




Smart Reading
Ценные идеи из лучших книг



Отношения с ценными людьми

11 книг для практики в одной

Smart Reading

Отношения с ценными людьми.

11 книг для практики в одной

Серия «Сборники саммари Smart Reading»

Издательский текст

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=57175568

Отношения с ценными людьми. 11 книг для практики в одной.

Аннотация

Почему больше половины браков распадается, а общение с детьми так часто превращается в тяжелый труд? Гери Чепмен сказал, что отношения часто портятся из-за того, что люди говорят на разных языках. На разных языках любви.

Этот сборник – кладезь практической информации из самых лучших книг о любви и взаимопонимании в близком круге. В него вошли 11 саммари ценнейших (известных и свежих) книг о человеческих отношениях – от Керри Паттерсона и его «Трудных диалогов» до «Пяти языков любви» Гери Чепмена и «Тайной опоры» Людмилы Петрановской.

Содержание

Люди, которые играют в игры	6
Сценарий из детства	9
Транзактный анализ Эрика Берна	11
Какое из трех состояний Я более конструктивное и почему?	13
Сценарный анализ Эрика Берна	17
Жизненные позиции как «первичный протокол» сценария	18
Сюжет сценария: как ребенок его выбирает	21
Виды и варианты сценариев	24
Сценарный аппарат	26
Варианты сценариев	30
Как выявить свой сценарий и освободиться	37
Я вижу, о чем вы думаете	41
Тело подает сигналы	44
Невербальное поведение	46
10 заповедей наблюдения и расшифровки сигналов	46
Лимбическая система	47
О чем «говорят» разные части тела	50
Ноги	50
Туловище	52
Руки	55

Кисти рук и пальцы	57
Лицо	60
Как распознать обман	63
Признаки комфорта и дискомфорта	63
Характеристики невербального поведения, помогающие распознать обман	66
Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным	69
Убеждение – наука, а не искусство	72
Стать более убедительным, создав аудитории трудности	72
Как преобразовать стадное чувство победителей в нечто другое	74
Распространенная ошибка заставляет сообщения самоуничтожаться	75
Когда убеждение дает обратный эффект, или Как избежать «магического притяжения среднего»	77
Почему, когда людям предлагают больше, они начинают хотеть меньше	79
Новый продукт может повысить продажи старого	81
Конец ознакомительного фрагмента.	83

**Отношения с ценными
людьми. 11 книг для
практики в одной**



Smart Reading

Ценные идеи из лучших книг

www.smartreading.ru

Люди, которые играют в игры



What Do You Say
After You Say
Hello!
Eric Berne

Люди, которые играют в игры

Эрик Берн

Автор: Эрик Берн

Сценарий из детства

Судьба каждого человека программируется в возрасте до шести лет, а потом мы живем по основанному на этой программе сценарию, считает известный во всем мире американский психолог и психиатр Эрик Берн. Изучив поведение дошкольника, можно определить, какая судьба его ждет: будет ли он победителем или неудачником. Изменить сценарий сложно, но возможно. В своей знаменитой книге Берн рассказывает, как формируются разные жизненные сценарии, почему один человек получает сценарий победителя, а другой – неудачника, как воспитать победителя, ну и, конечно же, как обмануть судьбу и поменять сценарий неудачника на сценарий победителя или, как пишет Берн, найти «расколдовыватель».

Правда, Берн заметил, что не все стремятся «расколдовываться». Почему же большинство людей проводят жизнь, расположившись в своих сценарных матрицах неудачников, и ничего не хотят менять? Матрица – это «постель», приготовленная для них родителями, к которой они добавили какие-то свои приспособления. Может быть, она «с клопами, и одеяло всегда скомкано», но это их собственная «постель», к которой они привыкли с самого раннего детства. Очень непросто выйти из зоны комфорта, поэтому мало найдется таких людей, кто согласился бы поменять свой при-

вычный сценарий на что-то неизвестное, но «крепче сколоченное и более соответствующее обстоятельствам».

Но есть такие, кто все-таки решает сам биться за свою судьбу и отваживается сказать: «Мама, лучше я сделаю по-своему». У них, по мнению Берна, есть несколько возможностей. Если им повезет, мать сама может включить в матрицу соответствующий «расколдовыватель», создав своему ребенку возможность выбора собственной дороги. Иногда помогают друзья и близкие, помогает сама жизнь, но это, к сожалению, случается редко. Другой путь – это путь грамотного сценарного анализа, в результате которого человек получает разрешение на собственную постановку по собственной «пьесе». Об этом сценарном анализе и идет речь в книге.

