйте відповідь, перерахувавши всі невербалальні сигнали.



Як ви описали б стосунки цих осіб?
Обґрунтуйте відповідь, перерахувавши всі невербалальні сигнали.



7

Чи можете ви ідентифікувати дружній сигнал, якого немає на попередніх світлинах і який свідчить про добре порозуміння між двома особами?



8

Як ви описали б стосунки цих осіб?

Обґрунтуйте відповідь, перерахувавши всі невербальні сигнали.



9

Як ви описали б рівень порозуміння між особами?
Обґрунтуйте відповідь, перелічивши всі невербалальні сигнали.



10

(Важке запитання): Хто домінує в цих стосунках: хлопець чи дівчина?
Обґрунтуйте відповідь, перелічивши всі невербалальні сигнали.

НАЛАГОДЖЕННЯ ТА ПІДТРИМАННЯ ТРИВАЛИХ СТОСУНКІВ

Людей не цікавить багаж ваших знань доти,
аж доки вони не дізнаються про сферу ваших зацікавлень.

Zir Ziegler

Усі тривалі стосунки розпочинаються з раптових знайомств і, як будь-які дружні взаємини, проходять усі етапи розвитку й підтримування порозуміння. Із часом деякі дружні стосунки переростають у романтичні. Коли романтичні стосунки переходят на новий рівень, треба шукати іншу модель поведінки, щоб зберігати і тільки примножувати і пристрасть, і партнерство.

Цю поведінку, яка здається доволі простою, хоча насправді їй не так усе легко, називають *турботою*. Лише хвильку подумайте про всіх, кого ви давно знаєте: родину, друзів, колег і наставників. А тоді запитайте в себе: кого з цих осіб ви цінуєте більше за інших і чиї бажання завжди готові виконувати? Найімовірніше, такою особою є той, хто, як ви *вважаєте*, дбає про вас. Ви відчуваєте це в усіх вчинках і ставленні тієї людини до вас.

Описати, що таке турбота, — практично те саме, що дати визначення терміну *порнографія*. Коли одного з членів Верхов-

ного суду попросили пояснити, що це таке, він відповів: «Я не можу визначити це слово, проте коли я таке бачу, то чітко усвідомлюю, що то саме вона». Так само можна сказати і про турботу. Описати словами цей емоційний, глибоко чуттєвий складник стосунків нелегко, попри те що очевидним є той факт, відчуваєте ви чиюсь турботу чи ні. Турботу можна відчути *серцем*, а не *розумом*. Вона виходить за рамки раціональних, інтелектуальних, поверхових стосунків і проникає в самісіньку суть того, ким ми є, на всіх можливих рівнях наших почуттів.

Турбота дає нам змогу досягти найвищого рівня розвитку стосунків, а кожна літера цього слова (від англ. *CARE*) також підказує нам, що слід робити, аби ця турбота була ефективною.

C = Compassion/concern — співчуття/занепокоєння

A = Active listening — активне слухання

R = Reinforcement — заохочення

E = Empathy — емпатія

Розгляньмо кожне з цих понять, аби визначити, що треба робити для збереження тривалих, здорових і щасливих стосунків із людьми, які мають важливе значення в нашому житті.

СПІВЧУТТЯ/ЗАНЕПОКОЄННЯ

Люди, які дбають про інших, демонструють шире *занепокоєння*. Воно виражається не в банальному коментарі чи формальному співчутті тому, хто відчуває біль, а у справжньому співчутті й готовності допомогти. У тривалих стосунках трапляється чимало моментів, коли одного чи обох партнерів може спіткати криза. Саме в такі моменти і стає очевидним справжній рівень занепокоєння чи його відсутність. Підтримувати тривалі стосунки відносно легко, коли все гаразд; однаке, щоб побачити справдешнє обличчя партнера, необхідно вскочити в халепу.

У певному сенсі на світі немає нічого кращого, ніж двоє людей, які настільки залежні одне від одного, що цілком переконані: інший прийде на допомогу, щойно виникне така потреба. Імовірно, найзворушливішим прикладом турботи є ситуація, коли людина доглядає свою хвору чи травмовану «половинку». Така безкорислива самовідданість, яка виявляється щоденно, а подеколи і з року в рік, — свідчення турботи в її найщирішій формі.

Сподіваємося, вам ніколи не випаде доглядати хвору близьку людину (нехай усі будуть здорові). На щастя, у повсякденні ви можете відбутися дрібничками, які слугуватимуть доказом того, що ви піклуетесь про партнера. Підставити плече на роботі, приготувати втішний сюрприз без жодної причини, знайти час сказати комплімент «особливій людині», підбадьорити у хвилини сумнівів, бути поруч, коли це потрібно, а також вчасно підтримати та простягти руку допомоги. Усі ці чинники є турботою, яку виявляє особа, котра вам співчуває. Такий вид турботи ще називають сердечною любов'ю, а якщо турбота йде від серця, то її сприйматимуть із неймовірною вдячністю.

Пообідавши в ресторанчику великого торговельного центру у Вашингтоні, я крокував до смітника, аж раптом почув, як хтось покликав мене. Я просканував натовп, однак не помітив нікого, хто намагався привернути мою увагу, а тому й далі йшов. Потім хтось знову назвав мое повне ім'я. Повернувшись, я побачив юну леді, яка наближалася до мене. Вона зупинилася і відрекомендувалася, проте я її не візнав. Вона сказала, що хоче подякувати за те, що я врятував її життя. Я здивовано глянув на неї. Вона додала: «Я була однією з дівчаток, яких викрали десять років тому». Аж раптом я миттю згадав той день, коли двоє поліціянтів під кулями врятували її та її подругу. Я нагадав їй, що її життя врятували полісмени. Вона визнала, що вони звільнили її від викрадача, проте саме я та людина, котра врятувала її життя.

— Як таке може бути? — запитав я.

— Я була емоційно розчавлена, — сказала дівчина. — Ваші доброта і співчуття допомогли мені відновитися морально.

Я пригадав, що мені доручили цю справу. Керівник попросив мене допитати дівчинку, коли вона вийде з лікарні. Задобився практично місяць на те, щоб вона заспокоїлася та без нервового потрясіння змогла розповісти мені, що трапилося. Я щодня приділяв годину обговоренню з нею всіх цих подій. Важливе місце в наших розмовах посідали співчутливі вислови. Ми зрідка обговорювали саму ситуацію з викраденням, однак згодом мені вдалося докладно обговорити геть усе з цією чотирнадцятирічною жертвою. Потім я більше ніколи з нею не зустрічався, ба навіть не згадував про неї, однак вона пам'ятала мене. «Мабуть, ви мене забули, — сказала дівчина. — Проте я все життя пам'ятатиму вашу доброту. Не думаю, що я впоралася б без вашої допомоги». Я подякував їй і сказав, що це всього-на-всього частина моєї роботи. Я поставив тацю в спеціально відведене місце, та ми розійшлися. Згодом я збагнув, що колись сказані та вже забуті слова подекуди й далі суттєво впливають на слухача.

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Активне слухання означає, що ви, коли спілкуєтесь з кимось, використовуєте вербалні та невербалні сигнали разом зі співчутливими висловами. Деякі поради щодо активного слухання, описані в розділі 7, набувають ішле більшої ваги, адже роки постійного спілкування з певною особою допомагають краще усвідомити, як зміцнити чи зруйнувати зв'язки між вами.

У тривалих стосунках спілкування — основний елемент для підтримки почуттів, які ми виявляємо одне до одного. Відкрита й щира розмова з давнім приятелем зміцнює взаємну довіру, демонструє справдешню турботу та надає важливу інформацію про нинішній стан стосунків.

Якщо від самісінського початку будь-яких стосунків вам вдалося показати себе як досвідченого активного слухача, то з часом це вміння сприятиме зміцненню стосунків. Це пояснюється тим, що згодом ви навчитеся краще розуміти потреби партнера, його «заскоки», зацікавлення, характер, бажання, страхи та знанні, про що варто чи не варто розмовляти з ним.

Трапляється так, що деякі пари, котрі прожили разом уже не одне десятиліття, інколи буквально не тямлять почуттів або побажань одне одного тільки тому, що між ними не було *активного* слухання. І все це тому, що вони просто не звертали уваги на те, що казав партнер! Хай як важко в це повірити, такі подружжя справді є; на жаль, їх більше, ніж люди можуть собі уявити. Активне слухання дозволяє розпочати двостороннє спілкування, у якому активне мовлення та слухання полегшують взаємний обмін інформацією.

Однією з найголовніших переваг активного слухання у тривалих стосунках є здатність усвідомлювати те, у який спосіб ліпше дбати про партнера. На початку стосунків імовірність бовкнути «щось не те» є доволі високою, але згодом, зважаючи на те, що люди краще пізнають одне одного, вони припускаються дедалі меншої кількості помилок (або й узагалі їх не припускаються).

Будь-яка особа, котра постійно активно слухала свою другу половинку, чудово знає, яких словесних мін слід уникати та на які «гарячі кнопки» не варто натискати. Турботлива людина користується цим знанням задля зміцнення стосунків. Проте таке знання може навіть послабити або зруйнувати стосунки. Здебільшого це відбувається під час сварок, коли одна сторона зумисно натискає «тривожні кнопки», сприяючи розгортанню конфлікту та завдаючи партнерові сильного душевного болю. Це вкрай погана стратегія, навіть якщо її застосовують зопалу заради перемоги в суперечці. Проблема в тому, що навіть коли конфлікт буде вичерпано та всі забудуть його

справжню причину, емоційні наслідки, які зумовили жорстокість партнера, і далі існуватимуть.

Навіть якщо у вас виникне спокуса скористатись інформацією, яку ви дізналися, щоб узяти гору в суперечці чи вхопити ласий шматочок, у жодному разі не робіть цього, якщо ваша друга половина вважає, що це вже виходить за всі рамки. Боріться зі спокусою та тримайте язик на припоні! Із часом, якщо котрийсь із партнерів добровільно використовує словесні міни, натискає «тривожні кнопки» або торкається тем, неприйнятних для іншого, то, як наслідок, стосунки неминуче зазнають краху.

ТРИМАЙТЕСЬ ЯКНАЙДАЛІ ВІД ТРИВОЖНОЇ КНОПКИ!

Будьте ефективним активним слухачем! Завдяки цьому ви не тільки покажете турботу про партнера, а й навчитеся краще його розуміти та зміцните стосунки. Нижче перелічено кілька порад щодо того, як зробити активне слухання ефективнішим.

- Дозвольте партнерові повноцінно висловити свою думку, перш ніж розмову розпочнете ви.
- Важливі розмови потребують відповідної обстановки, де вам нішо не заважатиме почути те, що говориме ваш партнер (не обговорюйте фінансові чи інші життєво важливі питання в галасливому переповненому ресторані!).
- Не обмірковуйте відповідь, поки говориме ваш партнер; сфокусуйтесь на його словах, а не на власних думках.
- Якщо ваш партнер — інроверт, який почувается незручно у зв'язку з необхідністю говорити, підбадьорте його киванням або вербалними стимулами (див. розділ 5).
- Спостерігайте за партнером, поки він говорить. Спілкування буває не лише вербалним, а й невербалним. Okрім того, якщо ви звертатимете увагу на співрозмовника, то він, найімовірніше, зрозуміє, що вас щиро цікавлять його слова.

- Будьте готові зробити партнерові комплімент за вдалий вислів або пропозицію.
- Коли ви чуєте щось, що вам не подобається або з чим ви не згодні, не варто автоматично відкидати сказане та переходити на лайку. Обміркуйте слова співрозмовника, щоб збегнути, чи є в них істина або, принаймні, можливий компроміс, який задовольнить обох партнерів.
- Якщо ваш партнер безперечно помилляється, постарайтесь допомогти йому самостійно та без ганьби усвідомити помилки.
- Ви можете запропонувати невеличку перерву, коли відчуваєте, що розмова провокує конфлікт.

ЗАОХОЧЕННЯ

ЗАОХОЧЕННЯ — використання нагород і покарань, здійснюване кимось із пари щодо партнера. Нижче перелічено декотрі помилки, яких не варто припускатись у стосунках із близькою людиною.

1. Неусвідомлення того, що ваш стиль поведінки призводить до зайвого щоденного використання системи нагород і/або покарань.

Певні люди, у яких уже склалися тривалі стосунки, схильні до заохочень, що аж ніяк не сприяють зростанню рівня задоволення від них. Існують три типи осіб, які послуговуються заохоченням геть недоречно.

ПАРТНЕР-НЕГАТИВІСТ

Девіз: «Підкреслюй негативне, ігноруй позитивне».

Кредо: «І ти ще хочеш винагороди за те, що зробив щось як слід? Це ж твоя робота!»

Підхід до партнера: негативізм і покарання.

Партнери-негативісти неначе вигострили фразу «бачиш, а я ж казав» (коли виявиться, що ви схилили) до автоматизму. Натомість, коли виявиться, що ви маєте рацію, вони скажуть: «Ну то й що?» Людина, яка живе з таким партнером, постійно повторює цю своєрідну манту: «Я чую свого партнера тільки тоді, коли роблю щось не так». То хіба варто дивуватися, що ваша поведінка викликає у партнера відчуття гіркоти й розпачу? Адже ніхто не любить, коли ігнорують усі його досягнення, водночас приділяючи неймовірну увагу помилкам. Як доволі вдало висловилася одна жінка, сказавши своєму чоловікові: «Якщо ти не шкодуєш часу на критику моїх помилок, то приділи відповідну кількість часу на похвалу моїм досягненням». Партнери-негативісти мають усвідомити, що критикувати близьку людину слід тільки за ті помилки, які треба відправити; проте також доречно похвалити її за все хороше.

ПАРТНЕР-ПЕРФЕКЦІОНІСТ

Девіз: «Немає меж досконалості».

Кредо: «Якщо воно не досконале, то воно нічого не варте».

Підхід до партнера: встановлює недосяжні стандарти.

Партнери-перфекціоністи вимагають від своїх половинок докладати величезних зусиль із метою досягти досконалості там, де для задовільного результату цілком вистачило б просто компетентності, на що, свою чергою, треба витрачати значно менше сил. Ці особи хвалять інших за виконану роботу, тільки якщо вона бездоганна. У цьому й полягає проблема. Оскільки перфекціоністи ставлять такі високі планки, які здатна досягнути не кожна пересічна людина, від них навряд чи дочекаєшся доброго слова. Отож загалом перфекціоністи нічим не кращі за негативістів, оскільки їхні шалено високі стандарти зводять нанівець бездоганність усіх досягнень! Єдиною дієвою рекомендацією для них

є пониження недосяжної планки та її збереження на адекватному рівні для підтримування нормальних стосунків із близькими людьми. Перфекціоністи мусять усвідомити, що кількість часу й сили, які конче потрібні для перетворення компетентності продуктивності на ідеальну, варті того лише в окремих випадках.

ПАРТНЕР-САДИСТ

Девіз: «Одна помилка здатна перекреслити все хороше».

Кредо: «Помиллятися — справа людська, а не зізнаватися — диявольська».

Підхід до партнера: цілковитий дисбаланс між винагородою за перемоги та покаранням за помилки.

Партнери-садисти цілком справедливо дістали таке прізвисько, оскільки нагадують неслухняних дітлахів, яким подобається відривати крила в метеликів. Спочатку такі люди видаються приємними. Вони регулярно хвалять своїх партнерів і визнають їхні досягнення. Однаке стривайте! Цим особам притаманний унікальний і водночас нереальний спосіб урівноважувати компліменти критикою, коли йдеться про стосунки з партнерами. Ось як це відбувається: партнери можуть діставати від них чимало компліментів, а втім, коли щось піде не так, *однісінка* помилка переважить усі досягнення. Партнерам-садистам слід навчитися «врівноважувати» позитивній негативній стороні поведінки близьких людей і зрозуміти, що не можна просто так, через випадкову помилку забути все хороше.

2. Недостатня кількість «позитивної уваги» до партнера

Одним із неприємних аспектів нашого життя є те, що пристрасні почуття осіб, які разом уже давно, з роками згасають, а тому вони перестають проявляти увагу одне до одного, робити компліменти, «невеличкі похвали», як це було на початку стосунків.

Це справді боляче, адже людям завжди потрібна позитивна увага. Відчуття того, що близька людина цінує нас і постійно висловлює всю свою любов невеличкими знаками уваги та компліментами, відіграє надзвичайно важливу роль у збереженні здорових і щиріх тривалих стосунків.

Нижче наведено кілька способів, за допомогою яких ви можете дати партнерові зрозуміти, що цінуете його.

- **Похваліть партнера за будь-яку добру справу.** Це може бути розв'язання проблеми на роботі. А може, він здобув високе суспільне визнання. Це може бути навіть пересічна дрібничка на кшталт покупки вашого улюбленого десерту в булочній по дорозі додому. Нехай партнер відчує, що його цінують. Не варто хвалити партнера навмисне, «взамін на щось». Похвала має бути заслуженою та широю. Варто також зазначити, що вона нічого не коштує. Все, що від вас потрібно, — це уважно ставитися до партнера та вміти помічати позитив у тому, що він робить, а отже, не скупитися на компліменти, які й продемонструють вашу позитивну увагу.
- **Не забувайте про важливі для партнера дати, як-от дні народження, річниці, особливі події тощо.** Подумати тільки, який позитивний вплив на настрій людини створює звичайнісінька листівка, адже відповідно до золотого правила дружби в такому разі її ставлення до самої себе (а тому й до вас) покращиться.
- **ЗАОХОЧУЙТЕ ПАРТНЕРА БРАТИ УЧАСТЬ В УХВАЛЕННІ ВАЖЛИВИХ РІШЕНЬ, ЗОКРЕМА ТИХ, ЯКІ СТОСУЮТЬСЯ ВАС ОБОХ.** Тобто залучайте його до планування бюджету, вирішення питань щодо придбання дорогих речей, зміни роботи чи переїзду, а також до питань здоров'я. Люди більш охоче погоджуються з будь-яким рішенням, коли бодай якось на нього вплинули. Це пояснюється тим, що вони відчувають свою причетність та усвідом-

люють, що саме їм «належить» ідея. Окрім того, що партнер погодиться з цим рішенням, він також дотримуватиметься його з більшою мотивацією й ентузіазмом.

- Якщо доречно, публічно подякуйте партнерові — так, щоб про його досягнення дізнались інші. Не зважайте на те, що він може «вдавати» своєрідне збентеження та протест тієї миті, коли ви повідомите про його досягнення всім присутнім. Навіть інтровертам приємно, коли їх публічно хвалять, якщо вдячність висловлено помірковано й не надто пафосно.

3. Некоректна винагорода партнера, пов'язана з тим, що ваші уявлення про його бажання не збігаються з його *справжніми* мріями

Пригадуєте, як у дитинстві на свято чи день народження ви отримували геть не той подарунок, про який мріяли? Особливо прикро було отримувати такий подарунок від родича чи друга, котрі однозначно мали змогу подарувати вам, як ви сподівалися, новий велосипед або гроші, проте натомість дарували вам костюм чи кілька томів енциклопедії.

Отож не припускайтесь таких помилок у стосунках з партнером. Навіть якщо у вас були якнайкращі наміри та ви доклали чималих зусиль, щоб обрати особливий подарунок, він не буде належно поцінований, якщо це буде не те, чого партнер так хотів. Можна припустити, що пари, які прожили разом десять, двадцять, а то і тридцять років, прекрасно усвідомлюють потреби й бажання одне одного. Дивно, проте так буває не завжди. Чоловік, який на День святого Валентина купує дружині пілосос, — це не чергова фантазія маркетологів або анекдот; таке трапляється й насправді.

