


КАСИЯ И ПАТРИК
ВЕЗОВСКИ

Я ПОНИМАЮ тебя без слов

как читать людей
по жестам и мимике

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва

УДК 159.925
ББК 88.53
Я11

WITHOUT SAYING A WORD

© 2018 Kasia Wezowski and Patryk Wezowski
Published by arrangement with Thomas Nelson, a division of HarperCollins
Christian Publishing, Inc.

Везовски, Касия.
Я11 Я понимаю тебя без слов : как читать людей / Касия
и Патрик Везовски ; [перевод с английского А. Монич]. —
Москва : Эксмо, 2025. — 224 с. : ил. — (Влияй и убеждай.
Книги, которые помогут добиться своего).

ISBN 978-5-04-110476-4

Словами можно передать лишь половину информации. Жесты, мимика, поза говорят о человеке едва ли не больше, чем он сам. С помощью языка тела легко добиться желаемого результата в переговорах, «читая оппонента», как открытую книгу. Правильная трансляция невербальных сигналов поможет вам одержать победу в тендере, выиграть выборы, получить работу мечты, добиться желаемой должности и повлиять на людей, которым вы хотите доказать свою точку зрения.

УДК 159.925
ББК 88.53

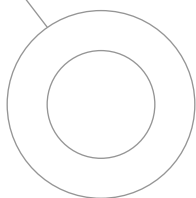
ISBN 978-5-04-110476-4

© Монич А.С., перевод на русский язык, 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2025

оглавление

| | |
|---|-----|
| Благодарности авторов | 7 |
| Введение | 10 |
| 1. Пять принципов толкования языка тела | 25 |
| 2. Позитивный язык тела | 31 |
| 3. Как ведут себя уверенные в себе | 51 |
| 4. Негативный язык тела | 84 |
| 5. Как язык тела выдает наши эмоции | 116 |
| 6. Лицо – открытая книга | 137 |
| 7. Микромимика: по секрету всему свету | 163 |
| 8. Язык принятия решений | 177 |
| 9. Практические упражнения | 203 |
| Библиография | 212 |





благодарности авторов

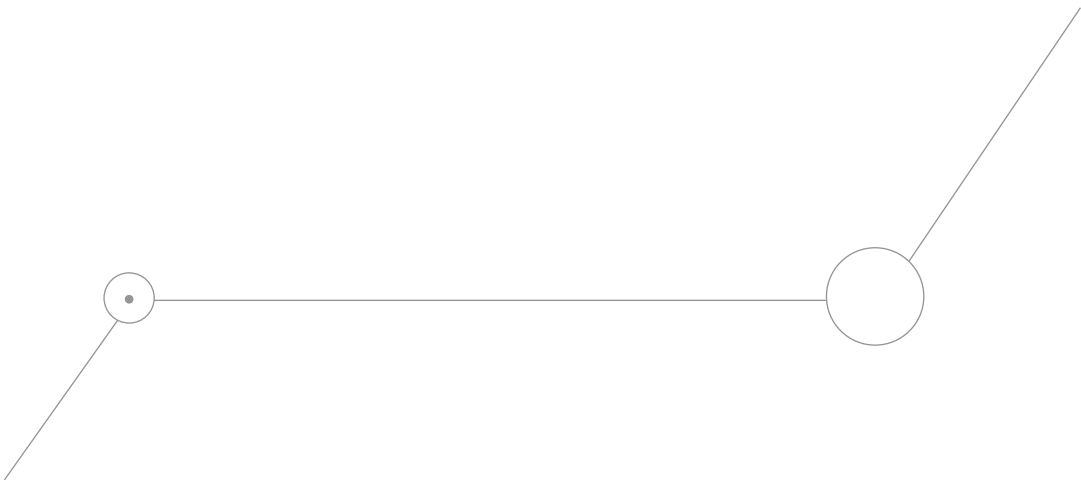
Эта книга — результат более чем двадцатилетнего увлечения языком тела, а также многолетнего опыта тренингов по невербальной коммуникации, которые получили множество положительных отзывов от тысяч участников. Мы выражаем огромную благодарность сертифицированным тренерам нашего Центра по изучению языка тела, которые делали и продолжают делать потрясающую работу по всему миру.