Транзактный анализ Эрика Берна

Сценарный анализ невозможен без понимания основной концепции Эрика Берна – транзактного анализа. Именно с него он начинает свою книгу «Люди, которые играют в игры». Эрик Берна считает, что **у каждого человека есть три состояния Я, или, как еще говорят, три Эго-состояния, определяющие, как он ведет себя с окружающими** и что из этого в итоге получается. Эти состояния называются так:

- Родитель,
- Взрослый,
- Ребенок.

В каждый момент жизни мы находимся в одном из трех состояний. Их смена может происходить сколь угодно часто и быстро: вот только что руководитель общался с подчиненным с позиции Взрослого, уже через секунду обиделся на него как Ребенок, а через минуту начал его поучать из состояния Родителя. Одну единицу общения Берна называет транзакцией. Отсюда и название его подхода – транзактный анализ. Чтобы не было путаницы, Эго-состояния Берна пишет с большой буквы: Родитель (Р), Взрослый (В), Ребенок (Ре), а эти же слова в их обычном, относящемся к конкретным людям значении, – с маленькой.

Состояние «Родитель» происходит от родительских образцов поведения. В этом состоянии человек чувствует, думает, действует, говорит и реагирует так же, как это делали его родители. Он копирует поведение родителей. И тут надо учитывать два Родительских компонента: один – ведущий происхождение от отца, другой – от матери. Состояние Я-Родитель может активизироваться при воспитании детей. Даже тогда, когда это состояние Я не выглядит активным, оно чаще всего влияет на поведение человека, выполняя функции совести.

Вторая группа состояний Я заключается в том, что человек объективно оценивает то, что с ним происходит, рассчитывая возможности и вероятности на основе прошлого опыта. Это состояние Я Эрик Берн называет «Взрослый». Его можно сравнить с работой компьютера. Человек в позиции Я-Взрослый пребывает в состоянии «здесь и сейчас». Он адекватно оценивает свои действия и поступки, полностью отдает себе в них отчет и берет на себя ответственность за все, что он делает.

Каждый человек несет в себе черты маленького мальчика или маленькой девочки. Он порой чувствует, мыслит, действует, говорит и реагирует точно так же, как это делал в детстве. Это состояние Я называется «Ребенок». Его нельзя считать ребяческим или незрелым, это состояние только напоминает ребенка определенного возраста, в основном двух-пяти лет. Это мысли, чувства и переживания,

которые проигрываются из детского возраста. Когда мы в позиции Эго-Ребенка, мы находимся в состоянии контролируемых, в состоянии объектов воспитания, объектов обожания, то есть в состоянии тех, кем мы являлись, когда были детьми.

Какое из трех состояний Я более конструктивное и почему?

Эрик Берн считает, что человек становится зрелой личностью, когда в его поведении доминирует состояние Взрослого. Если же преобладает Ребенок или Родитель, это приводит к неадекватному поведению и к искажению мироощущения. И поэтому задача каждого человека – добиться баланса трех Я-состояний с помощью усиления роли Взрослого.

Почему Эрик Берн считает состояния Ребенка и Родителя менее конструктивными? Потому что в состоянии Ребенка у человека наблюдается достаточно большой перекося в сторону манипулирования, спонтанности реакций, а также нежелания или неспособности взять на себя ответственность за свои поступки. А в состоянии Родителя в первую и главную очередь доминирует контролирующая функция и перфекционизм, что тоже бывает опасно.

Человек совершил оплошность. Если у него доминирует Эго-Родитель, то он начинает ругать, «грызть» себя. Он постоянно прокручивает в голове эту ситуацию и что он сделал

не так. И эти внутренние укоры могут продолжаться сколь угодно долго. В запущенных случаях люди пилят себя по одному и тому же вопросу десятилетиями. В какой-то момент это превращается в психосоматическое расстройство. Реальную ситуацию такое отношение к ней не изменит. И в этом смысле состояние Эго-Родителя не конструктивно. Ситуация не меняется, психическое напряжение возрастает.