То як же переконатися в тому, що те, що ви купуєте близькій людині на подарунок, є саме тим, про що вона мріє? Запитайте! Ба навіть краще постійно уважно слухайте те, що вона каже,

і тоді ви, найімовірніше, дізнаєтесь про це. Будьте спостережливі! Іноді вам допоможе розгорнутий каталог, який лежить на кухонному столі, а в ньому червоним кольором окреслено омріяну річ.

Одним із недоліків розпитування партнера про те, що він хотів би отримати як подарунок, є відсутність «сюрпризу». Однак можна певною мірою розв'язати цю проблему, зокрема якщо йдеться про подарунок із нагоди свята, запропонувавши партнерові записати свої побажання на аркушах паперу, згорнути їх у трубочки і покласти до спеціальної коробки. А раптом це буде подорож під час відпустки, предмет хатнього вжитку чи вечеря в особливому ресторані? Порившись у коробці, можна обрати одне з бажань, і ваш партнер достеменно не знатиме, на що слід розраховувати. Саме так збережеться елемент несподіванки (хай навіть не цілковитої), який додасть хвилювання в момент обміну подарунками.

ЕМПАТИЯ

Емпатія — останній компонент турботи та ключовий елемент успіху тривалих стосунків. Здатність відчувати, як партнер почувається, і *турбуватися* про нього відіграє важливу роль у підтримуванні міцних стосунків. Люди, які разом протягом багатьох років, досконало опанували це мистецтво. Вони роками вивчали тонкощі настрою одне одного, надто ж потреб і особливостей поведінки.

Дивовижно, що може зробити одне добре слово, сказане партнеру, коли йому кепсько на душі. За допомогою співчутли-вого вислову на кшталт «тобі, мабуть, так боляче» у мить, коли бачите, що кохана людина відчуває душевний біль, ви надішлете їй потужний сигнал про те, що ви хвилюєтесь за неї та хочете допомогти. «Бути тут і зараз» — Українсько, адже ваш партнер страждає не лише фізично, а й морально, тож ваша присутність

заспокоює його, а це запам'ятовується назавжди й до того ж високо цінується.

Емпатія настільки значуща, що її вже не одне десятиліття вважають надзвичайно вагомим інструментом для налагодження будь-яких стосунків: коротких, тривалих, особистих і ділових. Навіть таке світило, як Генрі Форд¹, влучно підсумував: «Якщо десь існує секрет успіху, то він полягає у здатності особи усвідомити позицію іншої людини й поглянути на світ її очима так, неначе це її власні».

Співчуття/Занепокояння, Активне слухання, Заохочення й Емпатія — складники турботи, які перетворюють знайомство на тривалі стосунки, а тривалі стосунки — на все, чого ви так прагнули.

**ЯК ПОВОДИТИСЯ З РОЗГНІВАНОЮ ЛЮДИНОЮ
(ЗОКРЕМА І З САМИМ СОБОЮ):
ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПОДОЛАННЯ ГНІВУ**

Інструменти, які вам надано для налагодження як нетривалих, так і тривалих стосунків, сконструйовано таким чином, що їх можна застосовувати практично до будь-якої людини (ні, психопатів це аж ніяк не стосується!). Це в жодному разі не означає, що всякі з цих стосунків будуть цілком задовільними та вам поталанить уникнути конфліктів. Навіть найкращі друзі й інші близькі люди іноді зазнають непорозуміння, ба навіть зляться одне на одного, особливо якщо не в добром гуморі або мають різні погляди. Вміння опановувати гнів, що є неодмінною частиною будь-яких стосунків, — важлива навичка, що її конче треба досконало вивчити, аби успішно долати підводні камені в будь-яких міжособистісних взаєминах.

¹ Генрі Форд (1863—1947) — конструктор автомобілів, засновник корпорації «Форд-Мотор» та один із найбагатших людей усіх часів.

ЯК ЕФЕКТИВНО ПОДОЛАТИ ГНІВ У МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ

Розлючені друзі, колеги та члени сім'ї завдають стресу. Вони можуть зробити ваше перебування на роботі чи вдома нестерпним. Опанування навичок приборкання гніву є ключовим моментом у формуванні доброї волі й комфортичних умов у дома та в офісі.

Ефективна стратегія приборкання гніву передбачає фокусування на розлюченій особі та надання їй змоги виплеснути обурення, а також дає їй шанс розв'язати проблему, яка спричинила спалах люті. Такий підхід розриває хибне коло та дозволяє вирішити кризову ситуацію без руйнування особистих взаємин. Люди полюблять вас іще дужче, якщо під час залагодження кризової ситуації вам вдасться підняти самооцінку розгніваної сторони, а це сприятиме тому, що ліпше поставляться й до вас. Нижче наведено кілька практичних порад щодо якнайкращого опанування гніву.

НЕ ЗАЛУЧАЙТЕ ДО РОЗМОВИ РОЗГНІВАНИХ ЛЮДЕЙ: ВОНИ НЕ ЗДАТНІ МИСЛІТИ ЛОГІЧНО

Гнів викликає реакцію боротьби або втечі, яка фізично та розумово готує організм до боротьби за виживання. Під час такої реакції тіло автоматично реагує на загрозу — на підсвідомому рівні. Мірою зростання загрози здатність особи логічно мислити просто зникає. Розгнівані люди поводяться так, оскільки гнів є реакцією на реальну або уявну загрозу. Розгнівані люди розмовляють і діють не міркуючи. Ступінь їхнього когнітивного розладу залежить від інтенсивності їхнього гніву. Що сильніше люди сердяться, то меншою є їхня склонність логічно опрацьовувати інформацію. Розгнівані люди не помічають очевидного, оскільки на їхні очі немов упала полуза, а тому їхня здатність логічно думати вже не така, якою була до цього.

Організму треба приблизно двадцять хвилин, щоб опанувати себе після спалаху гніву і припинити уникати всіх. Іншими сло-

вами, розгніваним людям потрібен час, щоб заспокоїтися та знову мислити тверезо. Розгнівані люди не знаходитимуть пояснень, рішень та способів розв'язати конфлікт доти, доки знову не зможуть логічно мислити. Зважати на цей момент — найкраща стратегія з подолання гніву. Тобто: «У жодному разі не намагайтесь раціонально впливати на розгніваних людей». Гнів має вийти назовні, перш ніж буде запропоновано спосіб розв'язати проблему.

Якщо ви зіткнулися з чиємось гнівом, слід дати цій особі час «охолонути». Один письменник пропонує у разі, коли гнів охопив вашого друга, колегу чи партнера, просто «вийти на балкон». Іншими словами, відступити на кілька кроків від вогню, поки розгнівана особа охолоне, а тоді повернутися.

У багатьох випадках гнів можна втамувати простим поясненням. Людям завжди хочеться відчувати, що вони керують ситуацією. Розгнівані люди намагаються відшукати порядок у світі, який без нього нічого не вартий. Нездатність відшукати порядок викликає розгубленість. Своєю чергою, розгубленість виражається гнівом. Надання пояснення такій поведінці або проблемі часто допомагає відновити колишню гармонію у світі та послабити чийсь гнів. Наведений нижче діалог між керівником і підлеглим ілюструє застосування цієї техніки.

Керівник: Я сподівався, що ваш звіт буде готовий до сьогоднішнього ранку. Ваша поведінка просто неприпустима (*гнів*).

Підлеглий: Я не зміг підготувати звіт, тому що не здобув даних із відділу продажів. Вони пообіцяли, що надішлють їх протягом години (*пояснення причини*).

Керівник: Гаразд. Завершіть звіт якнайшвидше (*поступове зменшення гніву*)

Якщо розлучені люди не сприймають простого пояснення щодо виникнення проблеми, то ризик вербалної ескалації суттєво

зростає. Гнів потребує поживи. Гнів, який наростає, спонукає вас надавати інтенсивніші пояснення, які тільки підкидають хмизу до такого своєрідного багаття. Якщо це вороже коло й далі існує, то в якийсь момент ситуація вийде з-під контролю, ви втратите здатність думати логічно. Розв'язання проблеми стає неможливим, якщо ви та ваш партнер потрапили в це коло.

СПРОБУЙТЕ ЗАСТОСУВАТИ ПІДХІД «ВЕЛИКОЇ ТРІЙКИ»,
ЩОБ РОЗІРВАТИ ВОРОЖЕ КОЛО: СПІВЧУТЛИВИЙ ВИСЛІВ,
ВИПУСКАННЯ ПАРИ ТА ПРИПУЩЕННЯ

Співчутливі вислови відображають суть вербального повідомлення особи, її фізичний та емоційний стан і (якщо використати алгорітм) повертає їх назад до співрозмовника. Випускання пари зменшує страх. Якщо розлученим особам надати змогу випустити пару, у них виникне здатність ухвалювати розумні рішення, оскільки, щойно гнів ущухне, їм стане легше все обмірковувати. Припущення скерують людей новим курсом, а це сприяє залагодженню конфлікту, який і викликав гнів. Припущення сформульовані в такий спосіб, щоб розлученим особам було важко відмовитися від (рекомендацій) цього курсу. Наведений нижче діалог демонструє застосування підходу «великої трійки» з метою розірвати вороже коло.

Керівник: Я сподівався, що ваш звіт буде готовий до сьогоднішнього ранку. Ваша поведінка просто неприпустима (*гнів*).

Підлеглий: Я не зміг підготувати звіт, тому що не здобув даних із відділу продажів. Вони пообіцяли, що надішлють їх протягом години (*пояснення причини*).

Керівник: Це не аргумент. Вам треба було піти до відділу продажів і вимагати дані. Ви ж знали, наскільки важливо мені було отримати цей звіт саме сьогодні вранці. Сьогодні маю зустріч із клієнтом. Я не впевнений, що мені тепер робити (*відкидання пояснення*).

Підлеглий: Ви засмучені, тому що клієнт очікує на звіт сьогодні вдень (*співчутливий вислів*).

Керівник: Угу. Ви ставите мене в незручне становище (випускання пари).

Підлеглий: Ви розчаровані, тому що сподівались отримати мій звіт сього-дні вранці (*співчутливий вислів*).

Керівник: Саме так. У цьому, власне, і річ (*зіщуленість супроводжується зітханням; випускання пари завершено*).

Підлеглий: Отож я негайно піду у відділ продажів і завершу звіт до монту зустрічі із клієнтом (*припущення*).

Керівник: Гаразд. Подивіться, що ви зможете зробити (*гнів остаточно подолано*).

ДОКЛАДНИЙ АНАЛІЗ ТОГО, ЯК «ВЕЛИКА ТРІЙКА» ЗДАТНА «РОЗІРВАТИ ВОРОЖЕ КОЛО»

СПІВЧУТЛИВІ ВИСЛОВИ

Під час розриву ворожого кола важко переоцінити роль співчутливого вислову. Коли розгнівана особа спершу чує співчутливий вислів, це викликає в неї подив і розгубленість. Якщо це відбувається несподівано, спочатку співчутливий вислів може спричинити підозру, проте якщо підкріпiti свої слова, то особі буде важко не оцінити участь опонента. Емпатія сприяє виникненню довіри.

Що більше ви здатні до емпатії, то ймовірніше, що співрозмовник негайно висловить свою думку про сказане вами. З огляду на це ви зможете скоригувати свої слова та вчинки, коли побачите, що початковий підхід не вельми допоміг.

Однак виникають запитання: «Як ви це робите?», «Як ефективно висловити емпатію?», «Як дізнатися про справжні почуття людей?» Єдине, що від вас потрібно, — спостерігати за тим, що 1) люди говорять, 2) як люди це говорять та 3) що люди роблять.

Якщо ви хочете скерувати розгнівану особу до певного рішення, спершу визначте її емоційний стан. Вчинивши так, ви зможете використовувати це знання для того, щоб маніпулювати нею як завгодно.

Щоб з'ясувати справжні почуття особи, варто звертати особливу увагу на її вербальні та невербальні реакції на те, що відбувається навколо. Якщо ви сказали «Як ся маєте?», а у відповідь особа опустила кутики губів і змінила тон розмови, то очевидно, що в неї не все так добре.

Що краще ви розрізнятимете зміни у вербальній і невербальній поведінці, то більшою буде ваша здатність до емпатії. Пильнуйте найменші зміни на обличчі співрозмовника. Прислухайтесь до напруження в голосі та особливих акцентів на певних словах. Прислухайтесь до слів, які свідчитимуть про справжні емоції.

Уникайте того, щоб чужі емоції «накрили вас із головою», а для цього навчтесь просто занурюватися та виринати з них, щоб адекватно оцінювати те, що відчувають інші. Зануртесь глибше, визначте температуру, а потім знайдіть затишну місцину й розважливіше все обміркуйте.

Якщо ви на сто відсотків упевнені, що це слушна ідея, спробуйте повідомити цій людині те, що, як ви вважаєте, вона відчуває, аби перевірити, чи ви все правильно зрозуміли. Зрештою, єдина особа, яка може це підтвердити, — та сама людина, емоції котрої ви «скануєте». Цей прийом допоможе співрозмовникові усвідомити, що ви дбаєте про нього, а це сприятиме тому, що він більше вам довірятиме.

Особам, які *не* розлучені, співчутливий вислів може здатися поблажливим — через дві причини. По-перше, йдеться про реакцію боротьби або втечі, адже розгнівані люди не спроможні логічно опрацьовувати інформацію, а отже, якщо співчутливий вислів буде сформульовано неправильно, розгнівана особа розцінить його як прояв поблажливості. По-друге, люди завжди

переконані в тому, що всі навколо мусять слухати їх і проявляти емпатію, особливо коли їх охопив гнів.

Основний елемент у побудові ефективного співчутливого вислову — визначити, що спричинило гнів. Банальна фраза «схоже, ви розгнівані» є співчутливим висловом, однаке констатує очевидні речі, а тому звучить поблажливо, що ще дужче розпалює гнів. Пригадую, як на початку служби у ФБР мені доводилося часто їздити у відрядження. На той час ми із дружиною мали трьох дітей: немовля та двійко старших. В одному з таких відряджень я пробув два тижні. Отже, коли я відчинив двері й урочисто оголосив про те, що я нарешті вдома, то сподівався, що дружина ніжно мене обійме й поцілує. Мої надії були марними. Вона «привітала» мене фразою: «Ну нарешті! Я тут уже божеволію, а тебе все немає, щоб допомогти мені з дітьми». Я міг би просто вжити співчутливий вислів на кшталт: «Бачу, ти сердишся», проте навряд чи він допоміг би мені. Я вирішив застосувати більш співчутливий вислів, скерований до головної причини її гніву. Я сказав: «Навіть не уявляю, як важко тобі велося, поки я був у відрядженні та ніяк не міг допомогти тобі з дітьми». Я торкнувся саме тієї струни. Дружина випустила пару: «Зазвичай щосереди ввечері я зустрічаюся з друзями, щоб хоч трохи відволіктися від постійного перебування з дітьми та поговорити з дорослими людьми». Тут я міг би застосувати співчутливий вислів на взір: «Тобі бракує прогулянок із друзьями», але, знову ж таки, це могло погано закінчитися. Натомість я вжив інший співчутливий вислів, який стосувався основної причини: «Ти цінуєш час, що його проводиш із друзьями, оскільки він надає тобі нагоду хоч трохи відволіктися від дітей».

Гнів — це лише симптом проблеми, яка захована глибше. Співчутливий вислів має стосуватися саме причин її виникнення. З'ясування істинної причини гніву дає людині змогу випустити пару, а весь цей процес контролюють вдало дібрані співчутливі вислови.

ВИПУСКАННЯ ПАРИ

Випускання пари відіграє посутню роль у розірванні ворожого кола, оскільки дозволяє зменшити рівень фрустрації. Співчутливий вислів передбачає, що особу буде позбавлено справжньої загрози, а це, своєю чергою, зменшує ймовірність виникнення реакції боротьби або втечі.

Позбувшись фрустрації, люди більшою мірою налаштовані шукати шляхи розв'язання проблеми, оскільки їхній гнів зменшується, а це сприяє відновленню здатності мислити логічно.

Випускання пари — не разова подія, оскільки знадобляться кілька підходів. Перший із них зазвичай найсильніший. Він дає таким людям нагоду спекатися значної частини гніву на початку розмови. Наступний підхід буде менш інтенсивним, особливо якщо не сприятиме ескалації конфлікту.

Природна пауза виникає після кожного випускання пари. Під час цієї паузи вам конче слід дібрати співчутливий вислів. Оскільки саме такий вислів сприяє випусканню пари, розгнівана особа ще трішки виплесне свій гнів, однак щоразу це відбуватиметься з меншою інтенсивністю. Під час наступної природної паузи підготуйте новий співчутливий вислів. Водночас вам слід і далі вживати ці вислови аж доти, доки особа не вгамується. Зітхання, довгі видихи, сутулі плечі й опущений погляд свідчить про те, що гніву більше немає. Цієї миті вам слід зробити припущення.

ПРИПУЩЕННЯ

Припущення скеровує розгніваних осіб до розв'язання конфлікту. Воно має бути представлене в такий спосіб, щоб люди *не* змогли відхилитися від змодельованого розвитку подій. Уміння робити припущення потребує добряче вдосконаленого вміння слухати. Саме припущення скеровує силу гніву на

залаходження конфлікту в тому напрямку, який є прийнятним для обох сторін.

Згадаймо мое повернення з відрядження, яке ми обговорювали вище. Після кількох співчутливих висловів гнів моєї дружини повністю вичерпався. Вона глибоко видихнула й опустила плечі. Гніву як і не було. Тепер настав час зробити припущення, що скерувало б її на шляхи розв'язання конфлікту. Я висловив таке припущення: «Чому б мені не відвезти дітей до будинку моєї мами, щоб ми з тобою змогли сходити в гарний ресторан? Ти заслуговуєш на це». Дружині було важко не погодитись із цим. Якби вона відкинула мою пропозицію, то визнала б, що не заслуговує на похід у затишний ресторан, що вона геть не втомилася за час моєї відсутності та що їй не хочеться відпочити від дітей, тобто від усього того, про що вона казала, виплескуючи свій гнів. Завдяки цій техніці я зумів залаходити конфлікт, який в іншому разі міг би перетворитися на грандіозний скандал, що викликав би гнів і фрустрацію в нас обох.

Якщо розгнівана особа відкидає припущення, вам треба ще раз спробувати зруйнувати це вороже коло за допомогою нового співчутливого вислову. Якби моя дружина відкинула запропонований розвиток подій, то наша розмова могла б мати такий вигляд:

Я: Чому б мені не відвезти дітей до будинку моєї мами, щоб ми з тобою змогли сходити в гарний ресторан? Ти заслуговуєш на це (*припущення*).

Моя дружина: Шановний, ти хочеш так легко «відбутись»? (*відмова від припущення*)

Я: Тобто ти вважаєш, що одного вечора недостатньо для того, щоб я спокутував свою провину перед тобою за те, що мене довго не було вдома? (*співчутливий вислів; іще одна спроба розірвати вороже коло*)

Відмова пристати на припущення зазвичай свідчить про те, що людина не повністю випустила пару та ще не позбулася гніву.

Намагання вкотре розірвати це вороже коло дає людині змогу виплеснути залишки гніву. В деяких людей його причини заховані так глибоко, що гнів ніяк не вдається подолати. У таких випадках найкращим виходом буде погодитись або не погодитись чи домовитися та більше ніколи не повернутись до цієї теми. Ці способи накладають певні обмеження на ваші стосунки, проте дозволяють не розривати їх повністю.