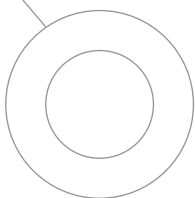
Мы хотели бы поблагодарить и наших партнеров из различных уголков мира. Это Антонио и Ана Сакавем (Португалия), Хусам Аль-Эйд (Ближний Восток), Хосе Мануэль Хименес и Балдири Понс (Испания), Леопольдо Упримни (Колумбия), Лаура Хустиция (Аргентина), Хуан Карлос Гарсия (Панама), Каролин Маттеуччи (Швейцария), Серкан Тундж (Турция), Мухаммад Али (Пакистан), Роберто Микарелли (Италия), Эдди Вандевейер и Язз Ягарнатсинг (Нидерланды), Дана Кетелс и Софи-Анн Браке (Бельгия), Миллс Вонг (Гонконг). Мы также благодарны тренерам со всего мира, которые используют нашу методику, а значит, постоянно вносят свой вклад в дальнейшее распространение нашего подхода к языку тела.

Кроме того, мы должны поблагодарить наших друзей, которые подкидывали нам интересные идеи; наших партнеров и слушателей курса, которые предоставляли ценную обратную связь, а также всех тех, кто пожелал распространять идеи нашего Центра по изучению языка тела. Это, среди прочих, Нэнси Де Бонте, Эн Деклерк, Петер Саренс, Энн ван ден Бегин, Аннеми Янсенс, Селин де Кромбрюгге, Микаэль Чьанкетти, Дон Веллс, Герт ван де Велде, Каролина Щепанковска, Магдалена Дабровска, Саския Смет, Мари-Роз Менс, Патрик Адлер, Сюзан Окерс, Кевин де Смет, Жан-Луи де Хаск, Том Корейнен, Том ван Дист, Дирк Вермант, Робин Виссенакенс, Хильде Вернайлен, Мэтт Рузен, Карин Каппель, Гидо Поффе, Ролан Дюшатле, Вим Хукман, Барт ван Коппенолле, Карл Ратс, Рой Мартина, Паскаль ван Дамм, Робин Виссенакенс, Эммануэль Мотри, Джин де Грут, Барт Лус, Гай Вереке, Фритхоф Крон, Вальтер ван Горп, Эрик де Врие, Йос Тениссен, Йохан Спрейт, Ричард Барретт, Бруно Десмет, Грег С. Рейд, Гленна Траут и Алан Коэн.

Научные данные, представленные в книге, — результат более чем 150 лет исследований в области языка тела. На ее страницах чувствуется влияние многочисленных ученых, которые внесли огромный вклад в процесс накопления и интерпретации этих знаний. В связи с этим мы выражаем искреннюю признательность следующим персонам: Гийом Дюшен, Чарльз Дарвин, Роберт Плутчик, Кэррол Изард, Роберт Розенталь, Крис Клейнке, Роберт Голдберг, Эдвард Холл, Джерард Ниренберг, Генри Калеро, Десмонд Моррис, Поль Экман, Уоллес Фризен, Алан Пиз, Эххард Хесс, Марк Кнапп, Джуди Бургун, Майкл Аргайл, Дэн О'Хэйр, Барри Шленкер и Ральф Экслайн.

И конечно, мы должны поблагодарить наших многочисленных сотрудников и коллег, которые всегда готовы делиться идеями и знаниями о языке тела и невербальной коммуникации — вы оказывали и продолжаете оказывать огромное влияние на нашу деятельность. Это Кэрол Кинси, Марк Бауден, Беверли Флэксингтон, Ренат Муссо, Йен Трудель, Элизабет Кунке, Марк МакКлиш, Доминика Мезон, Роберт Фипс, Грег Уильямс, Хенрик Фексус, Джо Наварро и Рик Киршнер.





введение

Владение языком тела повышает шансы на успех

Несколько лет назад нам с Патриком предложили предсказать результаты конкурса, в котором принимали участие 2500 стартапов в области информационных технологий. Мы присутствовали на питчах, но вместо того, чтобы слушать участников, наблюдали за жестами и микромикой членов жюри. Свои предположения насчет того, кто окажется победителем, мы высказали до объявления результатов. И вскоре мы, как и все присутствующие, могли убедиться, что догадка оказалась верной. Мы испортили сюрприз.

Через два года нас вновь пригласили на это же мероприятие. Но на этот раз мы наблюдали не за жюри, а за участниками. Теперь мы должны были не угадать победителей, а отследить, какие элементы невербальной коммуникации приводили к победе, а какие — к провалу.

Каждый будущий предприниматель оценивался по шкале от 0 до 15. Участники получали баллы за каждое проявление позитива и уверенности в себе (улыбка, визуальный контакт, уверенная жестикуляция) и теряли их

за каждый негативный сигнал (суетливость, скованность движений рук, отведение взгляда).

Мы обнаружили, что участники, чьи презентации жюри включили в восьмерку лучших, набрали в среднем по 8,3 балла по нашей 15-балльной шкале. Те же, кто не попал в это число, набрали в среднем по 5,5 баллов. Налицо четкое соответствие: позитивный язык тела — более успешные результаты.