А как в такой ситуации ведет себя Взрослый? Эго-Взрослый говорит: «Да, здесь я сделал ошибку. Я знаю, как ее исправить. В следующий раз я вспомню этот опыт и попробую избежать такого исхода. Я всего лишь человек, я не святой, у меня могут быть ошибки». Так разговаривает с собой Эго-Взрослый. Он разрешает себе ошибку, берет на себя ответственность за нее, он ее не отрицает, но эта ответственность здравая, он понимает, что не все в жизни от него зависит. Он извлекает опыт, и этот опыт становится для него полезным звеном в следующей подобной ситуации. Самое главное, что здесь исчезает излишняя драматизация и обрубается некий эмоциональный «хвост». Эго-Взрослый не тащит за собой этот «хвост» на веки вечные. И поэтому такая реакция конструктивна.

А что же делает человек, который находится в состоянии Эго-Ребенка? Он обижается. Почему так происходит? Если Эго-Родитель берет на себя гиперответственность за все, что происходит, и поэтому так сильно себя ругает, то Эго-Ребенок, наоборот, считает, что если что-то получилось не так, то

виноваты мама, начальник, государство, невезение или что-то еще. А раз они виноваты и поступили не так, как он ожидал, то они его разочаровали. Он на них обиделся и решил, что отомстит, ну, или перестанет с ними разговаривать.

Такая реакция вроде бы какого-то серьезного эмоционально «хвоста» для человека не несет, ведь он переложил этот «хвост» на другого. Но что он имеет в результате? Испорченные отношения с тем человеком, на которого переложена вина за ситуацию, а также отсутствие опыта, который мог бы стать для него незаменимым, когда такая ситуация повторится. А повторится она обязательно, потому что у человека не изменится стиль поведения, который привел к ней. Кроме того, тут надо учитывать, что долгая, глубокая, злобная обида Эго-Ребенка часто становится причиной серьезных заболеваний.

Таким образом, Эрик Берн считает, что мы не должны допускать в своем поведении доминирования состояний Ребенка и Родителя. Но в какой-то момент жизни они могут и даже должны включаться. Без этих состояний жизнь человека будет, как суп без соли и перца: вроде есть можно, но чего-то не хватает. Иногда надо разрешать себе быть Ребенком: страдать ерундой, позволять спонтанный выход эмоций. Это нормально. Другой вопрос, когда и где мы позволяем себе это делать. Например, на деловом совещании это совсем неуместно. Всеу свое время и место. Состояние Эго-Родителя может быть полезно, например, для

преподавателей, лекторов, воспитателей, родителей, врачей на приеме и т. п. Из состояния Родителя человеку проще взять под контроль ситуацию и нести ответственность за других людей в рамках и объеме этой ситуации.

Сценарный анализ Эрика Берна

Эрик БERN пришел к выводу, что судьба любого человека программируется в дошкольном возрасте. Это хорошо знали священники и учителя Средневековья, говорившие: «Оставьте мне дитя до шести лет, а потом берите обратно». Хороший дошкольный воспитатель может даже предвидеть, какая жизнь ожидает ребенка, будет ли он счастливым или несчастным, станет ли победителем или неудачником.

Сценарий по БЕРНУ – это подсознательный жизненный план, который формируется в раннем детстве в основном под влиянием родителей. «Этот психологический импульс с большой силой толкает человека вперед, – пишет БERN, – навстречу его судьбе, и очень часто независимо от его сопротивления или свободного выбора. Что бы ни говорили люди, что бы они ни думали, какое-то внутреннее побуждение заставляет их добиваться того финала, который часто отличается от того, что они пишут в своих автобиографиях и заявлениях о приеме на работу. Многие утверждают, что хотят заработать много денег, но теряют их, тогда как окружающие богатеют. Другие утверждают, что ищут любви, а находят ненависть даже в тех, кто их любит».

В первые два года жизни поведение и мысли ребенка программируются в основном матерью. Эта про-

грамма и формирует первоначальный каркас, основу его сценария, «первичный протокол» относительно того, кем ему быть: «молотом» или «наковальней». Такой каркас Эрик Берн называет жизненной позицией человека.