Вороже коло панує практично усюди, де вас оточують розгнівані люди. Наведений нижче діалог між митником і туристкою ілюструє ще один приклад, як можна розірвати вороже коло та вгамувати суперечку.

Митник: Мем, ви не маєте права перевозити землю в цю країну.

Туристка: Це земля зі святого місця. Я не залишу її так просто!

Митник: Отже, ви не залишите землю, тому що вона має для вас особливé значення (*співчутливий вислів*).

Туристка: Звісно, це не просто земля. Це освячена земля. Вона відганяє злих духів. Вона захищає від хвороб. Я не залишу її, а ви не примусите мене це зробити! (*випускання пари*)

Митник: Вона відганяє злих духів і береже ваше здоров'я (*співчутливий вислів*).

Туристка: Я жодного разу не хворіла відтоді, як отримала її. Вона справді дуже потрібна мені (*випускання пари*).

Митник: Здоров'я дуже важливе для вас (*співчутливий вислів*).

Туристка: Так, безперечно (*зітхання, супроводжується опусканням плечей*).

Митник: Подумаймо, як ми можемо розв'язати цю проблему (припущення). Ви ж не заперечуєте? (*Туристка не може заперечити, щоб не відатися непослідовною.*)

Туристка: Звісно, ні.

Митник: Згідно із законом штату ви не маєте права ввозити до цієї країни землю, оскільки в ній можуть бути мікроби, здатні інфікувати рослини (*надає пояснення*). Я впевнений, що ви не хочете відповісти

за хвороби мільйонів людей, чи не так? (*припущення*) (*Туристка не може заперечити, щоб не здатися непослідовною.*) Віддайте мені землю, і ви зможете відвідати Сполучені Штати Америки.

Туристка: Якщо так треба, то добре (*добровільна згода*).

ВІДНОВЛЕННЯ СПРОБ РОЗІРВАТИ ВОРОЖЕ КОЛО

Якщо туристка й далі обурюється, не бажаючи добровільно віддавати землю, митниківі доведеться ще раз спробувати розірвати це вороже коло.

Наведений нижче діалог демонструє цю спробу.

Митник: Віддайте мені землю, і ви зможете відвідати Сполучені Штати Америки.

Туристка: Ні, моя земля — не заражена. Я не залишу її.

Митник: Ви так палко намагаєтесь її вберегти (*співчутливий вислів*).

Туристка: Мені потрібна моя земля! Можна я залишу собі хоча б чайну ложечку? (*Рух у напрямку добровільної згоди*)

Митник: Ви намагаєтесь відшукати спосіб, щоб вивезти бодай невеличку кількість цієї землі (*співчутливий вислів*).

Туристка: Звісно. Тобто це означає, що мені можна залишити бодай чайну ложечку? Така кількість нікому ж не нашкодить (*рух у напрямку добровільної згоди*).

Митник: Навіть невелика кількість землі може завдати величезної шкоди рослинам (*надає пояснення*). Просто віддайте цю землю, і ви зможете відвідати Сполучені Штати Америки (*припущення*).

Туристка: Гаразд. Якщо потрібно, я віддам її вам. Та насправді я зовсім не хочу цього робити (*добровільна згода*).

Якщо відновлення спроб розірвати вороже коло не приведе до добровільної згоди, митник повинен буде сформулювати два варіанти розв'язання конфлікту, а потім запропонувати розгні-

ваній особі обрати котрийсь із них. Такий прийом створить ілюзію, наче остання контролю ситуацію.

Наведений нижче діалог ілюструє підхід під назвою «Обираєте ви».

Туристка: Я не віддам вам свою землю.

Митник: Схоже, ви остаточно вирішили не віддавати її (*співчутливий вислів*). Однак згідно із законодавством цієї країни ви не маєте права ввозити землю. Вам треба вирішити. Варіант № 1: ви віддаєте мені землю й безперешкодно в'їжджаєте до країни. Варіант № 2: ви залишаєте землю собі та не дістаєте дозволу на в'їзд у країну (*пропонує два варіанти на вибір*). Це ваш вибір. Усе залежить виключно від вас. Обираєте, чому саме ви віддаєте перевагу (*створення ілюзії, наче туристка контролює ситуацію*).

Туристка: Насправді в мене немає вибору, тому що мені треба в'їхати в цю країну. Можете забирати мою землю (*добровільна згода*).

Митник: Ви ухвалили правильне рішення. Ласкаво просимо до Америки!

У кожному з цих сценаріїв митник створює в уяві туристки ілюзію, наче це вона контролює ситуацію, хоча насправді він цілеспрямовано підштовхує її до добровільної згоди.

Деякі люди вважають, що поступаються своїм авторитетом, якщо послуговуються тактикою підштовхування до добровільної згоди, а не залякування.

Згода такого штибу, здобута завдяки розірванню ворожого кола, не тільки підвищує ваш авторитет, а й знижує ймовірність того, що розгнівана особа знавісніє від люті та проявить іще більший опір. Якщо ми стимулюємо розірвання ворожого кола, це сприятиме зростанню ймовірності того, що розгнівана особа погодиться з вашим рішенням і водночас відчує, що ви посталися до неї з повагою. Насправді немає кращого виходу з конфліктної ситуації, аніж цей.

ЩО РОБИТИ, КОЛИ СТОСУНКИ ГЕТЬ РОЗПАДАЮТЬСЯ ПОПРИ ВСІ ВАШІ НАМАГАННЯ ВРЯТУВАТИ ЇХ

Якщо ви скористаєтесь інструментами, описаними в цій книжці, задля налагодження та підтримки здорових і щасливих стосунків, вас завжди супроводжуватиме успіх. Проте як бути, коли попри всі ваші якнайкращі зусилля нетривалі або тривалі стосунки руйнуються? Що ж тоді? Особливо це стосується тривалих стосунків, у які вкладено багато часу та сили, адже люди сподіваються, що незначні прикроці не надто зашкодять їм. Та насправді такі стосунки стійкі. Більшість із нас беруть шлюб або вступають в інші види стосунків, прагнучи продовжувати їх.

Хоча трапляється так, що навіть за добрих намірів відповідальним людям важко, а то й узагалі неможливо підтримувати тривалі стосунки. Чому? Є чимало причин, однак нижче наведено основні.

- **Розбіжність інтересів.** Особи, які поділяли одинаковий світогляд і погляди на кар'єру у двадцятирічному віці, через тридцять років можуть кардинально їх змінити. Нова робота чи нові зацікавлення можуть негативно позначитися на тривалих стосунках, якщо партнери не розв'язували проблеми вчасно.
- **Синдром «порожнього гнізда».** Коли діти покидають батьківське гніздо, один або обоє батьків інколи теж розривають стосунки.
- **Потреба в більшій свободі.** Пари, які багато років прожили разом (особливо якщо одружилися замолоду), інколи почуються так, ніби вони в пастці, та сумують за свободою, з якої тішаться їхні друзі-холостяки. Це класичний приклад синдрому, який умовно називають «у сусіда трава зеленіша». Одружені люди хочуть свободи, якою користуються нешлюбні, а ті, своєю чергою, заздрять подружжям.

- **Жага до змін.** А ви коли-небудь цікавилися, чому люди розривають тривалі зв'язки, доживши до шістдесяти-сімдесяти років? Іноді це відбувається лише тому, що людина раптом усвідомлює: життя не триватиме вічно, тож слід спробувати щось інше, поки є така можливість.
- **Зміни в характері одного чи обох партнерів.** Наші характери не є статичними, і те, що сформувалося в юні роки, згодом за знає вагомих змін. Якщо ці зміни стають причиною відчуження, то люди, як правило, розлучаються.
- **Втручання третьої сторони.** Фахівці з поведінкової психології вже давно дискутують щодо того, чи є люди моногамними за природою. Поки вони й далі сперечаються, безліч тривалих стосунків припиняють існування через зраду партнера та появу в його житті нової пасії.
- **Нудьга.** Щоденна рутина спричиняє нудьгу, яка провокує розрив стосунків, адже з часом почуття притупляються, а взаємини стають незадовільними.
- **Виникнення несумісності.** Мірою розвитку стосунків розвиваються й партнери. Часто проблеми виникають тоді, коли одна зі сторін поводиться в неприйнятний для партнера спосіб. Наприклад, партнер може почати зловживати алкоголем або грati в азартні ігри, проявляти меншу цікавість до сексу, стати надто наполегливим чи навіть хropіти (шалено дратуючи свого сонного партнера).

Добра новина полягає в тому, що багато з цих проблем, коли не всі, можна розв'язати, спільно доклавши зусиль або звернувшись до фахівців, якщо люди *справdі* хочуть залишитися разом і робити заради цього все можливе.

Навіть найкращі друзі можуть посваритися!

Хороші стосунки (як нетривалі, так і тривалі) потребують чималих зусиль. Як садівник, котрий бажає, щоб його квіти й дерева цвіли, ви мусите плекати їх із турботою, терпінням

і розумінням. Стосунки не можна кидати напризволяще за перших ознак погрішення. Вам слід переконатися в тому, що ви зробили все можливе заради порятунку цих стосунків, перш ніж остаточно припинити їх.

У РАЗІ РОЗЛУЧЕННЯ... РОЗБИТИ СКЛО

Одного разу мені дали чудову пораду, якою я тепер ділюся зі всіма молодими парами, а саме: якщо ваші стосунки лише розпочались, якщо вони такі ніжні та сповнені любові, пишіть одне одному листи. Виливайте в них свої почуття, докладно описуйте свої захоплення, захват від достоїнств партнера. Проте не надсилайте їх. Просто покладіть листи до конвертів та напишіть на них ім'я партнера. Потім складіть їх у коробку й заховайтe її в надійному місці.

Якщо стосунки псуватимуться, дайте почитати ці листи одне одному. Іноді такого емоційного нагадування буває досить, щоб «перезавантажити» вихололі почуття, і вони спалахують з новою силою. Ці листи можна також використовувати як емоційний криголам у розв'язанні складних проблем, коли ви відчуваєте, що зайдли в глухий кут і вам потрібне «щось», аби ви й ваш партнер здолали цю(-і) проблему(-и).

Один чоловік, з яким я поділився цією ідеєю, змайстрував дерев'яний ящик, а спереду вмонтував скло на кшталт того, яке прикриває систему пожежної сигналізації в будівлях. Потім до цього ящика він прикріпив невеличкий молоток на ланцюжку. На ящику написав: «У разі розлучення розбити скло». Листи, які зберігались у цьому ящику, були постійним нагадуванням про те, що чоловік і дружина полюбляли, коли покохали одне одного. Коли виникають сварки чи незгода, хтось один запитує: «А чи не час нам розбити скло?» Це не надто деликатне нагадування негайно зменшує запал і допомагає парі успішно злагодити конфлікт.

РИЗИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ДРУЖНІХ СТОСУНКІВ У ВІРТУАЛЬНОМУ СВІТІ

У соціальних мережах кожен із нас може стати ким завгодно.

Проте під час зустрічі з цими людьми в реальному світі
можуть виникнути проблеми.

Tokii.com

Я хотів би розповісти вам правдиву історію кохання. Таку історію кохання, яка могла трапитися тільки в нашу цифрову еру. Її героями є 68-річний професор і топ-модель із Чехії. Про нього не скажеш, що він несповна розуму: він — спеціаліст із фізики елементарних і субелементарних частинок в університеті Північної Кароліни (місто Чапел-Гілл), де пропрацював практично тридцять років.

Нешодавно розлучившись і будучи самотнім, професор став відвідувати певні сайти знайомств, де й познайомився з чеською красунею. Після лавини повідомлень, електронних листів, посidenьок у чаті та обміну миттєвими повідомленнями професорові стало очевидно, що красуня модель хоче зав'язати з кар'єрою та вийти за нього заміж. Дивно, для чого молодій

симпатичній моделі потрібен такий чоловік, але йому ніколи не спало б на думку, що в інтернеті жінкою може відрекомендуватися хто завгодно.

На жаль, з'ясування правди обійшлося професорові задорого. Після багаторазових неуспішних спроб порозмовляти по телефону жінка нарешті погодилася на зустріч у реальному житті. Професору треба було лише прилетіти в Болівію, де вона тоді працювала, та зустрітися з нею. Він радо погодився на це. Україн прикро розповідати про те, що сталося далі.

Прилетівши в Болівію пізно вночі через проблеми з квитками, професор дізнався, що його «дівчина» вже полетіла. Однак вона сказала, щоб він не хвилювався, адже вона надішле йому квиток до Брюсселя (Бельгія), де він зможе з нею зустрітися під час фотосесії. Єдиним її проханням було взяти з собою сумку, яку вона забула в Болівії. В аеропорту Буенос-Айреса сумку обшукали і знайшли 1980 грамів кокаїну. Зрештою професор постав перед судом за звинуваченням у контрабанді наркотиків, однак, на щастя, відбувся легкий вироком.

А якою була реакція на це все *справжньої* чеської топ-моделі? Вона боялася, що відтепер її ім'я асоціюватиметься з торгівлею наркотиками, і водночас «співчуvala» своєму шанувальникові-вченому, з яким, звісно ж, ніколи не знайомилася ні в інтернеті, ні деінде. За словами репортера Мексін Свон, який розповів цю історію на сторінках газети «New York Times», професор «повідомив, що провів цілий місяць у в'язниці, перш аніж його сусід по камері зумів переконати його в тому, що жінка, з котрою, як він вважав, спілкувався весь цей час, насправді була чоловіком, який використовував її ім'я зі злочинною метою».

Зважаючи на цю сумну історію, ви, ймовірно, подумаєте, що я раджу вам відмовитися від цифрового світу задля знайомства з людьми та пошуку нових друзів. Однаке це зовсім не так. Якщо ви вмієте відрізняти справжнього друга від шахрая (саме цей

розділ допоможе вам у цьому), то мандрівка просторами інтернету дасть вам багато задоволення.

ІНТЕРНЕТ – ДРУЖНЄ ДЛЯ ІНТРОВЕРТІВ СЕРЕДОВИЩЕ

Інтроверти більшою мірою склонні ділитись інформацією про себе в соціальних мережах, аніж за особистої зустрічі в реальному житті. Річ у тому, що інтернет-формат надає інтровертам більше часу на формулювання змістової відповіді. Окрім того, інтроверти зазнають труднощів на початку розмови, особливо з незнайомцями. Натомість у соціальних мережах таких труднощів можна уникнути. Мережі надають інтровертам змогу висловлюватися, не боячись, що їх переб'ють. Зрештою, у такий спосіб інтровертам легше викладати свої справжні думки, не лякаючись раптової негативної реакції, яка можлива під час розмови в реальному житті.

ЛЕГКІСТЬ ПОШУКУ СПІЛЬНИХ ІНТЕРЕСІВ

Якщо десь і є шанси мати користь від дії закону подібності (розділ 4), то найкращим місцем для цього є інтернет. Коли йдеться про те, щоб знайти спільну мову з особами, які цікавляться тим самим, що й ви, то найкращим середовищем для цього є цифровий світ. Хочете зустріти колекціонерів марок? В інтернеті є така група. Вас цікавлять люди, котрі захоплюються раритетними автомобілями? В інтернеті є і така група. Хочете приєднатися до спільноти спортивних уболівальників, які також приваштовують безпритульних тварин, або тих, хто вживає в їжу тільки екологічно чисті яблука зі штату Вашингтон? В інтернеті знайдеться й така група. Принаймні я так вважаю.

Оскільки інтернет налічує мільйони користувачів, тисячі чатів, а також має тематичні групи, учасники яких цікавляться геть усім на світі, шанси розпочати дружні стосунки

з людьми дуже високі, а для цього треба лише клацнути в потрібному місці.

КІЛЬКІСТЬ

Якщо ви прагнете знайти друга зі специфічними навичками й інтересами, то де ви, найімовірніше, його шукатимете: у барі чи в іншому громадському місці, яке водночас відвідує до сотні людей, або в Інтернеті, де десятки мільйонів осіб чекають на ваш клік? Величезна кількість користувачів, котрі щодня перевувають онлайн, значно підвищують ваші шанси знайти когось із аналогічними захопленнями.

МЕНШЕ ШАНСІВ ПОТРАПИТИ В НЕЗРУЧНЕ СТАНОВИЩЕ

Анонімність і можливість у будь-який момент розпочати та припинити спілкування за допомогою лише одного клацання миші дають користувачеві нагоду уникнути приниження чи потрапляння в незручне становище, якого він може зазнати під час особистої розмови, якщо зненацька спалахне суперечка чи зникне бажання продовжувати розмову. Звісно, таке може трапитися навіть під час мережевого спілкування, якщо користувач поширює в дописах суперечливу інформацію чи зображення (у таку ситуацію не раз потрапляли високопосадовці та знаменитості).

МОЖЛИВІСТЬ ЗАЗДАЛГІДЬ ОЦІНИТИ ПОТЕНЦІЙНИХ ДРУЗІВ

Що стосується сайтів знайомств, люди, які шукають собі пару, мають змогу описати всі ті якості, що ними має бути наділений потенційний партнер. Звісно, не всі, хто читає ці вимоги, відповідають їм. Чимало осіб намагаються розпочати інтернет-

спілкування, попри те що не мають тих рис характеру, які ви зазначили. Однака встановлені на багатьох сайтах фільтри допоможуть вам без зусиль звузити коло спілкування.

МОЖЛИВІСТЬ «ПЕРЕВІРИТИ ЛЮДИНУ НАСКРІЗЬ»

Інтернет кишиє різноманітною інформацією. Він надає цінні відомості тим, хто знає, як їх роздобути, або хоче дізнатися більше про щось або когось. Інтернет треба розглядати як інструмент, який дає змогу довідатися більше про людей, яких ви зустріли як наживо, так і в соціальних мережах. Безперечно, пошук інформації дужче важить у намаганні налагодити дружні стосунки в інтернеті, оскільки мережеве спілкування позбавляє вас змоги розпізнавати вербалальні та невербалальні сигнали, як під час спілкування в реальному житті.

Беззаперечним фактом є те, що міжособистісне спілкування в мережі кардинально змінило географію пошуку друзів та зародження стосунків. Оскільки ця форма віртуальної взаємодії стає дедалі популярнішою, у найближчі роки вона ще більше впливатиме на спосіб розвитку стосунків між людьми.

То що ж це все означає для вас? Перефразовуючи слова Чарльза Діккенса¹, можна сказати: «Це можуть бути як найкращі, так і найгірші часи». За умови належного використання та вжиття заходів безпеки налагодження дружніх стосунків у цифровому світі дасть добре плоди; проте якщо стрімголов зануритися в інтернет, не приділивши належної уваги можливим ризикам, можна неабияк вляпатися. Перш аніж увімкнути ноутбук або взяти до рук смартфон, ознайомтеся із кількома порадами, наведеними нижче.

¹ Чарльз Діккенс (1812—1870) — один з найпопулярніших англійських письменників вікторіанської епохи.

ОБЕРЕЖНО: ПОПЕРЕДУ БЕЗСМЕРТЯ

Facebook. Twitter. Instagram. Чати. Групи за інтересами. Електронна пошта. Блоги. Пошукові системи. Сайти знайомств. Це буквально безмежні ресурси, ущербъ переповнені можливостями пошуку та зустрічі людей, серед яких можуть бути як друзі, так і другі половинки.

Проте бійтесь чи, як кажуть у трейлері до фільму «Щелепи»¹, дуже бійтесь потенційної ціни, що її, можливо, доведеться заплатити за дії в інтернеті.

Усе, що ви скажете, уся ваша історія відвідування сайтів, усі зображення, які ви поширюєте, навіть електронні листи та миттєві повідомлення навіки залишаться жити на теренах інтернету, закарбувавши кіберсліди вашого перебування в мережі, які не так легко усунути!