Аналогичные соответствия обнаружались и в политической сфере. Давайте посмотрим на прошлые и позапрошлые президентские выборы в США.

Во время кампании 2012 года мы провели онлайн-исследование, участникам которого (всего 1000 человек, как демократы, так и республиканцы) показывались двухминутные видео с выступлениями Барака Обамы и Митта Ромни на различных предвыборных мероприятиях, причем содержание речей было как нейтральным, так и эмоционально заряженным.

Выражения лиц зрителей фиксировались вебкамерой, а наша команда анализировала их на предмет шести ключевых эмоциональных реакций, выявленных психологами в ходе исследований: счастье, удивление, страх, отвращение, гнев и грусть. Мы отмечали такие параметры, как тональность эмоции (позитивная или негативная) и степень ее выраженности. Анализ показал, что Обама вызывал более сильные эмоции и меньше негативных

Если вы не способны истолковать чувства собеседника и обращаете внимание лишь на слова, вы почти наверняка не добьетесь того, чего могли бы.

реакций. Ромни вызвал негативную реакцию даже у значительного числа (16%) республиканцев.

Когда мы проанализировали язык тела кандидатов, мы обнаружили, что Обама держался примерно так же, как наши победители конкурса стартапов. Он принимал, в основном, открытые, позитивные, уверенные позы, которые соответствовали его словам. Ромни же, напротив, часто подавал негативные сигналы, снижая убедительность своего послания противоречивыми, несообразными движениями и мимикой.

Одно из ключевых умений, которое есть у отличных переговорщиков — это умение считывать микромимику.

Предвыборная кампания 2016 года также выявила резкий контраст между языком тела кандидатов, ставший очевидным в ходе дебатов. И если в случае Обамы более убедительная

невербальная коммуникация стала одним из факторов его победы над Ромни, то на выборах 2016 года ни Клинтон, ни Трамп не удалось использовать язык тела так, чтобы произвести благоприятное впечатление.

Многих зрителей и избирателей очень отталкивали подчеркнуто маскулинное поведение Трампа и его раздражающая привычка ходить за Клинтон по сцене во время ее речи. Клинтон контролировала себя лучше — но, пожалуй, слишком уж хорошо. Многие сомневались в ее искренности; по сути, заученные манеры отдаляли ее от слушателей.

Ни Клинтон, ни Трамп не провалили дебаты и не потеряли свою целевую аудиторию. Многие избиратели благосклонно восприняли сдержанность Клинтон, а другим точно так же понравились нагловатые манеры Трампа.

па. И все же, если бы один из кандидатов сумел, подобно Обаме, установить подлинную, неформальную связь с избирателями, это увеличило бы его привлекательность и повысило шансы на победу.

Разумеется, язык тела не определяет исход выборов или победителя конкурса стартапов. Но верная невербальная коммуникация действительно сопутствует успеху.

Эффективные коммуникаторы понимают язык тела

Хотя почти всем нам хочется считать, что мы принимаем решения рационально, многочисленные исследования показывают, что эмоции играют огромную роль в продажах и переговорах. Если вы не способны истолковать чувства собеседника и обращаете внимание лишь на слова, вы почти наверняка не добьетесь того, чего могли бы.

Разумеется, опытные переговорщики умеют маскировать подлинные чувства. Они тщательно выбирают слова и интонации, контролируют жесты и выражения лица. Среднестатистический наблюдатель почти наверняка сочтет их нейтрально настроенными, бесстрастными. С другой стороны, они могут убедительно изобразить ту или иную эмоцию, если решат, что это поможет им добиться своего.

Однако есть способ распознать чувства собеседника, даже если он намеренно пытается их утаить. Секрет — в спонтанной и невольной микромимике, которые мелькают на лицах в эмоционально напряженные моменты. Если знать, на что обращать внимание, микроэмоции позволяют быстро и точно распознать чувства собеседника.

Исследуя и преподавая язык тела, мы постоянно рассуждаем о том, что одно из ключевых умений, которое есть у отличных переговорщиков — это умение считывать микроимику. Они могут распознавать глубинные реакции и затем грамотно подводить собеседника к желаемому итогу.

Чтобы проверить эту идею, мы провели два эксперимента с видеоконтентом, целью которых было оценить способность распознавать микроимику.

В первом исследовании с участием продавцов из компании Муо мы сопоставляли два показателя: эффективность работы и результаты видеоиспытания. Выяснилось, что те, чьи результаты были выше среднего, продавали значительно лучше, чем другие коллеги. Во втором эксперименте участвовали продавцы из салона BMW в Риме. Мы обнаружили, что высоко эффективные сотрудники (которые продали более 60 автомобилей за последний квартал) набрали почти в два раза больше баллов, чем менее успешные. Вывод, к которому мы пришли — эффективные переговорщики обладают природной способностью к распознаванию микроимики.