Жизненные позиции как «первичный протокол» сценария

В первый год жизни у ребенка формируется так называемое базовое доверие или недоверие к миру и складываются определенные убеждения относительно:

- 1) себя самого** («Я хороший, со мной все в порядке» или «Я плохой, у меня не все в порядке»);
- 2) окружающих, прежде всего родителей** («Ты хороший, с тобой все в порядке» или «Ты плохой, с тобой не все в порядке»).

Это простейшие двусторонние позиции – Ты и Я. Изобразим их сокращенно так: плюс (+) – это позиция «все в порядке», минус (—) – позиция «не все в порядке». Сочетание этих единиц может дать четыре двусторонние позиции, исходя из которых и формируется «первичный протокол», ядро жизненного сценария человека.

Четыре базовые жизненные позиции

	Я	Ты	Толкование
1	+	+	Позиция успеха. Это позиция здоровой личности, позиция победителя. Ее человек либо постигает в самом раннем детстве, либо добивается тяжелым трудом впоследствии. Позицию успеха нельзя приобрести простым желанием
2	+	-	Позиция превосходства. Человек с этой позицией играет в игру «ты виноват», причем иногда развлекаясь, а иногда всерьез. Такие люди обычно издеваются над своими супругами, сдают своих детей в детские дома и интернаты для трудных подростков, любят находить недостатки в друзьях и родных. Постоянно ищут реальных или воображаемых врагов. Их вариант сценария: «Нужно от него (или от них) избавиться»
3	-	+	Позиция депрессивности. Психологически это депрессивная позиция, в социальном смысле — самоуничужение, передаваемое детям. В профессиональной жизни такая позиция чаще всего побуждает человека сознательно унижаться перед различными людьми, используя при этом их слабости. Это в основном меланхолики, люди, которые мучают сами себя, чаще всего прозябают в одиночестве и попадают либо в больницу, либо в тюрьму. Вариант их сценария: «Если бы только...», «Я должен был бы...». Это сценарий неудачника
4	-	-	Позиция безнадежности. Вариант сценария: «Почему бы и нет?». Почему бы не убить себя? Почему бы не сойти с ума? Это сценарий неудачника. С клинической точки зрения эта позиция содержит некоторые элементы шизофрении

У каждого человека есть позиция, на основе которой формируется его сценарий и базируется его жизнь. Отказаться от нее так же сложно, как вынуть фундамент из-под собственного дома, не разрушив его. Но иногда **позицию все-таки можно изменить с помощью психотерапевтического лечения. Или благодаря сильному чувству любви** – этому важнейшему целителю.

Человек, считающий себя бедным, а других богатыми (Я —, Ты +), не откажется от своего мнения, даже если неожиданно у него появится много денег. Это не сделает его богатым в собственной оценке. Он по-прежнему будет считать себя бедным, которому просто повезло. А человек, который считает важным быть богатым в отличие от бедняков (Я +, Ты —), не откажется от своей позиции, даже если лишится своего богатства. Он останется для всех окружающих тем же богатым человеком, только испытывающим временные финансовые затруднения.

Устойчивостью жизненной позиции объясняется тот факт, что люди с первой позицией (Я +, Ты +) обычно становятся лидерами: даже в самых крайних и трудных обстоятельствах они сохраняют абсолютное уважение к себе и к своим подчиненным.

Но иногда встречаются люди, позиция которых неустойчива. Они колеблются и перескакивают с одной позиции на другую, например с «Я +, Ты +» на «Я —, Ты —» или с «Я +, Ты —» на «Я —, Ты +». В основном это нестабильные, тре-

возможные личности. Стабильными Эрик Берн считает тех людей, чьи позиции (хорошие или плохие) трудно поколебать, и таких большинство.

Позиции не только определяют наш жизненный сценарий, они еще и очень важны в повседневных межличностных отношениях. Первое, что люди чувствуют друг в друге, – это их позиции. И тогда в большинстве случаев подобное тянется к подобному. Люди, хорошо думающие о себе и о мире, обычно предпочитают общаться с себе подобными, а не с теми, кто вечно недоволен. Люди, чувствующие собственное превосходство, любят объединяться в различных клубах и организациях. Бедность также любит компанию, поэтому бедные тоже предпочитают собираться вместе, чаще всего для того, чтобы выпить. Люди, чувствующие тщетность своих жизненных усилий, обычно толкуются около пивных или на улицах, наблюдая за ходом жизни.