Окрім того, потенційні роботодавці, потенційні другі половинки або причепливі залицяльники, комерційні організації, ба навіть державні установи дедалі частіше використовують сліди вашої інтернет-діяльності, воліючи дізнатися більше інформації про вас і в якийсь певний спосіб скористатися нею з власною метою, попри те що дані можуть бути десятирічної давнини!

Будь ласка, пам'ятайте: те, що ви публікуєте, відповідно... увічнює вас у мережі. Тільки-но ви зручно вмоститеся біля комп'ютера та вирішите зайти в інтернет, завжди запитуйте себе: «Чи буде мені ніяково, коли те, що я зараз зроблю, раптово потрапить на першу шпалту міської газети завтра, через місяць або десять років?» Якщо ваша відповідь «так» або «мабуть», то зупиніться й добряче подумайте, перш ніж натиснути кнопку «Надіслати» чи «Enter»... це вбереже вас від багатьох душевних мук і розчарувань не тільки завтра, а й у майбутньому.

¹ «Щелепи» (англ. «Jaws», 1975) — класичний американський трилер режисера Стівена Спілберга про напад акул на людей.

ВИВЧІТЬ ЕТИКЕТ ВІРТУАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ДОТРИМУЙТЕСЬ ЙОГО, ВИРУШАЮЧИ В КІБЕРПРОСТИР

Технології розвиваються настільки швидко, що соціальні норми використання комп’ютерів і смартфонів не встигають іти в ногу з часом. Утім, існують певні загальні правила, які (за умови належного дотримання) зроблять ваше перебування в мережі безпечнішим і комфортнішим як для вас, так і для людей, котрі вас оточують. Окрім того, це підвищить ваші шанси знайти друзів (а не нажити ворогів), байдуже, спілкуєтесь ви в інтернеті чи в реальному житті, надсилаєте текстові повідомлення, спілкуєтесь в чаті чи користуєтесь пошуковими системами.

СМАРТФОНИ

У кінотеатрі Флориди чоловіка застрелили за користування смартфоном після того, як у залі згасло світло. Сподіваюся, вас омине така доля, а для цього намагайтесь не надсиляти текстові повідомлення й не розмовляти в неналежному тоні або місці; також рекомендую вам дотримуватися простих правил, які вбережуть вас і вашу інформацію.

1. **Слід вимикати всі мобільні пристрої в будь-яких громадських і приватних місцях**, де дзвінки можуть когось відволікати та/або просто бути недоречними.
2. **Усім користувачам мобільних пристройів конче слід утримуватися від розмов по телефону в громадських і приватних місцях**, де ці розмови можуть відволікати та/або просто бути недоречними. (Приклад: я прийшов у ресторан смачно поїсти, а не вислуховувати чиєсь безкінечні теревені про проблеми вдома чи на роботі.)
3. **Смартфони можуть постраждати від гакерської атаки**. Отже, якщо ви не хочете, щоб вашу конфіденційну інформацію або

- фотографії надрукували в місцевій газеті, краще видалити їх із пам'яті пристрою.
4. **Більшість телефонних роздруківок надають докладну інформацію про вхідні та вихідні дзвінки з вашого пристроя.** Якщо ви не хочете, щоб сторонні дізналися, кому ви телефонували або хто телефонував вам, варто звернути увагу на цей момент.
 5. **Записувати на відео, м'яко кажучи, ганебні справи за власною участю, які до того ж люди можуть сприйняти як неадекватні, теж не найкраща ідея.** Наочний приклад: жінка з Великої Британії взяла смартфон свого хлопця та знайшла там фотографії, на яких її коханець займався сексом із собакою. До того ж то був її собака! Про те, як жінка відреагувала, невідомо.
 6. **Надсилення повідомлень сексуального характеру — особливо із вкладеними зображеннями — теж не найліпша ідея**, хай навіть такий обмін відбувається між чоловіком і дружиною. Такі фотографії зазвичай раптово з'являються в соціальних мережах, зокрема під час розлучення, якщо чоловік або дружина вирішує помститися своїй половинці.
 7. **Не дозволяйте в/р (віртуальній реальності) взяти гору над р/с (реальним світом).** Люди по-різному (це пов'язано з їхнім терпінням) ставляться до розмов свого партнера по мобільному телефону та постійної перевірки повідомлень у соціальних мережах. Навіть якщо ваш товариш (друга половина, друг або діловий партнер) добре тямить у сучасних технологіях і толерантно ставиться до таких розмов, украї недоречно в його присутності відволікатися на телефонні дзвінки, перевірку текстових повідомлень і періодичне «залипання» в соціальних мережах. У розділі, присвяченому вербалній комунікації, я наголошував на тому, яке важливе значення має фокусування на словах співрозмовника. Цим ви висловлюєте зацікавлення й повагу до нього, створюючи всі умови, щоб сподобатись йому та потоварищувати з ним. Якщо у присутності інших людей ви тримаєтесь за телефон, неначе за

пуповину в материнському лоні, не сподівайтесь на виникнення нових дружніх стосунків.

8. Оскільки в мобільних телефонах залишається код країни, у якій його виготовлено (незалежно від країни, де його використовують), і оскільки трансляція розмов по мобільному телефону не завжди чітка, **треба завжди зазначати код країни, з якої ви телефонуєте**, коли повідомляєте комусь свій номер для зворотного дзвінка, **а також повторювати весь номер двічі**. Завдяки цьому ви збільшите шанси, що ця особа дістане належну інформацію, щоб зв'язатися з вами.

ЕЛЕКТРОННІ ЛИСТИ («ІМЕЙЛИ»)

1. За рівнем формальності електронні листи перебувають десь між текстовими повідомленнями та звичайними листами. Очевидно, що електронні листи, які ви надсилатимете потенційному роботодавцеві чи діловому партнерові, мають бути написані в офіційному стилі, їхній зміст мусить бути ретельно продуманим і звучати грамотно. Зважаючи на це, раджу вам у **жодному** з електронних листів не вживати скорочень, характерних для текстових повідомлень, та перевіряти їх на наявність орфографічних помилок, перш ніж надсилюти.
2. Добре поміркуйте над тим, яке ім'я користувача припустимо використовувати під час обміну електронними листами. Ті з них, які годяться для спілкування із друзями, геть неприпустимі у спілкуванні з потенційними роботодавцями або директором школи, у якій навчаються ваші діти.
Одна з моїх колег жінок, яка викладає управління кадрами в бізнес-школі, показала мені список «неприйнятних імен користувачів», які вона підготувала та які фактично застосовували її студенти, подаючи заяви на роботу. Лідером у цьому рейтингу було *lickmered* (тобто «займися зі мною оральним сексом»).

3. Не пишіть повідомлення електронної пошти великими літерами (НА КІШТАЛТ ТАКІХ). Це асоціюється з криком під час вербалної взаємодії та може бути розцінено як грубість.
4. Ніколи не пишіть електронних листів, якщо ви шалено розлючені або засмучені. У попередньому розділі я наголошував, що люди в такому стані не здатні логічно мислити. Електронні листи, написані в такому стані, часто відзеркалюють ваші почуття. Якщо вам просто треба написати такий лист, *не надсилайте його* негайно. Відкладіть його на кілька годин, а після того, як заспокоїтесь та зможете міркувати логічно, перечитайте його ще раз. Лише після цього подумайте, чи варто надсилати його... а може, треба внести суттєві корективи. Ще одним аргументом на користь того, щоб не квапитись із надсиланням такого листа, є те, що він може лише загострити конфлікт. Проблема здатна розв'язатися сама собою (або відійти на задній план), якщо ви помовчите упродовж кількох годин. Передчасний прояв агресії та гніву фактично зводить таку ймовірність нанівець.
5. Перш ніж надіслати електронний лист, перевірте, кому ви його надсилаєте. Більшості незручних ситуацій можна було б уникнути, якби відправник переконався в тому, що надіслав повідомлення тому, кому треба, а не обрав варіант «Відповісти всім».
6. Електронні листи — вічні (принаймні вони зберігаються в кіберпросторі упродовж місяців чи навіть років). Потрапивши «за поріг», лист може жити власним життям, будучи безліч разів скопійованим, пересланим, заархівованим. Щоразу як ви надсилаєте повідомлення електронною поштою, запитайте себе: «А що трапиться, якщо воно стане приступним для перегляду всім, причому упродовж тривалого часу? Чи справді варто його надсилати?»
7. Видалені електронні листи можна відновити та прочитати за кілька місяців після того, як ви їх «стерли». Річ у тому,

що на багатьох інтернет-серверах вони зберігаються дуже довго. Відновлення випадково видалених електронних листів дає змогу виявити надто особисту інформацію про (або від) людей, які були впевнені, що перебувають у цілковитій безпеці. Часто ці особи дізнаються про існування такої інформації в суді.

8. У жодному разі не відкривайте додатків до повідомлень електронної пошти, коли ви не впевнені, що знаєте, хто їх насправді надіслав. (Адреси електронної пошти іноді крауть у законних власників, а потім користуються ними для надсилення вірусів усім osobam зі списку контактів. Таке повідомлення має цілком безпечний вигляд, оскільки надіслане начебто не від сторонньої особи.) Загалом, найкращою рекомендацією буде не відкривати *жодного* додатку електронних листів, якщо в цьому немає доконечної потреби. Рекомендується використовувати системи антивірусного захисту з функцією сканування додатків (наприклад, Norton або McAfee); в іншому разі відкривання таких додатків на вашому комп’ютері можна порівняти з незахищеним статевим актом.

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ (FACEBOOK, TWITTER, TUMBLR¹ ТОЩО)

1. У всіх соціальних мережах існують механізми фільтрації, які дозволяють/забороняють користувачам бачити ваші пости. Переконайтесь, що вони відомі вам, і навчіться правильно їх застосовувати.
2. Зважайте на те, що *все*, що ви викладаєте в соціальній мережі, можуть побачити та скопіювати. Тому зважайте на те, що

¹ Tumblr — це сервіс мікроблогів і соціальна мережа, яка дозволяє користувачам публікувати текстові повідомлення, зображення, відеоролики, посилання, читати й аудіозаписи у своєму блозі.

фото з вечірок у коледжі, де вас сфотографували у стані алкогольного сп'яніння, або посиденьки зі «старими друзями» можуть побачити потенційні роботодавці, майбутні (або реальні) другі половинки й навіть ваші батьки чи батьки вашого коханого/коханої!

3. Загалом буде доречно, якщо ви проводите тимете в соціальних мережах менше часу. Надмірне використання соціальних мереж збільшує кількість таких слідів і може завдати вам сили-силенної проблем у майбутньому.
4. Обачливо заводьте нових друзів онлайн!

ЦИФРОВІ ДЕТЕКТИВИ

Як ви вже знаєте, я дуже часто кудись літаю. Події, про які розповідаю, відбулися в аеропорту Нешвілла, куди я вирушив, щоб дізнатися, чи є можливість полетіти з самісінського ранку, однак ідеться не про покращення класу. Клерки за стійкою реєстрації, чоловік і жінка, захоплено розглядали дуже дорогу цифрову камеру. Я чув, як вони коментували: «На камері не зазначено марки чи інших особливих прикмет. Нам потрібно з'ясувати, кому вона належить, і повернути її». Я запитав, що вони роблять. Вони в унісон відповіли: «Ми – агенти ФБР, які працюють на “American Airlines”¹. Я повідомив їм, що був справжнім агентом ФБР, щоправда, тепер я на пенсії. Я запитав, як вони хочуть знайти власника камери, якщо на ній немає жодного розпізнавального знака. Чоловік пояснив, що вони збираються увімкнути камеру й переглянути фотографії, які зробив її власник. Мене заінтересувало те, як вони розв'язуватимуть цю головоломку. Переглядаючи датовані фотографії, вони збирали цифрові докази. Власником камери виявився чоловік латиноамериканського походження. Як вдалося з'ясувати, він провів три дні в Лас-Вегасі, вочевидь у відрядженні, оскільки на цих фото не було жодного члена сім'ї. Він зупинявся в готелі «Bellagio». Вони й далі переглядали фотографії. Жінка підняла руку та вигукнула: «Знайшла!» Вона показала

¹ «American Airlines» — американська авіакомпанія, яка після об'єднання з «US Airways» (2013) стала найбільшою в світі.

мені фотографію, яку зробили минулого тижня. На знімку було зображене дерев'яний будинок, обшитий блакитним сайдингом. Я поглянув на фото, проте ніяк не міг зрозуміти, що її так схвилювало. Вона вказала на будинок і сказала: «Такі будинки зазвичай будують на Східному узбережжі, у штатах Середньої Атлантики». «Добре, — подумав я, — і що з того?» Потім вона вказала на ледь помітний напис «Продається» на задньому дворі. «Ну, гаразд», — хоча я не був впевнений, що ця інформація чимось зарадить. Коли жінка збільшила фотографію, напис став розбірливішим, і на ньому ми побачили адресу й номер телефоноу ріелторської компанії. Офіс цієї компанії розташовано в Колумбії, у Південній Кароліні. Нарешті я допетрав і негайно підсумував: «Власник камери, ймовірно, живе в Південній Кароліні, тому що зазвичай люди не фотографують будинок, виставлений на продаж, якщо не планують його придбати». Жінка додала: «Зранку літак саме вирушив у цюму напрямку». Вона відкрила список пасажирів, і, на щастя, у ньому виявилося лише кілька латиноамериканських прізвищ. Мені треба було йти на посадку, і я розпрощався з цими відповідальними агентами ФБР, які працювали на «American Airlines», будучи твердо переконаними, що знайдуть власника та повернуть йому камеру. Мене здивувало, наскільки легко вони відстежили власника камери за допомогою кількох абстрактних цифрових підказок. І ще дивовижним було те, що агенти не пошкодували зусиль, доляючи не одну милю, щоб повернути втрачену камеру. Вони сказали мені, що, користуючись таким методом, уже повернули багато електронних пристройів.

Мораль історії в тому, що у віртуальному світі важко залишитися невідомим. Завжди пам'ятайте про це, коли викладаєте щось в інтернет або робите банальну цифрову фотографію.

НАВІТЬ ЯКЩО ХТОСЬ МАЄ РАЦІЮ, ЦЕ НЕ ОЗНАЧАЄ, що ЙОМУ СЛІД ВІРИТИ: ЩО ТРЕБА ЗНАТИ, ПЕРШ НІЖ РОЗВИВАТИ ОНЛАЙН-СТОСУНКИ

Інтернет створює сприятливе середовище для налагодження дружніх стосунків і навіть для укладання шлюбів. Саме тому функціонують сайти, які полегшують процес онлайн-«поба-

чень» і спрошують «заманювання на гачок» відповідної кандидатури. Власники таких сайтів твердять, що пошук «споріднених душ» дає їм чималі прибутки, що й не дивно, адже вони розробили механізм онлайн-знайомства та (як наслідок) зав'язування стосунків і зустрічей у реальному світі.

Використання інтернету для пошуку «містера» або «місіс, яка завжди має рацію» може мати низку переваг для шукача. Однак цей процес може стати справжнім пеклом. *Vаш* результат залежить від багатьох чинників, які буде описано нижче. Безперечно, ніхто не може гарантувати вам, що стосунки, встановлені за допомогою інтернету, будуть успішними та безхмарними, проте слід зважати на кілька моментів, щоб підвищити власні шанси на позитивний результат (та водночас зменшити негативний), коли йдеться про вибір друзів або партнерів онлайн.

КОХАННЯ З ПЕРШОГО БАЙТА

Молодий хлопець — зірка футбольного клубу «Notre Dame» — закохався в жінку, з якою познайомився онлайн. Аж раптом трагедія: його кохана померла від лейкемії. Та найжахливіше те, що вона померла того-таки дня, коли у вічність відійшла бабуся футболіста.

Подвійна трагедія в житті знаменитого гравця стала сенсацією на національних телеканалах. Однак незабаром з'явилися детальніші подробиці цієї історії: виявилося, що жінка, яку покохав футболіст, зовсім не померла, оскільки її ніколи й не було серед живих! З'ясувалося, що це ім'я використовував у кіберпросторі якийсь чоловік із вельми специфічним почуттям гумору.

А ось сага про Сану й Аднана Кларич. Мабуть, життя цього подружжя було не надто щасливим, адже кожен із Кларичів потай від іншого зареєструвався на сайті знайомств під вигаданим іменем (Солоденька та Принц Радості відповідно). Кожен

з них вирішив скаржитись онлайн на свій невдалий шлюб і підшукати собі нового партнера.

Знадобилося чимало часу й натискань клавіатури, проте врешті-решт двоє з них знайшли онлайн близьких по духу осіб, які наче перейнялись їхніми проблемами та проявили справжнє співчуття, якого їм так не вистачало у шлюбі.

Сана й Аднан усвідомили, що відшукали кохання всього свого життя. Вони домовилися про зустріч у реальному житті. Цього особливого дня кожен із подружжя перепросив за те, що йому треба відлучитися, і намагався вжити всіх запобіжних заходів, щоб партнер ні про що не дізнався. Кожен із них вирушив на побачення зі своєю пасією, яка мала стати ідеальною заміною тому, хто чекав у дома.

Коли вони прийшли у домовлене місце, Сана й Аднан вперше зустріли своїх онлайн-коханих. Це *не* було кохання з першого погляду. Виявилося, що Сана й Аднан, самі того не підозрюючи, мали онлайн-стосунки одне з одним.

Нехай краще моралісти та юристи вирішують, чи можна оцінювати те, що сталося між Саною й Аднаном, як зраду, оскільки важко уявити, як можна звинуватити в невірності партнера, котрий призначив вам побачення, проте Солоденька та Принц Радості не помітили в цьому нічого смішного і врешті-решт звинуватили одне одного в невірності та подали заяву на розлучення.

То що ж ми можемо виснувати з цих історій?

1. Стосунки, які зав'язалися в інтернеті, можуть стати такими ж сильними, як і стосунки, які виникли під час міжособистісного спілкування, а інколи навіть глибшими.
2. В інтернеті все не завжди має такий вигляд, як у реальному житті.
3. Якщо фізика, котрий здобув світове визнання, в інтернеті змогли обкрутити круг пальця, то й ви не застраховані від цього.

4. Існує безліч підступних, злих, хворих людей, як в інтернеті, так і у звичайному житті.
5. Афери, які містять любовні стосунки в інтернеті, поширені більше, ніж ми собі уявляємо. Вони трапляються так часто, що про них знімають документальні фільми, їх обговорюють у ток-шоу на MTV, а також художні фільми, де проблему виставляють на всеобщий осуд. За словами інтернет-авторитета Перрі Афтаба, *не варто вірити усьому, що ви бачите в мережі*, оскільки саме в такий спосіб «дехто намагається постати перед вами в тій іпостасі, якою насправді не є. Таке трапляється постійно». Цей вислів я також асоціюю з гакерами, які прагнуть вкрасти вашу особистість.
6. Завдяки «ілюзії конфіденційності», що її надає інтернет, люди висловлюють у кіберпросторі все те, на що ніколи не важилися б під час міжособистісного спілкування.
7. В інтернеті, як і в реальному житті, усе, що звучить занадто добре, щоб бути правою, часто виявляється брехнею! Соціальні мережі можуть бути небезпечними. Немає жодної гарантії, що повідомлення, опубліковане в інтернеті, залишиться приватним. Зважайте на те, що всі ваші дописи стануть публічними.
8. Як і в міжособистісному спілкуванні, усі намагання видати себе за когось часто призводять до негативних наслідків.
9. Є кілька порад, які допоможуть вам безпечно й ефективно користуватись інтернетом. Декотрі з них наведено на наступних сторінках. Ці поради актуальні не лише для тих, хто шукає кохання в інтернеті; вони допоможуть і тим, хто шукає в кіберпросторі друзів.