Улучшить знание языка тела может каждый

От умения понимать язык тела во многом зависит и профессиональный успех, и жизненное счастье. Уверенная, вызывающая доверие манера подачи усиливает ваши публичные выступления. Умение понимать язык жестов и микроимику увеличивает эффективность переговорщиков и продавцов. Изучение языка тела повышает ваш *эмоциональный интеллект*, что, в свою очередь, улучшает качество любых ваших отношений.

Есть люди с врожденной способностью к пониманию языка жестов, однако освоить его может каждый — нужно только учиться и практиковаться.

Шесть лет назад нас попросили разработать курс для работников колл-центров. Как вы понимаете, эти люди общаются с клиентами только по телефону. Вы можете подумать, что для их работы полезнее всего было бы освоить набор нужных формулировок: как грамотно преподнести информацию, чтобы увеличить сумму заказа или утихомирить проблемного клиента.

Прослушав типичные рабочие разговоры нескольких участников курса, мы сказали, что на нашем курсе они не будут заучивать готовые формулировки или отрабатывать интонацию. Вместо этого нужно будет внимательно наблюдать за мимикой и жестами звонящих. В частности, мы попросили их подумать, какую информацию выдают поза и осанка говорящего. Вскоре стало ясно, что язык жестов ощутимо сказывается на ходе разговора.

Одна из участниц во время разговора с клиентами сидела в очень неудобной позе и хмурилась — ее голос звучал раздраженно. Другой сидел, откинувшись на спинку кресла и широко расставив ноги. Лицо его выражало чувство собственного превосходства, которое нашло отражение в надменном тоне, из-за чего собеседник (клиент на том конце провода) был менее склонен отвечать на его вопросы.

Люди реагируют не только на то, что мы говорим, но и на то, что и как мы делаем — иными словами, на невербальную коммуникацию.

Третья участница сильно сторбилась — ее поза выдавала неуверенность, которая отчетливо сквозила и в голосе. Четвертый в процессе разговора просматривал свое руководство по продажам. Он звучал рассеянно, не мог сосредоточиться ни на своей речи, ни на словах собеседника, в связи с чем у того сложилось впечатление, что он не важен и его игнорируют.

Эти различия просто поразительны — ведь все участники следовали одному и тому же скрипту, который каждый знал наизусть! И тем не менее, язык тела оказывал огромное влияние на то, как именно они говорили, что, в свою очередь, значительно влияло на эмоции клиентов.

Есть люди с врожденной способностью к пониманию языка жестов, однако освоить его может каждый — нужно только учиться и практиковаться.

Наши наблюдения помогли нам понять, что сейчас важнее не менять интонации или содержание текста, а сосредоточиться на языке жестов и корректировать позу и осанку участников. Также вскоре стало ясно, что некоторые студенты проецируют на собеседников свое дурное настроение.

Кто-то приносил негатив из дома, кого-то вывели из себя утром перед тренингом, а кто-то просто жил в таком состоянии. Так или иначе, жесты и мимика в процессе телефонного общения с клиентами всякий раз выдавали их истинные чувства. И что не менее важно, их невербальное поведение оказывало сильнейшее влияние на клиентов, которые вслед за ними начинали нервничать, раздражаться или проявлять высокомерие. Этот опыт еще раз подтвердил то, что мы знали: язык тела — это внешнее

проявление того, что происходит внутри, как в теле, так и в мыслях. Если вы хотите изменить свой язык жестов, то начинать нужно с эмоций и настроений. Другого способа нет.

«Тело всегда стремится рассказать правду о том, что мы чувствуем».

ВСЯ ПРАВДА О ЯЗЫКЕ ТЕЛА

Хорошее знание языка тела помогает нам лучше понимать истинные чувства окружающих — а значит, это идеальный компас для любого разговора. Невербальные сигналы, которые посылает наше тело — это указатели верной дороги к успешной коммуникации. В то же время, понимание языка тела само по себе не может изменить глубинные эмоции, которые он выражает. Язык тела — своего рода стетоскоп: он помогает выявить возможные причины того или иного поведения, однако не может изменить того, что происходит внутри.

Когда мы осознаем те или иные эмоции, нам проще на них сосредоточиться и изменить их. Но попытки скорректировать язык тела, не меняя ничего внутри, обречены на провал. Мы не в силах контролировать невербальные сигналы, которые отправляем: наше тело всегда стремится рассказать правду о том, что мы чувствуем.

Например, если человек нервничает перед выступлением, то, как бы он ни старался принимать позы