Сюжет сценария: как ребенок его выбирает

Итак, ребенок уже знает, как он должен воспринимать людей, как будут относиться к нему другие люди и что означает «такие, как я». Следующий шаг в развитии сценария – это поиск сюжета, который отвечает на вопрос «Что случается с такими, как я?». Рано или поздно ребенок услышит историю о ком-нибудь «таком, как я».

Это может быть сказка, прочитанная ему матерью или отцом, история, рассказанная бабушкой или дедушкой, или рассказ о каком-то мальчишке или девчонке, услышанный на улице. Но где бы ребенок ни услышал эту историю, она произведет на него такое сильное впечатление, что он сразу поймет и скажет: «Это я!»

Услышанная история может стать его сценарием, который ребенок будет пытаться реализовывать всю жизнь. Она даст ему «скелет» сценария, который может состоять из следующих частей:

- 1) герой, на которого ребенок хочет быть похожим;
- 2) злодей, который может стать примером, если ребенок подыщет ему соответствующее оправдание;
- 3) тип человека, воплощающий в себе образец, которому он хочет следовать;
- 4) сюжет – модель события, дающая возможность переключения с одной фигуры на другую;
- 5) перечень персонажей, мотивирующих переключение;
- 6) набор этических стандартов, предписывающих, когда надо сердиться, когда обижаться, когда чувствовать себя виноватым, ощущать свою правоту или торжествовать.

Так на основе самого раннего опыта ребенок выбирает свои позиции. Затем из того, что он читает и слышит, он формирует дальнейший жизненный план. Это и есть первый вариант его сценария. Если помогут внешние обстоятельства, то жизненный путь человека будет соответствовать

сюжету, сложившемуся на этой основе.

Виды и варианты сценариев

Жизненный сценарий формируется по трем основным направлениям. Вариантов внутри этих направлений множество. Эрик Берн делит все сценарии на:

- победителей,
- непобедителей,
- неудачников.

На языке сценариев неудачник – это Лягушка, а победитель – Принц или Принцесса. Родители в основном желают своим детям счастливой судьбы, но желают им счастья в том сценарии, который для них избрали. Они чаще всего бывают против изменения избранной для своего ребенка роли. Мать, воспитывающая Лягушку, хочет, чтобы дочь была счастливой Лягушкой, но сопротивляется любой ее попытке стать Принцессой («Почему ты решила, что ты можешь...?»). Отец, воспитывающий Принца, конечно же, желает сыну счастья, но он предпочитает видеть его скорее несчастным, чем Лягушкой.

Победителем Эрик Берн называет человека, который решил в своей жизни достичь определенной цели и в конечном счете добился своего. И здесь очень важно то, какие цели сам человек для себя формулирует. И хотя в основе их Родительское программирование, но окончатель-

ное решение принимает его Взрослый. И тут надо учитывать следующее: человек, поставивший себе цель пробежать, например, стометровку за десять секунд, и сделавший это, – победитель, а тот, кто хотел добиться, например, результата 9,5, а пробежал за 9,6 секунды – этот непобедитель.

Кто же это такие – непобедители? Важно не путать с неудачниками. Им сценарием предназначено тяжело трудиться, но не для того, чтобы победить, а чтобы удержаться на имеющемся уровне. Непобедители чаще всего прекрасные сограждане, сотрудники, потому что всегда лояльны и благодарны судьбе, что бы она им ни принесла. Проблем они никому не создают. Это люди, о которых говорят, что они приятны в общении. Победители же создают окружающим массу проблем, так как в жизни они борются, вовлекая в борьбу других людей.

Однако большинство неприятностей причиняют себе и окружающим неудачники. Они остаются неудачниками, даже добившись определенного успеха, но если попадают в беду, то пытаются увлечь за собой всех находящихся рядом.

Как понять, какому сценарию – победителя или неудачника – следует человек? Берн пишет, что это легко выяснить, ознакомившись с манерой человека говорить. Победитель обычно выражается так: «В другой раз не промахнусь» или «Теперь знаю, как это делать». Неудачник же скажет: «Если бы только...», «Я бы, конечно...», «Да, но...». Непобедите-

ли говорят так: «Да, я поступил так, но по крайней мере я не...» или «Во всяком случае, спасибо и за это».