ПЕРЕВІРКА ДОСТОВІРНОСТІ ІНФОРМАЦІЇ ОНЛАЙН І В РЕАЛЬНОМУ ЖИТТІ

Дозволити дітям-підліткам, особливо доњі, без перешкод користуватись інтернетом для нас із дружиною було непросто.

Отже, я розповів їм про деякі техніки, що ними сам користувався з метою перевірити достовірність інформації. Я зробив це заради того, щоб уберегти дітей від зазіхань віртуальних і реальних хижаків. Отже, із тією-таки метою я хотів би запропонувати ці техніки й вам, щоб уберегти вас від ошуки під час віртуального та реального спілкування. Використання цих технік не гарантує цілковитих доказів обману, однак вони надають потужні сигнали про те, що співрозмовник бреше або щось недоговорює.

ТЕХНІКА «НУ...»

Якщо ви ставите комусь запитання, на яке слід відповісти «так» або «ні», а у відповідь чуєте «ну...», є велика ймовірність того, що вас намагаються обдурити. Це свідчить про те, що особа, яка відповідає на запитання, готова відповісти в такий спосіб, який не відповідає вашим очікуванням. Наведений нижче діалог наочно продемонструє дію техніки «Ну...».

Батько: То ти виконала домашнє завдання?

Донька: Ну...

Батько: Іди у свою кімнату та дороби все.

Донька: Як ти дізнався, що я не виконала домашнє завдання?

Батько: Я — батько. Я знаю про такі речі.

Батькові не довелося чекати, поки донька завершить свою відповідь, оскільки ще з її «ну...» він зрозумів, що вона готова сказати те, чого він не хотів би почути. Донька розуміє, що батько сподівався почути «так» у відповідь на запитання: «То ти виконала домашнє завдання?»

Наведу ще один приклад із власного досвіду. Я допитував одну людину, котра, як я вважав, була свідком вбивства. Цей чоловік перебував поблизу місця злочину, але стверджував, що

нічого не бачив. Діставши від нього кілька непрямих відповідей, я вирішив перевірити їхню достовірність, поставивши безпосередні запитання, які вимагали відповіді «так» чи «ні».

Я: Ви бачили, що сталося?

Свідок: Ну... звідти, де я перебував, було важко розгледіти. Було темно, та все сталося так швидко.

Я поставив свідкові пряме запитання, на яке сподівався почуття відповідь «так». Оскільки він розпочав відповідь із «ну...», я зрозумів, що він не відповість ствердно. Тому я надав свідкові нараду закінчити фразу, щоб не налякати його цією технікою.

Техніка «Ну...» працює тільки з тими запитаннями, на які можна відповісти «так» чи «ні». Відповідаючи «ну...» на запитання на кшталт «Хто виграє Суперкубок наступного року?», особа повідомляє про те, що обмірковує відповідь. Перш ніж відповісти, надайте співрозмовнику змогу повноцінно висловитися, щоб він не подумав, що ви його просто перевіряєте. Майте на увазі: якщо особа здогадається про ваші наміри, вона навмисне уникатиме вживання «ну».

Виробіть звичку ставити людям прямі запитання, на які можна відповісти лише «так» чи «ні», й уважно слухайте їх. Частка «ну» на самісінському початку відповіді свідчить про те, що вам брешуть і що потрібна перевірка.

ЗОНА ЦІЛКОВИТОЇ НЕВИЗНАЧНОСТІ

Якщо люди не хочуть відповідати ані «так», ані «ні», вони перевивають у зоні цілковитої невизначеності. Ця зона охоплює простір між правдою та брехнею. Ця похмуря ділянка складається з лабіринту напівправд, виправдань та припушень. Славно-звісна заява президента Клінтона до Великого журі є наочною

ілюстрацією цієї зони. Якщо перефразувати те, що він сказав, виходить ось що: «Усе залежить від значення слова «є». Якщо під «є» мають на увазі те, чого ніколи не було, — це одна справа, а якщо мають на увазі щось інше, то цей вислів є щирою правдою». Клінтон вправно водив прокурора за носа зоною цілковитої невизначеності, щоб уникнути прямих відповідей («так» чи «ні») на його запитання.

Наведений нижче діалог між матір'ю та доночкою є яскравим прикладом використання цієї техніки на практиці.

Мати: Сьогодні мені зателефонувала твоя вчителька та сказала, що підозрює тебе у списуванні на іспиті. Ти що, справді списувала?

Доночка: Я готувалася до іспиту вночі, витративши на це додаткові дві години. Я готувалася більше, ніж усі, кого знаю. Люди, які не готуються, — списують на іспиті. А я постійно готувалась. А тому не звинувачуй мене у списуванні!

Мати: Я не звинувачую тебе у списуванні.

Доночка: Ні, саме це ти й робиш!

Мати просить доночку прямо відповісти на поставлене запитання. Натомість доночка, замість просто відповісти «так» чи «ні», водить її за носа зоною цілковитої невизначеності, уникаючи відповіді.

Вона закінчує відповідь звинуваченням, яке змушує матір оборонятися. Тепер ідеться не про списування, а про необґрунтоване звинувачення.

Мати могла б запобігти цій тяганині зоною цілковитої невизначеності, що її влаштувала доночка, тільки-но вона зрозуміла, що та застосувала схожу тактику. Отже, вона могла б дещо змінити перебіг розмови. Наприклад:

Мати: Сьогодні мені зателефонувала твоя вчителька та сказала, що підозрює тебе у списуванні на іспиті. Ти що, справді списувала?

Донька: Я готувалася до іспиту вночі, витративши на це додаткові дві години. Я готувалася більше, ніж усі, кого знаю. Люди, які не готуються, — списують на іспиті. А я постійно готувалася. А тому не звинувачуй мене у списуванні!

Маті: Я знаю, що ти сумлінно навчаєшся та маєш гарні оцінки. Однаке зараз ідеться не про це. Я запитала, чи ти дійсно списувала на іспиті. То так чи ні?

Скерування розмови в потрібному напрямку змушує доньку дати пряму відповідь на запитання: «Ти списувала на іспиті?» Донька мусить відповісти «так» чи «ні» або знову водити матір за носа зоною цілковитої невизначеності. Нездатність або небажання відповісти «так» чи «ні» не є правдивим свідченням брехні, проте суттєво збільшує її ймовірність. Якби дівчина не списувала на іспиті, їй було б неважко відповісти «ні». Правда — проста. Правда — прямолінійна. Правда не викликає труднощів.

ЧОМУ Я МАЮ ВАМ ВІРИТИ?

Після того як хтось відповів на ваше запитання, просто спитайте: «Чому я маю вам вірити?» Чесні люди зазвичай відповідають: «Тому що я кажу правду» або що. Чесні особи просто повідомляють інформацію. Вони фокусуються на достеменній передачі фактів. Натомість брехуни намагаються переконати людей у тому, що сказане ними є правою. Вони фокусуються не на самій інформації, а на спробі переконати слухачів у тому, що все, що вони сказали, — правда. Оскільки брехуни не можуть апелювати до мови фактів, вони, як правило, щосили намагаються підкріпити свої слова та зробити власну версію «фактів» правдоподібною.

Якщо люди відповідають на поставлене запитання в інший спосіб (не «тому що я кажу правду»), заперечте, що така відповідь не править за адекватну, та повторіть: «Чому я маю вам

вірити?» Якщо ви знову почуєте щось інше (а не «тому що я кажу правду»), ймовірність того, що вас обманють, зростає. Наведений нижче діалог між батьком і сином є яскравим прикладом використання техніки «Чому я маю вам вірити?» на практиці.

Батько: Сьогодні вранці на комоді лежали десять доларів. А зараз їх там немає. Ти їх взяв? Це ти брав гроші з моого комода на щось?

Син: Hi.

Батько: Синку, мені дуже хочеться вірити в це. Проте чомусь не можу. Скажи мені, чому я маю тобі вірити?

Син: Я не злодій.

Батько: Я не питав тебе, злодій ти чи ні. Я запитав, чому я маю тобі вірити. То чому?

Син: Тому що я не крав гроші. Я кажу правду.

Батько: Знаю, я тобі вірю.

У цьому діалозі син спочатку відповідає, що він не злодій. Однак це не є відповідлю на запитання «Чому я маю тобі вірити?». Батько дає синові ще один шанс, кажучи, що питав його не про те, злодій він чи ні, а про те, чому має повірити йому. Цього разу син відповідає: «Тому що я не крав гроші. Я кажу правду», і це, ймовірно, підтверджує те, що це правда. Сам факт того, що син відповів правильно на запитання «Чому я маю тобі вірити?», не означає, що він сказав правду, але значно зменшує ймовірність брехні.

Спілкуючись із людьми, надто в інтернеті за допомогою обміну миттєвими повідомленнями або надсилання СМС зі смартфона, користуйтесь цими простими та ненав'язливими техніками перевірки щирості. Описані техніки мають тонку дію, а тому люди навряд чи здогадаються, що ви їх перевіряєте. Попри те що ці техніки є лише свідченнями можливої правди, вони не являють собою стовідсотковий доказ брехні, та дозволяють підготуватися до ймовірної атаки онлайн-аферистів.

ВИЯВЛЕННЯ БРЕХНІ В ОНЛАЙН-ПРОФІЛЯХ

Багато людей неточно описують себе в онлайн-профілях, особливо в анкетах на сайтах знайомств. Учені Тома, Генкок і Еллісон дослідили поведінку вісімдесяті осіб, зареєстрованих на різних сайтах знайомств. У вісімдесят одному відсотку випадків люди брехали про одну чи кілька характеристик власних фізичних даних, таких як-от зрист, вага й вік. Жінки частіше говорять неправду про свою вагу, а чоловіки — про свій зрист. Жінки, вага яких відхиляється від середньостатистичної норми, схильні більше брехати про неї. Натомість чоловіки, зрист яких нижчий за середньостатистичний, більшою мірою схильні брехати про свій справжній зрист. Респонденти, які брали участь у дослідженні, також зізналися, що більше брехали про свої зовнішні дані, ніж про сімейний стан і кількість дітей.

У наступному дослідженні Генкок і Тома виявили, що третина всіх світлин у мережі не є правдивими. Вони визнали, що жінки частіше накладали фільтри на свої фотографії, ніж чоловіки. Досить часто в реальному житті жінки здавалися старшими, ніж на знімках. Вони частіше користувалися програмою Adobe Photoshop і робили професійні фотосесії. Okрім того, не вельми привабливі особи схильні прикрашати інформацію, зазначену в анкеті. Найцікавіше те, що попри всю брехню у своїх профілях вони прагнуть не надто фантазувати, щоб зберегти хоч якусь правдоподібність на випадок зустрічі в реальному житті.

Нехай масштаби обману в онлайн-профілях не сильно шокують вас. Онлайн-профіль є своєрідним аналогом поведінки на першому побаченні. У цей незабутній момент кожен із нас прагне постати в якнайкращому світлі. (Достоту так само ми зазвичай надягаємо «парадний» костюм на співбесіду з працевлаштування.) Жінки завжди ретельно обмірковують свій образ і приділяють багато уваги макіяжу. Натомість чоловіки ретельно

добирають кольорову гаму та випрасовують одяг. Вони відточують свою промову. Вони приховують особисті вади та негативні риси характеру за розмовами про політику й бездоганними манерами. Усе це робиться задля того, щоб справити позитивне перше враження.

Виставлення найкращих особистісних якостей не можна вважати брехнею, тому що ці риси таки ваші, нехай і дещо перевеличена їхня версія. Особи, які заповнюють онлайн-профілі, повинні справити якнайкраще враження, однак їм доводиться приховувати деяку інформацію про свою зовнішність і особисті дані. Саме тому люди, які послуговуються інтернетом з метою віднайти потенційного партнера, мусять переглядати онлайн-профілі з певною часткою скепсису й усвідомлювати, що людина в реальному житті не матиме вигляд привабливіший, ніж на фотографії та в резюме, які вона опублікувала.

Як чоловіки, так і жінки відчувають потребу зустріти ідеал краси, що його встановило суспільство та пропагують засоби масової інформації. Саме тому люди прагнуть наблизитися до цього стандарту задля приваблення нових друзів або потенційних других половинок. Люди, які вважають, що не відповідають стандартам привабливості, не впевнені у своїй здатності зацікавити потенційного партнера, а тому надають неправдиву інформацію про себе і свій зовнішній вигляд. Навряд чи ця ситуація зміниться в найближчому майбутньому; радше навпаки: ситуація лише загостриться мірою того, як онлайн-побачення й чати в інтернеті стануть більш популярними та доволі поширеними.

Кожен, хто шукає стосунків в інтернеті, мусить знати про межу, що відокремлює профіль, який спровів «найкраще враження», від оманливого. Оманливий онлайн-профіль може залишити однодумця або друга, проте після того, як брехня розкриється, настане кінець довірі, а замість захвату, надій і мрій прийдуть розчарування та недовіра. Якщо ви хочете побудувати

інтернет-стосунки, надайте правдиву інформацію в онлайн-профілі й наберіться терпіння. Справжні стосунки варто відносити такою очікування.

ЯК ЗМЕНШИТИ ЙМОВІРНІСТЬ БУТИ ОШУКАНИМ У МЕРЕЖІ

Погляд скоса, поворот голови чи ледь помітна зміна в тоні дають змогу оцінити особистість співрозмовника, його щирість і правдивість. Як уже зазначено в цій книжці, наш мозок постійно моніторить вербальні та невербальні сигнали інших людей, щоб визначити, чи не становлять вони потенційної загрози. Мозок зазвичай ігнорує ті сигнали, що оцінюються як доброчесні. Якщо ж відчувається загроза, мозок запускає реакцію боротьби або втечі, і в такий спосіб ми намагаємося захиститись від реальної чи потенційної небезпеки.

Невербальні й вербальні сигнали зазнають шалених змін що-секунди, від одного слова до іншого. Моніторинг цих змін дає змогу визначити зміни у стосунках людей — від щастя до пекельного смутку. Люди активно користуються вербальними та невербальними сигналами, оцінюючи інших, і покладаються на цей метод, щоб захиститись від побудови кепських стосунків та перебування в них.

Інтернет-стосунки позбавлено сигналів, які необхідні людям для того, щоб зробити правильні висновки. Смайлики допомагають розшифрувати зміст написаного, однак лише їх не досить. Щоб визначити справдільність особистість невидимого співрозмовника, його щирість та справжність під час спілкування в інтернеті, потрібні додаткові навички. Люди не можуть повністю судити про своїх інтернет-партнерів, оскільки відсутні сигнали, на які вони звикли покладатися за особистого контакту. Найнадійніший метод, за допомогою якого люди оцінюють інших, стає недоступним. Їм випадає покладатися на невід-

працьовані техніки, надійність яких поки що не перевірена. У мозку бракує інформації для розпізнавання дружніх і ворожих сигналів під час інтернет-спілкування. Щоб набути такі навички, потрібен час.

Нижче наведено деякі з потенційних проблем, що можуть вас спіткати під час визначення достовірності інформації та цінності потенційних онлайн-стосунків.

СХИЛЬНІСТЬ ДО ДОВІРИ

Люди схильні довіряти іншим. Це явище, відоме під назвою *схильність до довіри*, дає суспільству та торговілі змогу плавно й успішно функціонувати. Якби людям було не властиво довіряти, вони витрачали б забагато часу на перевірку інформації від інших осіб. Схильність до довіри діє за замовчуванням. Стосунки між друзями й колегами стали б вельми напруженими, якби кожен із них постійно ставив під сумнів ширість іншого. Отже, люди зазвичай довіряють іншим доти, доки на власні очі не переконаються у протилежному.

Схильність до довіри надає брехунам беззаперечні переваги, оскільки люди хочуть вірити тому, що вони чують, бачать або про що читають. Схильність до довіри зменшується, тільки-но люди усвідомлюють можливість обману. Схильність до довіри змушує людей вірити тому, що пишуть в електронних листах і текстових повідомленнях. З огляду на відсутність вербальних і невербальних сигналів буває важко поставити під сумнів правдивість письмового повідомлення.

Ще однією характерною особливістю схильності до довіри є така: коли люди помічають якісь розбіжності або суперечності в тому, про що їм розповідають, вони, найімовірніше, знайдуть пояснення, адже в іншому разі їм доведеться поставити під сумнів слова чи поведінку інших. Простіше заплющити очі на дрібні невідповідності, ніж конфліктувати з кимось.

Найкращий спосіб захиститися від надмірної схильності до довіри в інтернеті — свідомий скептицизм і використання техніки «конкурентних гіпотез» (докладну інформацію про неї надано нижче).

ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ

Схильність до довіри породжує ефект первинності. Останній, як ви пам'ятаєте з розділу 3, створює фільтр, крізь який ми дивимося на спілкування й події. Ефект первинності змінює не реальність, а те, як її сприймають люди. Схильність до довіри породжує фільтр первинності. Усе, що особа пише, вважається за правду, якщо немає причин сумніватися в цьому. Через брак вербальних і невербальних сигналів люди перебувають у невигідному становищі, коли намагаються судити про написане в інтернеті.

КОНКУРЕНТНІ ГІПОТЕЗИ

Конкурентні гіпотези, розвиваючись, усувають схильність до довіри й ефект первинності, а це дає змогу зберегти здатність неупереджено оцінювати характер і щирість особи, яка пише вам. Гіпотези являють собою ніщо інше, як аргументовані припущення. Конкурентна гіпотеза — це аргументоване припущення, яке передбачає те, що та сама подія буде оцінена по-різному.

Наприклад, ви вважаєте, що особа, яка вам пише, — щира та каже правду. Конкурентна гіпотеза передбачає, що той, хто надсилає вам повідомлення, — самозванець і брехун. Обмінюючись повідомленнями з цією особою в інтернеті (наприклад, під час саме цього сеансу), вам треба шукати докази або на користь першої гіпотези (автор — справжня та правдива особистість), або на користь другої (автор — самозванець і брехун).

Дуже рідко все свідчить на користь першої чи другої гіпотези, адже трапляється й таке, що чесні люди скидаються на шахраїв, а брехуни — на праведників. Однак зрештою всі наявні докази дозволяють обрати ту або ту позицію. Протидія схильності до довіри й ефекту первинності робить вас менш уразливими до ошуки в інтернеті... тобто вберігає від перспективи бути обдуреними.

ЗАКОНИ ПРИВАБЛЮВАННЯ

Як зазначено в розділі 4, до привабливих людей ставляться краще та на них частіше звертають увагу, ніж на негарних (або менш симпатичних) осіб. Фізична краса практично не має впливу на інтернет-спілкування, якщо інтернет-профілі не містять фотографій. Пам'ятайте, що люди часто брешуть в інтернет-профілях, щоб видатися привабливішими для потенційних партнерів. Оскільки люди позбавлені можливості спілкуватися віч-на-віч, то в них немає сенсу судити про чиюсь привабливість.

Порівняння відіграє величезну роль у приваблюванні. Коли двоє людей стоять поруч, то оцінити красу кожного з них можна саме в зіставленні. За відсутності іншої особи, необхідної для порівняння, людину оцінюють, зіставляючи з «ідеалізованою» особою. Із часом люди починають приписувати особам, котрі пишуть їм, якості цих ідеалізованих осіб, а це призводить до збільшення ймовірності того, що їх обмануть.

ПОБУДОВА ДОВІРЛИВИХ СТОСУНКІВ

Побудова довірливих стосунків в інтернеті ґрунтуються виключно на написанні текстових повідомлень, за умови, що спілкування не відбувається виключно у Skype і не базується на обміні фотографіями. Саме це обмежує техніки, до яких люди зазвичай звертаються, прагнучи встановити довірливі міжсо-

бистісні стосунки. Як зазначено вище, щоб завоювати довіру, слід шукати точки дотику. А щоб їх знайти, вам доведеться розповісти про себе людині, якій ви пишете. Розкриття інформація такого штибу — це ще один потужний прийом, який сприяє налагодженню довірливих стосунків. Оскільки інтернет-спілкування анонімне, люди схильні розкривати більше особистої інформації та роблять це швидше, ніж у безпосередній розмові. Одна з причин — те, що відправник не одержує вербалних або невербалних сигналів, які допомагають йому визначити, приймає чи відкидає цю інформацію адресат.

Коли люди дістають сигнали відкидання, спілкуючись у реальному світі, вони перестають бути відвертими. Однаке це не стосується віртуального спілкування. Насправді люди прагнуть збільшити інтенсивність розголослення особистої інформації. Завдяки цьому стосунки переходят навищий рівень швидше, ніж під час безпосереднього спілкування. Унаслідок цього люди пропускають дуже важливий період розвитку стосунків, під час якого обоє мають змогу поступово розкривати більше особистої інформації, використовуючи вербалні та невербалні сигнали задля прискорення розвитку стосунків і швидкості розголослення інформації. Якщо під час початкового періоду стосунки не налагоджуються, то шляхи двох людей розходяться, вони так і не встигають поділитись особистою інформацією й залишаються невразливими. Зважаючи на брак цього ключового періоду під час інтернет-спілкування, за якого неможлива розмова в реальному житті, зростають шанси бути обдуреними.

Вербування людей, готових шпигувати на користь Сполучених Штатів Америки, здійснюється за таким самим принципом. За шпигунами треба буквально упадати. Кроки з налагодження тісних дружніх або ж романтичних стосунків нічим не відрізняються від тих, які необхідні задля вербування шпигуна. У деяких випадках я намагався прискорювати процес, керуючись оперативними міркуваннями. Зазвичай мої спроби

не були успішними, оскільки я оминав перший крок у налагодженні стосунків. А саме перший крок є критично важливим. Передчасне розкриття завеликого обсягу інформації перешкоджає створенню стосунків. Об'єкт вербування ухиляється від зустрічей. Як зазначено вище, якщо темп розвитку стосунків є занадто «швидким» або занадто «повільним», то людина вважає, що партнер надміру поспішає або ж зволікає. В інтернет-стосунках це правило дуже часто порушується, оскільки особливості такого спілкування провокують прискорений розвиток стосунків попри те, що обидві сторони психологічно не готові до них. Це стає причиною того, що обидві сторони стають уразливими.

ЕМОЦІЙНА ПРИВ'ЯЗАНІСТЬ

Що довше тривають інтернет-стосунки, то більше люди прив'язуються одне до одного. Це не означає, що вони є ідеальною парою, але, витративши чимало часу на спілкування одне з одним, вони вже не бажають розлучатися; до того ж, зважаючи на рівень розвитку стосунків і обсягу розголошеної особистої інформації, люди стають уразливими, а це унеможлилює банальну відмову від віртуальних стосунків.

ПРИКЛАД ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОЇ ПРИВ'ЯЗАНОСТІ НА РЕАЛЬНЕ ЖИТТЯ

Щоб проілюструвати, як емоційна прив'язаність впливає на поведінку людини, дозвольте розповісти вам, як у певних ситуаціях можна скористатися цим задля своєї вигоди, особливо під час придбання речей, які чимало коштують. Припустімо, ви хочете придбати новий автомобіль. У такому разі спочатку слід визнатись, який саме автомобіль ви хочете придбати, а потім сповістити продавцю, що ви хотіли б купити його сьогодні, якщо домовитеся про ціну. Після цього дістаньте чекову книжку, впишіть у чек дату й назву магазину. Поясніть продавцеві,

що для укладення угоди залишилося тільки вписати туди суму і поставити підпис. Частково заповнений чек дає продавцеві зрозуміти, що у вас серйозні наміри щодо придбання автомобіля. Озвичте прийнятну для вас ціну та очікуйте на відповідь. Одного разу я сам скористався цим способом, коли упродовж восьми годин торгувався з продавчиною! Наприкінці зміни вона таки здалася. Продавчина визнала, що не може допустити, щоб вісім годин, які вона витратила на мене, виявилися гаянням часу, що його вона могла би присвятити іншим людям. *Емоційна прив'язаність*, яку продавчиня вклала в ці перемовини, спровокувала такий психологічний тиск, що вона продала мені автомобіль практично за безцінь; в іншому разі їй довелося б визнати невдачу.

КОГНІТИВНИЙ ДИСОНАНС

Когнітивний дисонанс виникає, якщо люди мають дві чи більше суперечливі ідеї або переконання. Люди й далі спілкуються в інтернеті, хоча розуміють: щоб уникнути когнітивного дисонансу, спілкування треба припинити. Вони аж ніяк не хочуть вірити в те, що особа, з якою вони спілкуються, не та, за кого себе видає, і все це викликає в них почуття когнітивного дисонансу.

Розгляньмо це все на прикладі. Ви позиціонуєте себе як ерудовану, чуйну особу. Ви полюбили того, з ким познайомилися та підтримуєте стосунки онлайн. Визнавши те, що вас обкрутили навколо пальця, ви змушені сказати собі, що занадто наївні та довірливі; а отже, вам простіше відмовитися від думки про те, що особа, з якою ви спілкуєтесь, — шахрай, адже волієте уникнути неприємних емоцій, які призводять до виникнення когнітивного дисонансу.

Манті Те’о, футболіст клубу «Notre Dame», котрий став жертвою мережевого обману, так висловився про внутрішній конфлікт, який викликав у його душі когнітивний дисонанс: «Мені дуже прикро розповідати про це, однак упродовж доволі

тривалого періоду я мав емоційні стосунки з жінкою, з якою познайомився в мережі. У нас були, як я вважав, щирі взаємини, оскільки ми часто спілкувались онлайн і по телефону, а я пе-рейнявся ніжними почуттями до неї. Усвідомивши, що я став жертвою чийогось хворобливого жарту та постійної брехні, я й досі відчуваю біль і приниження... Озираючись, я розумію, що мав бути обережнішим. Якщо в цьому випадку і є щось позитивне, це те, що, як я сподіваюсь, інші люди поводитимуться в мережі обачніше, ніж я».

ЯК НЕ ДАТИ ОШУКАТИ СЕБЕ

Щоб вас не ошукали, змусьте співрозмовника зустрітися в реальному житті, адже саме так ви зможете використовувати добре вигострені навички аналізу невербальних сигналів, щоб перевідчитися, наскільки ця людина відповідає своєму мережевому іміджу та чи справді ці стосунки такі ж добри «при денному світлі», як на екрані комп’ютера. На ранніх етапах інтернет-стосунків конче слід усвідомити, що брак невербальних сигналів створює певні перешкоди. Використовуйте конкурентні гіпотези задля того, щоб уберегти стосунки від занадто швидкого розвитку.

Завжди зважайте на те, що вас можуть обдурити, поки осо-биста зустріч не переконає вас у протилежному. Якомога швид-ше починайте наполягати на особистій зустрічі. Призначайте її в людному громадському місці, щоб уникнути небезпеки. До речі, не варто довго розмовляти під час першої зустрічі, а щоб вона минула комфортно для обох інтернет-користувачів, реко-мендуємо запросити людину в кав’янню або на ланч.

Якщо з певних причин зустріч у реальному житті неможлива, наполягайте на віртуальній зустрічі у Skype. Якщо інтернет-партнер затято ухиляється від зустрічі чи постійно відтягує її, це є потужним сигналом того, що відбувається щось лихе. У такому

разі вам слід негайно припинити інтернет-стосунки, бо ви ставите себе під загрозу, їмовірно, суттєву.

Вимога якнайшвидше зустрітись у реальному житті — дуже простий і ефективний спосіб уникнути ошуканства. За допомогою невербалних сигналів під час особистих зустрічей ви зумієте оцінити справжні наміри інтернет-партнера. Зоровий контакт також убереже вас від ідеалізування практично незнайомої особи. Створення конкурентних гіпотез придушиТЬ схильність до довіри. Немає потреби розкривати суто особисту інформацію під час спілкування в реальному житті, а отже, це вбереже стосунки від занадто бурхливого розвитку. Уповільнений розвиток стосунків зменшує емоційну прив'язаність і врешті-решт зводить до мінімуму емоційні витрати після їх розриву.

У непідробних взаєминах люди щиро прагнуть бачити одне одного в момент спілкування, особливо на ранній стадії стосунків. Вдаючись до зорового контакту, люди почиваються комфортніше, оскільки так вони можуть застосувати ті соціальні навички, на які слід зважати під час оцінювання партнера. Особисті зустрічі дають нагоду уникнути ошуканства та створити підґрунтя для належного спілкування в інтернеті.

НОВЕ ПОКОЛІННЯ: ВВІМКНУТИ, НАЛАШТУВАТИСЯ ТА ВЖИТИ ЗАСТЕРЕЖНИХ ЗАХОДІВ

Беззаперечним фактом є те, що поява можливості міжособистісного онлайн-спілкування кардинально змінила масштаби пошуку друзів і започаткування стосунків. Оскільки онлайн-спілкування стає дедалі популярнішим, його вплив на розбудову стосунків між людьми в найближчі роки лише посилиться.

Якщо завжди пам'ятати про всі зазначені інтернет-небезпеки й застосовувати техніки, які я рекомендував, задля зведення їх до мінімуму, то в мережі цілком можна побудувати серйозні взаємини. Насправді, зважаючи на причини, перелічені на

початку цього розділу, саме їм можуть віддати перевагу на *ранніх* етапах налагодження стосунків.

Раціональна обачливість і здоровий глузд дають змогу користуватися інтернетом як засобом для пошуку друзів і побудови тимчасових або тривалих стосунків. Та навпаки: якщо ви необачно скористаєтесь з цього засобу, не звернете увагу на те, що віддаєте й отримуєте натомість, це може привести до розчарування та душевних мук. Зрештою, те, як ви поводитеся у віртуальному всесвіті, визначить цінність цих стосунків, наскільки вони добрі чи погані, як ці манери впливають на якість вашого життя та взаємини.

ЕПІЛОГ

ФОРМУЛА ДРУЖБИ НА ПРАКТИЦІ

І як відомо кожному шпигунові:
наявність спільних ворогів перетворює людей на союзників.

*Еллі Картер. Не судіть про дівчину за її одягом*¹

Ось іще одна (остання) шпигунська історія. Цього разу йдеться не про мою службу у ФБР; насправді це трапилося понад сто років тому². Історія розпочалася наприкінці ХХ століття, коли німецький принц закохався в жінку з англійської аристократичної родини. Сексуальний складник цієї інтрижки не надто турбував уряд Німеччини; а втім, його представники були вкрай незадоволені, коли дізналися, що принц писав коханій пристрасні листи, переповнені військовими таємницями. Вони звернулися до «доктора Грейвса», талановитого німецького шпигуна, та надали йому завдання: «Повернути ці листи!»

І він це зробив. Він вирушив до Англії, щоб зустрітись із жінкою, забрати в неї листи від принца та повернути їх на батьків-

¹ Еллі Картер — літературний псевдонім. Справжнє ім'я — Сара Лі Фоглеман (нар. 1974) — американська письменниця. Оригінальна назва книжки «Don't Judge a Girl by Her Cover» (2009).

² A. K. Graves, *The Secrets of the German War Office* (New York: McBride, Nast, 1914).

щину. Наведені нижче витяги зі щоденника доктора Грейвса пояснюють, як йому поталанило виконати цю місію. Читаючи цей матеріал, спробуйте розпізнати, які зі стратегій, описаних у «Зміні вподобань», застосовував доктор Грейвс, щоб успішно повернути листи.

* * *

Спочатку я зупинився в готелі «Russell Square», а через кілька днів перебрався до аристократичного «Langham». Я почав обережно все з'ясовувати. Я купував усі авторитетні газети і вичитував їх від першої та до останньої літери, а потім ставив різним людям запитання, намагаючись визначити коло спілкування цієї леді. Від тих, з ким я познайомився в готелі, а також із газетних репортажів я помалу збирав інформацію. На щастя, у Лондоні якраз розпочався сезон і всі кинулися туди. Згодом я дізнався, ким є найближчі друзі цієї леді та хто її фаворити. Наступним кроком було вивчити особистість тієї жінки, щоб збегнути, які в неї хобі, а також уподобання й антипатії. Я дізнався, що вона полюбляє їздити верхи в Гайд-парку. Саме тому я взяв собі за правило щодня здійснювати двогодинну прогулянку верхи за цим-таки маршрутом. Мое терпіння було вина-городжено аж на п'ятий ранок, коли побачив її: вона їхала чвальом у супроводі кількох друзів.

Наступного ранку я знову опинився на тій самій доріжці, у той-таки час. Урешті-решт з'явилася вона — їхала учвал разом із тією самою компанією. Коли вони практично зникли з поля зору, я рушив за ними. Я дізнався, де вони залишають коней, отож після того, як вони покинули їх і пішли, я зайшов до стайні та дещо розвідав. Я дізнався, що вони приходять у той самий час. Відтак я намагався щодня навертатися на очі цієї леді. Я міг пишатися кількома речами, серед яких — майстерність триматись у сіdlі. Ціною постійних падінь та розбитого носа я на-вчився приборкувати необ'їдждених (диких) коней в Австралії.

Потім від своїх друзів-туарегів¹ я довідався про кілька трюків, що їх продемонстрував тій леді за першої ж нагоди. Я не сподівався, що мене відрекомендують, але я міг привернути увагу всього гурту та привчити до моєї присутності, застосовуючи один із ключових аспектів людської психології. Яскористався теорією підсвідомого приваблювання незнайомої людини, яка часто потрапляє в поле зору.

Незабаром я переконався в тому, що моя леді та її друзі дотримуються всіх умовностей лондонського суспільства. Одна з них особливо зацікавила мене. У них була звичка відвідувати ресторан «Carlton Terrace» приблизно о третій-четвертій годині дня та ласувати полуницю. Я теж почав замовляти полуницю.

Під час полуничного сезону «Carlton Terrace» — неначе ексклюзивна різнобарвна дизайнерська тарілка, яку так уподобали метелики і трутні. Уся ця світська тусівка, що заради втіхи забуває про пристойність і обмінюється всякими нісенітницями та недоречними жартами, є яскравим прикладом марнування життя. Відвідувачі просто сидять під розкішним накриттям на скляній терасі, споглядаючи панораму Темзи, якою пропливають різноманітні судна та баржі.

У «Carlton Terrace» доводиться дорого платити за мініаторні порції. З люб'язного дозволу офіціанток мені вдалося сісти за столик неподалік того, який було зарезервовано для леді та її друзів. Я завжди з'являвся на терасі тоді, коли вона разом із ними була вже там; я входив сам-один, посадив своє місце та демонстрував бажання побути на самоті. У «Carlton» прекрасно подають полуницю. До срібного вазонка кладуть десять-дванадцять великих ягід разом із листям і стеблинками. Це просто апогей розкошів. Ви зриваєте свіжі ягідки зі стебла на свій стіл,

¹ Туареги — кочовий народ групи берберів, що живе в пустельних районах Центральної Сахари в межах Алжиру, Лівії, Малі, Нігеру, Нігерії, Буркіна-Фасо, куди були витіснені в епоху арабських завоювань із північніших областей Африки.

а до них у «Terrace» подають вершки, одна порція яких коштує півсоверена — два з половиною долара США. Вважається, що однієї порції цілком достатньо для середньостатистичного відвідувача. Натомість щодня я замовляв п'ять таких порцій.

День при дніве я ласував полуницю на суму два з половиною соверена — дванадцять з половиною доларів США — за рахунок ерцгерцога Мекленбург-Шверинського. Я регулярно давав дівчині чайові в розмірі півсоверена, що доводило загальну суму щоденних витрат до трьох соверенів (п'ятнадцять доларів США). Упродовж практично десяти днів я робив це щодня в той самий час, завжди намагаючись з'явитись у ресторані після приїзду леді та її компанії, замовляючи однакову кількість порцій і даючи дівчині півсоверена на чай. Незабаром на мене почали зважати. На мої примхи звернули увагу не тільки відвідувачі ресторану «Terrace», а й керівники. Одного разу, проходячи залою, я почув, як хтось сказав: «А ось і “винишувач” полуниці».

Я був задоволений. Я знов, що тепер легше буде потрапити до гурту цієї леді. Мене вирізнили як незвичайного відвідувача елітарного ресторану, який був тут щодня із третьої до четвертої години о цій порі року. Однак тепер жінки на кшталт моєї леді не філітують. Якщо ви за сприятливих обставин швидко зазирнете їй у вічі, використовуючи «трюк із полуницею», у відповідь вона зробить те саме. Ви обое невимушено всміхнетесь та до кінця дня більше не обміняєтесь поглядами. Це не флірт. Назвімо це психічним зацікавленням.

Я продовжував свій полуничний фестиваль, аж поки одного дня менеджер «Carlton Terrace» не сказав, що мною зацікавилися. Кілька чоловіків бажали дізнатися, хто я такий. Я запитав, хто вони, і менеджер відповів, що один з них — член гурту цієї леді. Було нескладно додати два і два. Вочевидь вона стала ініціатором.

Тим часом я надіслав кілька повідомлень ерцгерцогу, наполягаючи на тому, щоб він у жодному разі не пускав свого небожа

в Лондон; навіть під страхом відмови в утриманні заборонив би йому писати листи цій леді без дозволу ерцгерцога. Зараз Лондон поступово залюднювався, сезон був у самому розпалі. Я ходив до театрів від Друрі-Лейн до Емпаер і відвідував клуби. Там я зустрів старих знайомих, з якими колись близько товаришував або разом полював, а з декотрими я бував на мінеральних курортах Європи, а також надибав двох-трьох нових. Я хотів, щоб вони показали мені різноманітні цікаві заклади. Використовуючи дивовижні способи, я спонукав їх запрошувати мене на чай у ті будинки, де часто бувала моя леді в оточенні своїх друзів.

Отже, під час одного з таких званих прийомів мене відрекомендували їй. Вона була типовою спортивною англійкою. Леді не вирізнялась особливою вродою, проте в неї була чиста шкіра, очі сяяли, а вся вона неначе випромінювала кінське здоров'я, притаманне дочкам Альбіону. Висока, струнка, сильна, розкuta в манерах і звичках, вона була цілковитою противлежністю пересічної німецької жінки. Я вважаю, що саме це і стало причиною пристрасного захоплення юного герцога.

— Як ся маєте, хлопче з колоній? Ви все ще полюбляєте полуницю?

Ми обое розсміялися.

— Бачу, ваша світлість звернула на мене увагу й оцінила мої ще не настільки виважені манери.

— Звісно, — хитнула головою леді.

Після цього точилася невимушена приємна бесіда. Я дедалі більше розумів пристрасне захоплення юного ерцгерцога, вважаючи його «до дідька щасливим жебраком».

Відтоді я поставив собі за мету з'являтись у всіх публічних місцях, які відвідувала леді: театрах, концертах і ресторанах. Поступово й непомітно, щоразу роблячи невеличкі послуги, я завоював її довіру. Якось після відвідин театру мене навіть запросили на вечерю в Індійській вітальні Віндзорського палацу.