Сценарный аппарат

Чтобы понять, как действует сценарий и как найти «расколдовыватель», надо хорошо знать сценарный аппарат. **Под сценарным аппаратом Эрик Берн понимает общие элементы любого сценария.**

1. Сценарный финал: благословение или проклятие

Один из родителей кричит в порыве гнева ребенку: «Пропади ты пропадом!» или «Чтоб ты провалился!» – это смертные приговоры и одновременно указания на способ смерти. То же самое: «Ты кончишь, как твой отец» (алкоголик) – приговор на всю жизнь. Это сценарный финал в форме проклятия. Формирует сценарий неудачников. Правда, **ребенок многое прощает и принимает решение только после десятков или даже сотен таких негативных транзакций.**

У победителей вместо проклятия звучит родительское благословение, например: «Будь великим!»

2. Сценарное предписание

Предписания – это то, что нужно делать (приказы), и то, чего делать нельзя (запреты). **Предписание – самый**

важный элемент сценарного аппарата, который варьируется по степени интенсивности. Предписания первой степени (социально приемлемые и мягкие) – это прямые указания адаптивного характера, подкрепленные одобрением или мягким осуждением («Ты вела себя хорошо и спокойно», «Не будь слишком честолюбивым»). С такими предписаниями еще можно стать победителем.

Предписания второй степени (лживые и жесткие) не диктуются прямо, а внушаются окольным путем. Это лучший способ сформировать непобедителя («Не говори отцу», «Держи рот на замке»).

Предписания третьей степени формируют неудачников. Это предписания в форме несправедливых и негативных приказов, неоправданных запретов, внушаемых чувством страха. Такие предписания мешают ребенку избавиться от проклятия: «Не приставай ко мне!» или «Не умничай» (= «Пропади ты пропадом!») или «Перестань ныть!» (= «Чтоб ты провалился!»).

Чтобы предписание прочно укоренилось в сознании ребенка, его нужно часто повторять, а за отступления от него наказывать, хотя в отдельных крайних случаях (с жестоко избитыми детьми) достаточно одного раза, чтобы предписание запечатлелось на всю жизнь.

3. Сценарная провокация

Провокация порождает будущих пьяниц, преступ-

ников, а также другие типы пропащих сценариев. Например, родители поощряют поведение, ведущее к итогу – «Выпей!». Провокацию обычно сопровождает «ха-ха». В раннем возрасте поощрение быть неудачником может выглядеть так: «Он у нас дурачок, ха-ха» или «Она у нас грязнуля, ха-ха». Затем приходит время более конкретных поддразниваний: «Он когда стучается, то всегда головой, ха-ха».

4. Моральные догмы или заповеди

Это наставления, как нужно жить, чем заполнить время в ожидании финала. Эти наставления обычно передаются из поколения в поколение. Например, «Экономь деньги», «Трудись усердно», «Будь хорошей девочкой». Тут могут возникнуть противоречия. Отцовский Родитель вещает: «Экономь деньги» (заповедь), в то время как Ребенок отца подначивает: «Ставь все сразу в этой игре» (провокация). Это пример внутреннего противоречия. А когда один из родителей учит экономить, а другой советует тратить, то можно говорить о внешнем противоречии. «Береги каждую копейку» может означать: «Береги каждую копейку, чтобы потом пропить все сразу».

О ребенке, который оказался зажат между противоположными наставлениями, говорят «попал в мешок». Такой ребенок ведет себя так, как будто реагирует не на внешние обстоятельства, а отвечает на что-то в своей собственной голове. Если родители в «мешок»

сунули талант и подкрепили его благословением на победителя, это превратится в «мешок победителя». Но большинство людей в «мешках» – неудачники, поскольку не могут вести себя сообразно ситуации.

5. Родительские образцы

Дополнительно родители делятся опытом, как в реальной жизни осуществлять их сценарные предписания. Это образец или программа, формирующаяся по указанию родительского Взрослого. Например, девочка может стать леди, если мать научит ее всему, что должна знать настоящая леди. Очень рано, путем подражания, как большинство девочек, она может научиться улыбаться, ходить и сидеть, а позже ее научат одеваться, соглашаться с окружающими и вежливо говорить «нет». В случае с мальчиком родительский образец скорее скажется в выборе профессии. Ребенок может сказать: «Когда вырасту, я хочу быть юристом (полицейским, вором), как отец». Но осуществится это или нет, зависит от материнского программирования, которое гласит: «Займись (или не займись) чем-нибудь рискованным, сложным, как (или не как) твой отец». Предписание начнет действовать, когда сын видит восхищенное внимание и гордую улыбку, с какими мать слушает рассказы отца о его делах.