На той час люди вже знали про мене дещо, а саме що я — затягтий мандрівник, поціновувач відпочинку, у якого своєрідне хобі — медичні дослідження. Я дізнався, що стосунки леді з молодим ерцгерцогом були таємницею навіть серед її оточення; крім того, леді практично з дня на день очікувала на його приїзд до Лондона. Якось я натякнув, що знайомий з ним. Коли мені вдалося ще більше завоювати її довіру, я розповів про його любовні походеньки, які сам і вигадав. Зрештою мені пощастило втягнути леді у відверту розмову. Поступово я налаштував її проти ерцгерцога, а її образа тільки загострювалася, зважаючи на його відсутність серед лондонського суспільства. Насправді ж Його Величність не відпускав за моєю вказівкою його Втихомирений Дядько.

Минуло ще два місяці, перш ніж леді запросила мене до свого помешкання в Мейфері. Частково причиною цього стало мое знайомство з молодим ерцгерцогом, а тому тепер ми були з нею «на короткій нозі». Я дізнався, що вона познайомилася із ним під час вечірки з нагоди полювання в мисливському будиночку графа Кру в Шропшири. Згодом вона зізналася, що їхнє офіційне знайомство відбулося раніше, під час її перебування на гірськолижному курорті у Швейцарії, який усі аристократи світу полюбляють відвідувати *інкогніто*. Також я довідався, що її палке захоплення бриджем влітає у грубу копіечку.

Роздобути відомості про борги леді коштувало чималих зусиль. Задля цього мені довелося попрацювати з її покоївкою. Я дарував їй щось із будь-якої нагоди. Мені поталанило зробити для неї кілька дрібничок. Знаючи, що леді немає вдома, я приїхав туди і, вдавши, ніби чекатиму на її повернення, поставив покоївці кілька важливих для мене запитань. Я дізнався, що її господиня бідна, мов церковна миша. Такою інформацією слід було скористатися.

Відтак я старався бути присутнім на усіх вечорах бриджу в будинку леді. Світські англійки — вельми азартні гравці,

а я помітив, що моя леді загалом багато програвала. Їй пощастило, що в один із таких вечорів вона багацько програла мені. Проте в цьому товаристві не передають гроші з рук у руки; усі розплачуються «borgовими зобов'язаннями на вимогу». Я взяв її зобов'язання і викупив разом з іншими (а де саме моя леді позичала гроші, я дізнався в покоївки), а потім відніс їх славетному лондонському лихвареві, щоб укласти з ним угоду. Він мав зібрати всі боргові зобов'язання моєї леді та змусити її здійснити платіж, не згадуючи, звісно ж, моого імені. Очевидно, що, аби не зруйнувати довіру, яка щойно зародилася між нами, я не міг зробити це самостійно. Того-таки дня лихвар навідався до будинку леді. Таких візитів було кілька, і він показував їй ці зобов'язання, лякав і погрожував їй судом, чим мало не довів леді до нервового зриву. Мої доречні співчуття змусили її виговоритися, зрештою вона злісно вигукнула, що має купу боргів і що майже всі її знайомі теж: мовляв, це звичайна ситуація для її оточення.

То був ідеальний шанс допомоги їй матеріально. Ми серйозно поговорили про всі її справи. Усе виявилося вельми заплутаним. Ми поговорили про молодого ерцгерцога. Я поступово переконав леді не плакати жодної надії на законний шлюб з представником Мекленбург-Шверинського роду, проте, оскільки вони мали інтимні стосунки й вона навіть була заручена з ним, буде доречно, якщо він допоможе їй матеріально. Крига, на яку я ступив, здавалася надзвичайно тонкою, а леді була міцна духом і не позбавлена ідеалів, а тому я мусив добирати слова, щоб вона не подумала, наче я замислив її шантажувати. До речі, якби вона про все здогадалася, то радше покинула б це товариство, аніж погодилася діяти за моїм планом. Зрештою я сказав: «У вас є хоч якийсь спосіб примусити герцогську сім'ю зробити адекватне зізнання та відшкодувати завдані вам збитки?»

Після тривалих вагань леді буквально підскочила, вибігла з кімнати та незабаром повернулася зі стосом листів. Я побачив

на деяких із них герцогський герб. Юний дурень навіть не подбав про конфіденційність! Леді злісно потряслася цими листами та вигукнула: «Цікаво, що дядько Франца сказав би на це? Чому б мені не змусити його одружитися зі мною?»

А ось і шанс! Залізо — у цьому разі йдеться про темперамент моєї леді — було розжарене. Я запропонував їй сісти та спокійно все обміркувати. Задля створення відпружливого маневру і враження, що я знаю, про що кажу, я вдав, ніби пов'язаний з найвпливовішими родинами Німеччини та перебуваю в Лондоні *інкогніто*. Я підійшов до цього так, немов я — її друг, а не друг герцога Мекленбург-Шверинського, проте оскільки я вже з ним знайомий, то зможу стати їй у пригоді.

— Мені так прикро, — співчував я, — проте ви не маєте жодного шансу на законний, хай навіть і морганатичний шлюб із молодим ерцгерцогом. Я вважаю його поведінку щодо вас цілковито несправедливою. Зважаючи на ваші з ним взаємини, ви маєте право вимагати гідну компенсацію від його сім'ї. Якщо ви звернетесь до суду, то зможете отримати її, звинувативши молодого герцога в порушенні обіцянки, але я розумію ваші почуття. Цей крок був би ганебним для такого стародавнього вельможного роду, як ваш.

Леді це лестило.

— То що ж я можу вдіяти? — спітала вона.

— З огляду на наші дружні стосунки, — сказав я, — я вважав би за честь, якби ви дозволили мені діяти від вашого імені. Я гадаю, що зможу провести перемовини з дядьком молодого ерцгерцога, та обіцяю, що він розумно все розсудить. Я усвідомлюю всю делікатність цієї ситуації, але й ви повинні зрозуміти, що самій вам не впоратися.

Леді похитала головою та знервовано провела долонею по листах.

— Ні. Це неприпустимо, — сказала вона. — Я не хочу навіть думати про таке.

Я збагнув, що треба «дотиснути» її. Саме тому і придумав, мабуть, найвитонченішу брехню в своєму житті. Упродовж п'ятирічних хвилин я змалював молодого ерцгерцога в таких кольорах, що порівняно з Його Величністю Дон Жуан здався б святим.

— Вирішуйте самі, — сказав я. — Адже він мав приїхати, щоб провести з вами цей сезон. Однак він не приїхав. Ви самі розповідали мені, що він навіть не відповідає на ваші листи. Ну ось, власне, і все. Ваша світлосте, він і його рідні заслуговують на таке покарання, якого ви лише забажаєте.

Ідея з покаранням найбільше припала леді до вподоби. Діткунута гордість жінки, тим паче англійки, — жахлива річ. Одразу ж після цього я був змушений попрощатися з нею. Повернувшись додому, я власноруч написав самому собі два листи та підписав їх ім'ям ерцгерцога. У них я пропонував оплатити борги її світлості. Вони були адресовані мені, та, дещо почекавши, я знову з'явився в Мейфері й зачитав їх леді. Тепер вона була холодна, гордовита та дозволила мені робити все, що я вважатиму за потрібне. Отож я негайно вирушив до банку ерцгерцога в Лондоні та повідомив його про те, що мені потрібні п'ятнадцять тисяч фунтів стерлінгів (сімдесят п'ять тисяч доларів США). Я отримав гроші за чотири дні. Решта була справою техніки. Леді вручила мені всі листи та документи, а я передав їй п'ятнадцять тисяч фунтів стерлінгів. Наскільки я знаю, тепер її світлість активно подорожує на щорічну виплату, яку їй призначив старий ерцгерцог. Не знаю, чи вона ще й досі відвідує «Carlton Terrace», щоб поласувати полуницю, проте її нинішнє фінансове становище безпосередньо пов'язане з цим фактом.

ЯК ДОКТОР ГРЕЙВС ВИКОНАВ СВОЮ МІСІЮ

Коли читаєш щоденник доктора Грейвса, вражає те, що він на ціле століття випередив свій час, застосовуючи задля досягнення мети поведінковий аналіз і психологічні техніки. Якщо ви

зайдете трішки часу та перечитаєте ту частинку в розділі 1, де йдеться про використання формули дружби з метою завербувати Чайку та підштовхування його до зради своєї країни і співпраці з розвідкою Сполучених Штатів Америки, вас здивує схожість між стратегіями агента ФБР і доктора Грейвса. Отже, розгляньмо їх.

1. В обох випадках вербування здійснювалося упродовж тривалого часу на основі ретельно розробленого плану. Обидва агенти використовували описані в цій книжці техніки завоювання симпатії, перш ніж зробили крок назустріч своїм об'єктам.
2. Доктор Грейвс, як і агент ФБР Чарльз, використав формулу дружби задля того, щоб налагодити стосунки з англійською леді. Спочатку вони встановили близькість зі своїми об'єктами, поступово збільшували її частоту і тривалість, посилювали інтенсивність, закидаючи «наживку», а також дедалі дужче надсилали невербалні сигнали.
3. В обох випадках принципом **блізькості** послуговувалися з метою встановити цілком безпечний контакт між агентом і об'єктом (див. розділ 1). У випадку з Чайкою агент ФБР не пошкодував сили на відвідування місця, де регулярно бував Чайка та де останній не міг не помітити його присутності. З доктором Грейвсом сталося те саме, адже він намагався потрапити в поле зору свого об'єкта під час прогулянок верхи, а потім сидячи за сусіднім столиком у ресторані, куди навідувався об'єкт його зацікавлення в оточенні своїх друзів.
4. В обох випадках залучено принципи **частоти** і **тривалості**. У випадку з Чайкою агент ФБР став дедалі більше наверталися йому на очі (збільшив частоту) на шляху до крамниці, а потім, коли дипломат помітив його, став супроводжувати його туди, щоразу збільшуючи тривалість контакту. У випадку з англійською леді доктор Грейвс почав частіше потрапляти

цій жінці на очі під час їзди верхи та в ресторані. Доктор Грейвс навіть підкresлив у своєму щоденнику значення цих дій: «Я застосував теорію підсвідомого потягу до незнайомця, якого часто бачив». Щоб збільшити тривалість, він упродовж тривалого часу перебував недалеко від жінки в різних публічних місцях, як-от театри та концерти. Що більше часу (тривалість) ви проводите поряд з людьми, то потужніший вплив потім матимете на їхні рішення та перебіг думок.

5. В обох випадках **інтенсивність** досягнуто за допомогою невербальних сигналів та спеціальних «наживок». Постійна присутність незнайомців збуджувала цікавість Чайки й англійської леді. У випадку з доктором Грейвсом такою наживкою був «трюк із полуницею». Чому цей чоловік за раз поглинає п'ять порцій полуниці й дає офіціантці такі щедрі чайові? Хто ж він такий? Чого прагне? Саме цікавість мотивувала Чайку й англійську леді спробувати з'ясувати, ким є Чарльз (агент ФБР) і Грейвс (німецький шпигун) і чого їм треба. Доктор Грейвс зауважив: «Якщо ви за сприятливих обставин швидко зазирнете їй у вічі, як це зробив я, використовуючи «трюк із полуницею» [збільшення інтенсивності], у відповідь вона зробить те саме. Ви обое невимушено усміхнетесь та до кінця дня більше не обміняєтесь поглядами». Коли доктор Грейвс уперше зустрівся з леді, вона відкинула пасмо волосся (похитала головою), що є доброзичливим сигналом, який вказував на те, що йому певною мірою пощастило встановити довірливі стосунки з нею раніше, ніж було озвучено перші слова. І Чарльз, і Грейвс були впевнені в ефективності своїх психологічних принципів, а тому вони лише чекали на слушну мить. Вони не стимулювали розвитку подій, натомість дозволили стосункам розвиватися природно, так, як це зазвичай буває в житті.
6. В обох випадках і доктор Грейвс, і спеціальний агент використовували доброзичливі сигнали, щоб повідомити оточенню,

що не становлять жодної безпеки (див. розділ 1), і не викликати настороженості під час знайомства. Спеціальний агент не наближався до Чайки, аж поки той не став комфортно почуватися в його присутності. Доктор Грейвс сидів на самоті за столиком у ресторані, не виявляючи бажання зустрічаться з кимось та створюючи ілюзію, що він ні для кого не становить загрози. Доктор Грейвс також завжди пересвідчувався в тому, що заходить до ресторану тільки після того, як леді та її другі вже там.

7. В обох випадках агенти збириали інформацію про потрібних їм осіб з різноманітних джерел. Інформацію щодо Чайки агент діставав від аналітиків ФБР. Для доктора Грейвса джерелом відомостей були місцеві газети, розділи світської хроніки, розмови з репортерами, а згодом навіть із конюхами. В обох випадках важливу інформацію збириали таємно з метою з'ясувати мотиви поведінки об'єктів, оцінити їхні особистісні якості й здобути іншу інформацію, яка могла б бути корисною задля встановлення можливих точок дотику. Щоб роздобути конфіденційні відомості про свій об'єкт, доктор Грейвс користувався техніками вилучення інформації (див. розділ 6), не викликаючи настороженості людей, які й гадки не мали, що поширюють її.
8. Доктор Грейвс пішов у «Carlton Terrace» не лише для того, щоб бути поряд зі своїм об'єктом, а й щоб знайти точки дотику, і саме тому він став ласувати полуницю щодня, як це робила леді.
9. Також докторові Грейвсу вдалося скористатись із психологічного принципу побічного ефекту (див. розділ 4), щоб привернути до себе увагу леді. Верхова їзда, як і інші види спорту, спричиняє викид ендорфінів, що, своєю чергою, покращує настрій людей. Якщо для гарного настрою немає особливих причин, то його приписують особі, яка в цей момент перебуває поряд. Відповідно до золотого правила дружби, якщо ви

хочете сподобатися людям, змусьте їх почуватися добре у власних очах. Доктор Грейвс зумів зав'язати довірливі стосунки зі своїм об'єктом іще до того, як вони познайомилися.

10. Урешті-решт доктор Грейвс зробив усе так, неначе ідея обміння листи на допомогу у сплаті боргу походила від самої леді, а не від нього. У випадку з Чайкою шпигун власноруч сприяв зростанню насіння зради, яке посіяв агент ФБР. Це щира ознака успішної операції.

Ці дві шпигунські історії, розділені цілим століттям, нагадують нам про те, що людська природа — незмінна, а друзів можна знайти за допомогою інструментів, описаних у цій книжці, адже саме вони сприяють зміні вподобань та притягують до вас людей.

ДОДАТОК

ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТАННЯ ТЕСТУ «ЩО ВИ БАЧИТЕ?» (С. 212)

Фотографія 1: Ворожим сигналом на цій фотографії є позіхання молодої пані. Однаке цей сигнал не конче свідчить про те, що їй нудно з хлопцем. Щоб з'ясувати це, треба вжити співчутливий вислів.

Фотографія 2: На цьому фото зображені три доброзичливі сигнали, а саме: (а) відкрита усмішка, (б) нахил голови, (в) взаємний зоровий контакт. Також доречним є (г) відкрита поза.

Фотографія 3: Додатковий доброзичливий сигнал, якого немає на фотографії № 2, — це розкриті долоні, звернені вгору, як у хлопця, так і в жінки.

Фотографія 4: Несинхронність поз між двома особами свідчить про недостатній рівень порозуміння.

Фотографія 5: Молода леді звертається до хлопця та всміхається, проявляючи зацікавлення; водночас хлопець сидить зі скрещеними руками, відхилившись назад, що свідчить про брак зацікавлення.

Фотографія 6: Хлопець усміхається та нахиляється вперед, що свідчить про цікавість до жінки, яка закритою позою (руки, скрещені на грудях) та скептичним поглядом дає зрозуміті, що не поділяє його зацікавлення.

Фотографія 7: Доброзичливий сигнал, який вказує на порозуміння, — «прояви турботи» (доглядання партнера). У цьому разі дівчина поправляє комір сорочки хлопця.

Фотографія 8: Хлопець проявляє цікавість до юної леді, всміхаючись, нахиляючись вперед і зберігаючи відкриту позу. На жаль, зважаючи на положення її тулуба, можна констатувати, що вона не поділяє його почуттів, але перш ніж хтось захоче

повністю виключити зацікавлення з боку дівчини, слід звернути увагу на інші невербалальні сигнали.

Фотографія 9: У стосунках між двома особами панує цілковите порозуміння. Про це свідчить низка чинників: (а) взаємне захоплення; (б) положення тулуба: нахиляння одне до одного та відкриті пози; (в) жвава жестикуляція (зокрема підняті вгору пальці, тобто жест, який означає, що все гаразд); (г) тривалий зоровий контакт; (г) усмішки.

Фотографія 10: На позір на цьому знімку хлопець домінує, оскільки він виставив уперед вказівний палець. Утім, зверніть увагу на те, що він відхилився назад. (Виставлення вперед указівного пальця й одночасне відхиляння назад є доволі суперечливим жестом, адже ви не тицяєте пальцем в обличчя співрозмовнику та водночас не відхиляєтесь назад, якщо прагнете домінувати в певній ситуації.) Юна леді взялася попід боки (що є агресивним невербалальним сигналом), аби компенсувати різницю у зрості. Водночас вона схилила голову набік, відкривши сонну артерію, а це уособлює відсутність страху перед співрозмовником. Отже, висновок: хлопець програє в цьому протистоянні, про що свідчить відхиленій назад корпус, а також мова тіла дівчини, яка судячи з усього, зовсім його не боїться.

БІБЛІОГРАФІЯ

- Ajzen, I. (1977). Information processing approaches to interpersonal attraction. In S. W. Duck (ed.), *Theory and practice in interpersonal attraction* (pp. 51–77). San Diego, CA: Academic Press.
- Antheunis, M. L., Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2007). Computer-mediated communication and interpersonal attraction: An experimental test of two explanatory hypotheses. *Cyberpsychology and Behavior*, 10, 831–835.
- Aristotle (1999). *Rhetoric* (W. R. Roberts, trans.). In *Library of the Future*, 4th ed. [CDROM]. Irvine, CA: World Library.
- Aronson, E. (1969). The theory of cognitive dissonance: A current perspective. In L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental psychology*, vol. 4. New York: Academic Press.
- Asch, S. E. (1946). Forming impressions of personality. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41, 303–314.
- Aubuchon, N. (1997). *The anatomy of persuasion*. New York: American Management Association.
- Balderston, N. L., Schultz, D. H., & Helmstetter, F. J. (2013). The effect of threat on novelty-evoked amygdala response. *PloS ONE*, 8, 1–10.
- Ballenson, J. N., Blascovich, J., Beall, A. C., & Loomis, J. M. (2001). Equilibrium theory revisited: Mutual gaze and personal space in virtual environments. *Presence*, 10, 583–598.
- Barrick, J., Distin, S. L., Giluk, T. L., Stewart, G. L., Shaffer, J. A., & Swider, B. W. (2012). Candidate characteristics driving initial impressions during rapport building: Implications for employment interview validity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85, 330–352.
- Brady, E., & George, R. (2013). Manti Te'o's "Catfish" story is a common one. *USA Today*, January 18.
- Branham, M. (2005). How and why do fireflies' light up? *Scientific American*, September 5.
- Buffardi, L., & Campbell, W. K. (2008). Narcissism and social networking web sites. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 1303–1314.

- Byrne, D. (1969). *Attitudes and attraction*. In L. Berkowitz (ed.), *Advances in Experimental Psychology*, vol. 4. New York: Academic Press.
- Carlzon, J. (1989). *Moments of truth*. New York: Harper Business.
- Carnegie, D. (2011). *How to win friends and influence people*. New York: Simon & Schuster.
- Carter, R. (1998). *Mapping the mind*. Berkeley: University of California Press.
- Chaplin, W. F., Phillips, J. B., Brown, J. D., Claton, N. R., & Stein, J. L. (2000). Handshaking, gender personality and first impressions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 110–117.
- Chen, F. F., & Kenrick, D. T. (2002). Repulsion or attraction? Group membership and assumed attitude similarity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 111–125.
- Cialdini, R. B. (1993). *Influence: The psychology of persuasion*. New York: William Morrow.
- Clark, M. S., Mills, J. R., & Corcoran, D. M. (1989). Keeping track of needs and inputs of friends and strangers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 15, 533–542.
- Clore, G., Wiggins, N. H., & Itkin, S. (1975). Gain and loss in attraction: Attributions from nonverbal behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31, 706–712.
- Collins, N. L., & Miller, L. C. (1994). Self-disclosure and liking: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 116, 457–475.
- Craig, E., & Wright, K. B. (2012). Computer-mediated relational development and maintenance on Facebook. *Communication Research Reports*, 29 (2), 118–129.
- Curtis, R. C., & Miller, K. (1986). Believing another likes or dislikes you: Behavior making the beliefs come true. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 284–290.
- Dalton, C. A., Ajzen, I., & Kaplan, K. J. (1979). Self-disclosure and attraction: Effects of intimacy and desirability of beliefs and attitudes. *Journal of Research in Personality*, 13, 127–138.
- Davis, J. D., & Sloan, M. L. (1974). The basis of interviewee matching and interviewer self-disclosure. *British Journal of Social and Clinical Psychology*, 13, 359–367.
- DePaulo, B. M. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation. *Psychological Bulletin*, 111, 203–243.

- DeMaris, A. (2009). Distal and proximal influences of the risk of extramarital sex: A prospective study of longer duration marriages. *Journal of Sex Research*, 44, 597–607.
- Dimitrius, J., & Mazzarella, M. (1999). *Reading people: How to understand people and predict their behavior — anytime, anywhere*. New York: Ballantine.
- Egan, G. (1975). *The skilled helper*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Ancoli, S. (1980). Facial signs of emotional experience. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39, 1125—1134.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Oxford, UK: Peterson Row.
- Finkelstein, S. (2013). Building trust in less than 10 minutes. *Huffington Post*, July 18.
- Frank, M. G., Ekman, P., & Friesen, W. V. (1993). Behavioral markers and recognisability of the smile of enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 83—93.
- Franklin, B. (1916). *The autobiography of Benjamin Franklin* (J. Bigelow, ed.). New York: G. P. Putnam's Sons.
- Gagne, F., Khan, A. Lydon, J., & To, M. (2008). When flattery gets you nowhere: Discounting positive feedback as a relationship maintenance strategy. *Canadian Journal of Behavioral Science*, 40, 59—68.
- Givens, D. G. (2014). *The nonverbal dictionary of gestures, signs and body language cues*. Spokane, WA: Center for Nonverbal Studies. Online at <http://www.center-for-nonverbal-studies.org/6101.html>.
- Gold, J. A., Ryckman, R. M., & Mosley, N. R. (1984). Romantic mood induction and attraction to a dissimilar other: Is love blind? *Personality and Social Psychology Bulletin*, 10, 358—368.
- Grammar, K. J., Schmitt, A., & Massano, A. H. (1999). Fuzziness of nonverbal courtship communication unblurred by motion energy detection. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 487—508.
- Grant, M. K., Fabrigar, L. R., & Lim, H. (2010). Exploring the efficac of compliments as a tactic for securing compliance. *Basic and Applied Social Psychology*, 32, 226—233.
- Greville, H. (1886). *Cleopatra*. Boston: Ticknor.
- Griffeth, R. W., Vecchio, R. P., & Logan, J. W. (1989). Equity theory and interpersonal attraction. *Journal of Applied Psychology*, 74, 394—401.

- Gueguen, N. (2008). The effect of a woman's smile on men's courtship behavior. *Social Behavior and Personality*, 36, 1233—1236.
- Gueguen, N. (2010). The effect of a woman's incidental tactile contact on men's later behavior. *Social Behavior and Personality*, 38, 257—266.
- Gueguen, N. (2010). Men's sense of humor and women's responses to courtship solicitations: An experimental field study. *Psychological Reports*, 107, 145—156.
- Gueguen, N., Boulbry, G., & Selmi, S. (2009). "Love is in the air": Congruency between background music and goods in a flower shop. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 19, 75—79.
- Gueguen, N., & Delfosse, C. (2012). She wore something in her hair: The effect of ornamentation on tipping. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 12, 414—420.
- Gueguen, N., Martin, A., & Meineri, S. (2011). Similarity and social interaction: When similarity fosters implicit behavior toward a stranger. *Journal of Social Psychology*, 15, 671—673.
- Gueguen, N., Martin, A., & Meineri, S. (2011). Mimicry and helping behavior: An evaluation of mimicry on explicit helping request. *Journal of Social Psychology*, 15, 1—4.
- Gueguen, N., & Morineau, T. (2010). What is in a name? An effect of similarity in computer-mediated communication. *Journal of Applied Psychology*, 6, 1—4.
- Gunnery, S. D., & Hall, J. A. (2014). The Duchenne smile and persuasion. *Journal of Nonverbal Behavior*, 38, 181—194.
- Guo, S., Ahang, G., & Ahai, R. (2010). A potential way of enquiry into human curiosity. *British Journal of Educational Technology*, 41, 48—52.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension* Garden City, NY: Doubleday.
- Hancock, J., & Toma, C. (2009). Putting your best face forward: The accuracy of online dating photographs. *Journal of Communication* 59, 367—386.
- Harnish, R. J., Bridges, K. R., & Rottschaefer, K. M. (2014). Development and psychometric evaluation of the sexual intent scale. *Journal of Sex Research*, 5, 667—680.
- Hazan, C. D., & Diamond, L. M. (2000). The place of attachment in human mating. *Review of General Psychology*, 4, 186—204.
- Hill, C., Memon, A., & McGeorge, P. (2008). The role of confirmation bias in suspect interviews: A systematic evaluation. *Legal and Criminological Psychology*, 13, 357—371.

- Hunt, G. L., & Price, J. B. (2002). Building rapport with the client. *Internal Auditor*, 59, 20–21.
- Kaitz, M., Bar-Haim, Y., Lehrer, M., & Grossman, E. (2004). Adult attachment style and interpersonal distance. *Attachment and Human Development*, 6, 285–304.
- Kassin, S. M., Goldstein, C. C., & Savitsky, K. (2003). Behavior confirmation in the interrogation room: On the dangers of presuming guilt. *Law and Human Behavior*, 27, 187–203.
- Kleinke, C. L. (1986). Gaze and eye contact: A research review. *Psychological Review*, 100, 78–100.
- Kleinke, C. L., & Kahn, M. L. (1980). Perceptions of self-disclosures: Effects of sex and physical attractiveness. *Journal of Personality*, 48, 190–205.
- Kellerman, J., Lewis, J., & Laird, J. D. (1989). Looking and loving: The effects of mutual gaze on feelings of romantic love. *Journal of Research in Personality*, 23, 145–161.
- Kenrick, D. T., & Cialdini, R. B. (1977). Romantic attraction: Misattribution versus reinforcement explanations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 381–391.
- Knapp, M. L., & Hall, J. A. (1997). *Nonverbal communication in human interaction* (4th ed.). New York: Harcourt Brace College.
- Krumhuber, E., & Manstead, A. S. R. (2009). Are you joking? The moderating role of smiles in perception of verbal statements. *Cognition and Emotion*, 23, 1504–1515.
- Lee, L., Loewenstein, G., Ariely, D., Hong, J., & Young, J. (2008). If I'm not hot, are you hot or not? *Psychological Science*, 10, 669–677.
- Lewis, D. (1995). *The secret language of success: Using body language to get what you want*. New York: Galahad Books.
- Lynn, M., & McCall, M. (2000). Gratitude and gratuity: A meta-analysis of research on the service-tipping relationship. *Journal of Socio-Economics*, 29, 203–214.
- Macrea, C. N., Hood, B. M., Milne, A. B., Rowe, A. C., & Mason, M. F. (2002). Are you looking at me? Eye gaze and person perception. *Psychological Science*, 13, 460–464.
- Mai, X., Ge, Y., Toa, L., Tang, H., Liu, C., & Lou, Y. J. (2011). Eyes are windows to the Chinese soul: From the detection of real and fake smiles. *PLoS ONE*, 5, 1–6.

- Mantovani, F. (2001). Networked seduction: A test-bed for the study of strategic communication on the Internet. *Cyberpsychology and Behavior*, 4, 147—154.
- Martin, A., & Gueguen, N. (2013). The influence of incidental similarity on self-revelation in response to an intimate survey. *Social Behavior and Personality*, 41, 353—356.
- Mehu, M., & Dunbar, R. I. M. (2008). Naturalistic observations of smiling and laughter in human group interactions. *Behavior*, 145, 1747—1780.
- Mittone, L., & Savadori, L. (2009). The scarcity bias. *Applied Psychology*, 58, 453—468.
- Moore, M. (2010). Human nonverbal courtship behavior: A brief historical review. *Journal of Sex Research*, 47, 171—180.
- Nadler, J. (2004). Rapport in negotiations and conflict resolution. *Marquette Law Review*, 5, 885—882.
- Nahari, G., & Ben-Shakhar, G. (2013). Primacy effect in credibility judgments: The vulnerability of verbal cues to biased interpretations. *Applied Cognitive Psychology*, 27, 247—255.
- Navarro, J., & Karlins, M. (2007). *What every body is saying: An FBI special agent's guide to speed-reading people*. New York: HarperCollins.
- Nelson, H., & Geher, G. (2007). Mutual grooming in human dyadic relationships: An ethological perspective. *Current Psychology*, 26, 121—140.
- Nelson, S. (2014). Woman checks [boyfriend's] phone, finds footage of him having sex with her Staffordshire bull terrier dog. *Huffington Post UK*, February 14.
- Olff, M. (2012). Bonding after trauma: On the role of support and the oxytocin system on traumatic stress. *European Journal of Psychotraumatology*, 3, 1—11.
- Opt, S. K., & Loffredo, D. A. (2003). Communicator image and Myers-Briggs type indicator extroversion-introversion. *Journal of Psychology*, 137, 560—568.
- Patterson, C. H. (1985). *Empathic understanding: The therapeutic relationship*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Patterson, J., Gardner, B. C., Burr, B. K., Hubler, D. S., & Roberts, K. M. (2012). Nonverbal indicators of negative affect in couple interaction. *Contemporary Family Therapy*, 34, 11—28.
- Pease, A. (1984). *Signals: How to use body language for power, success, and love*. New York: Bantam Books.

- Radford, M. (1998). Approach or avoidance? The role of nonverbal communication in the academic library user. *Library Trends*, 46, 1—12.
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin.
- Smeaton, G., Byrne, D. M., Murnen, S. K. (1989). The repulsion hypothesis revisited: Similarity irrelevance or dissimilarity bias. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 54—59.
- Stefan, J., & Gueguen, N. (2014). Effect of hair ornamentation on helping. *Psychological Reports: Relationships and Communication*, 114, 491—495.
- Stewart, J. E. (1980). Defendant's attractiveness as a factor in the outcome of criminal trials: An observational study. *Journal of Applied Social Psychology*, 10, 348—361.
- Swann, M. (2013). The professor, the bikini model and the suitcase full of trouble. *New York Times*, March 8.
- Toma, C. L., Hancock, J. T., & Ellison, N. B. (2008). Separating fact from fiction: An examination of deceptive self-presentation in online dating profiles. *Personality & Social Psychology Bulletin*, 34, 1023—36. The conference paper was later published as a journal article.
- Vanderhallen, M., Vervaeke, G., & Holmberg, U. (2011). Witness and suspect perceptions of working alliance and interviewing style. *Journal of Investigative Psychology and Offender profiling*, 8 110—130.
- Videbeck, S. (2005). The economics and etiquette of tipping. *Policy*, 20, 38—41.
- Vonk, R. (2002). Self-serving interpretations of flattery: Why ingratiation works. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 515—526.
- Wang, C. C., & Chang, Y. T. (2010). Cyber relationship motives: Scale development and validation. *Social Behavior and Personality*, 38, 289—300.
- Wainwright, G. R. (1993). *Body language*. Teach Yourself Books. London: Hodder & Stoughton.
- Whitty, M. T., & Buchanan, T. (2012). The online romance scam: A serious cybercrime. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15, 181—183.
- Zunin, L., & Zunin, N. (1972). *Contact: The first four minutes*. New York: Ballantine Books.

ПОДЯКА

Я хотів би висловити вдячність Дейву й Лінді Міллс із «Dave Mills Photography» у Ланкастери (штат Каліфорнія) за світлини до цієї книжки. І Дейв, і Лінда люб’язно проявили свої здібності, щоб достовірно відобразити на знімках необхідні техніки. Я хотів би подякувати Ендрю Кердону та моїй доньці — Брук Шефер — за те, що вони проявили добру волю й талант, виконуючи роль моделей для фотографій на сторінках цієї книжки. Я хотів би подякувати Дженні Чейні, Майклу Веллсу, Деніелу Поттеру, Корі Гарса й Тоні ДеКікко за ретельне вичитування рукопису, за коментарі та пропозиції. Я також хотів би скласти подяку Ренді Маркозу, з яким співпрацював упродовж багатьох років і з яким ми разом розробляли нові ідеї з метою вдосконалити комунікативні навички людей. Хочу висловити особливу подяку Майкові Діллі, письменнику й історику, з яким ми також співпрацювали протягом багатьох років і вдосконалювали техніки, описані в цій книжці. Він ретельно вичитував і редактував рукопис, а також надав неоціненні поради, що додало цій книжці фінальної нотки. Також я хотів би пошанувати своїх учителів англійської мови, які, помітивши хиби в моєму письмі, мали терпіння та допомогли мені вдосконалити потрібні навички.

Джек Шефер

Я був щасливий співпрацювати з неймовірними людьми, які заохочували мене, випромінювали натхнення та розуміння, коли я найдужче цього потребував. Я хотів би перелічити їхні імена тут — в алфавітному порядку — та подякувати кожному з них за те, що вони додали сенс і радість у моє життя. Заздалегідь перепрошую, якщо ненавмисно пропустив когось.

Льюїс Ендрюс, Алан і Сьюзен Белфур, Лоретта Баретт, Енн і Стів Бетчелор, Лайл Берман, Керол Блок, Стефані Боєр, Ейвері

Кардозу, К. Т. Чан, Грейс Чок, Синтія Коен, Дон Деліц, Алекс ДеСільва, Моріс Деваз, Джим Дойл, Хуліо і Кармен Енрікес, Берт, Барбара та Деніел Фрідман, Саллі Фуллер, Джин Голден, Джон Голлемон, Джен Гордон, Девід і Одін Гаргіс, Стів Гарріс, Філ Гельмут, Полетт і Кевін Герберт, Том Джонсон, Грейс Джонс, Сандра Керлінс, Міріам і Арнольд Керлінс, Роберт Кіндія, Джеррі Келер, Альберт Ко, Фредді До, Рей Кейк, Джим Левін, Лен Мак-Каллі, Роб Меркадо, Дебра Мічелі, Чед Майклс, Пітер Міллер, Джо Наварро, Жаклін О'Стін, Френ Реджін, Меріен Роуз, Джон Рассел, Воллес Рассел, Гаррі, Джині, Ліббі та Моллі Шредер, Стівен Шусслер, Майк Шеклфорд, Стен Слудікофф, Джоан і Ерік Стедмен, Гері Волтерс, Аннетт, Джилл і Мішель Вейнберг, Роберт Велкер, Том Вілен, Кен Ванвоорхіс і Ентоні Вітале.

Насамкінець ми із Джеком хотіли б висловити особливу подяку Метью Бенджаміну — нашому неперевершеному редакторові — та всім неймовірним співробітникам видавництва «Simon & Schuster», які надали цьому рукопису належного вигляду.

Марвін Карлінс

ПРО АВТОРІВ

Доктор філософії Джон «Джек» Шефер — професор, психолог, консультант спецслужб і колишній спеціальний агент ФБР. Доктор Шефер присвятив п'ятнадцять років свого життя контррозвідувальній і антiterористичній діяльності, а також упродовж семи років працював фахівцем у галузі поведінкового аналізу в підрозділі поведінкового аналізу при відділі національної безпеки ФБР. Він розробляв техніки вербування шпигунів, допитував терористів і навчав майбутніх агентів мистецтва переговорів і переконання. Доктор Шефер пише статті для журналу «Psychology Today», а також він написав (сам або у співавторстві) шість книжок і опублікував безліч статей у фахових і популярних виданнях. Він професор Школи правозастосування та кримінальної юстиції на базі Університету Західного Іллінойсу.

Марвін Карлінс здобув ступінь доктора філософії у Принстонському університеті й зараз обіймає посаду професора менеджменту в коледжі бізнес-адміністрування Університету Південної Флориди. Доктор Карлінс консультує різноманітні організації по всьому світі з питань ефективності міжособистісного спілкування; окрім того, він написав двадцять чотири книжки у співавторстві, зокрема два національні бестселери: «What Every BODY Is Saying» і «It's a Jungle in There». Марвін Карлінс живе в Ріверв'ю (штат Флорида) з дружиною Едіт і доњкою Ембер.

ЗМІСТ

Як здобути прихильність	7
1 Формула дружби	14
2 Як привернути до себе увагу, перш ніж буде сказане перше слово	38
3 Золоте правило дружби	94
4 Закони приваблювання	119
5 Мова дружби	146
6 Виникнення близькості	191
7 Налагодження та підтримання тривалих стосунків	218
8 Ризики та перспективи дружніх стосунків у віртуальному світі	245
Епілог. Формула дружби на практиці	278
Додаток	291
Бібліографія	293
Подяка	300
Про авторів	302

Науково-популярне видання

Серія «Саморозвиток»

ШЕФЕР Джек, КАРЛІНС Марвін

**Як здобути прихильність людей і навчитися впливати на них:
рекомендації колишнього агента ФБР**

Головний редактор *O. С. Кандиба*

Провідний редактор *I. Г. Веремій*

Редактор *H. В. Бордукова*

Коректор *G. В. Сологуб*

Технічний редактор *D. В. Заболотських*

Дизайнери й верстальники *I. О. Гнідая, В. О. Верхолаз*

ТОВ «Видавництво “Віват”»,

61037, Україна, м. Харків, вул. Гомоненка, 10.

Свідоцтво ДК 4601 від 20.08.2013.

Видавництво «Віват» входить до складу ГК «Фактор».

Придбати книжки за видавничими цінами та подивитися детальну інформацію про інші видання можна на сайті www.vivat-book.com.ua

тел.: +38 (057) 717-52-71, +38 (073) 344-55-11,

+38 (067) 344-55-11, +38 (050) 344-55-11,

e-mail: ishop@vivat.factor.ua

Щодо гуртових постачань і співробітництва звертатися:

тел.: +38 (057) 714-93-58, e-mail: info@vivat.factor.ua

Адреси фірмових магазинів «Книгарня Vivat»:

м. Харків, вул. Квітки-Основ'яненка, 2,

тел.: +38 (057) 341-61-90, e-mail: bookstorevivat@gmail.com

м. Львів, вул. Дорошенка, 23,

тел.: +38 (032) 255-34-00, e-mail: bookvivatliv@gmail.com

Видавництво «Віват» у соціальних мережах:

facebook.com/vivat.book.com.ua

instagram.com/vivat_publishing