6. Сценарный импульс

У ребенка периодически появляются стремления, направленные против сценария, формируемого родителями, например: «Плюнь!», «Словчи!» (против «Работай на совесть!»), «Истрать все сразу!» (против «Береги копейку!»), «Сделай наоборот!». Это сценарный импульс, или «демон», который прячется в подсознании.

Сценарный импульс чаще всего проявляется в ответ на избыток предписаний и наставлений, то есть в ответ на сверхсценарий.

7. Антисценарий

Предполагает возможность снятия заклęcia, например, «Ты можешь преуспеть после сорока лет». Такое **волшебное разрешение называется антисценарием, или внутренним освобождением.** Но нередко в сценариях неудачников единственным антисценарием оказывается смерть: «Свою награду ты получишь на небесах».

Такова анатомия сценарного аппарата. Сценарный финал, предписания и провокации управляют сценарием. Они называются контролирующими механизмами и формируются до шести лет. Остальные четыре элемента могут быть использованы для борьбы со сценарием.

Варианты сценариев

Различные варианты сценариев Эрик Берн разбирает на

примерах героев греческих мифов, сказок, а также на наиболее часто встречающихся в жизни персонажах. В основном это сценарии неудачников, поскольку именно с ними психотерапевты встречаются чаще всего. Фрейд, например, перечисляет бесчисленные истории неудачников, тогда как единственные победители в его работах – это Моисей, Леонардо да Винчи и он сам.

Итак, рассмотрим примеры сценариев победителей, непобедителей и неудачников, описанные Эриком Берном в его книге «Люди, которые играют в игры».

Варианты сценариев неудачников

1. Сценарий «Танталовы муки, или Никогда» представлен судьбой мифического героя Тантала. Всем известна крылатая фраза «танталовы (то есть вечные) муки». Тантал был обречен страдать от голода и жажды, хотя вода и ветвь с плодами находились рядом, но все время миновали его губы. Тем, кому достался такой сценарий, родители запретили делать то, что им хотелось, поэтому их жизнь полна искушений и «танталовых мук». Они как бы живут под знаком Родительского проклятья. В них Ребенок (как состояние Я) боится того, чего они сильнее всего желают, поэтому они мучают себя сами. Директиву, лежащую в основании этого сценария, можно сформулировать так: «Я никогда не получу того, чего больше всего хочу».

2. Сценарий «Арахна, или Всегда» основан на мифе

об Арахне. Арахна была великолепной ткачихой и позволила себе бросить вызов самой богине Афине и состязаться с ней в ткацком искусстве. В наказание она была превращена в паука, вечно ткущего свою паутину.

В данном сценарии «всегда» – это ключ, который включает действие (причем негативное). Этот сценарий проявляется у тех, кому родители (учителя) постоянно со злорадством говорили: «Ты всегда будешь бомжом», «Ты всегда будешь таким ленивым», «Ты всегда не доводишь дело до конца», «Ты навсегда останешься толстой». Этот сценарий порождает цепь событий, которые обычно именуется «полосой неудач» или «полосой невезения».

3. Сценарий «Дамоклов меч». Дамоклу на один день было позволено блаженствовать в роли царя. Во время пира он увидел обнаженный меч, висящий на конском волосе над его головой, и понял призрачность своего благополучия. Девиз этого сценария: «Пока радуйся жизни, но знай, что потом начнутся несчастья». Ключ этого жизненного сценария – зависший меч над головой. Это программа на выполнение какой-то задачи (но задачи не своей, а родительской, причем негативной). «Вот выйдешь замуж, наплачешься» (в итоге или неудачное замужество, или нежелание выходить замуж, или сложности в создании семьи и одиночество). «Когда вырастишь ребенка, тогда ты почувствуешь себя на моем месте!» (в итоге или повторение неудачной программы своей матери после того, как вырастет ребенок, или нежела-

ние иметь ребенка, или вынужденная бездетность). «Гуляй, пока молодой, потом наработаешься» (в итоге или нежелание работать и тунеядство, или с возрастом – тяжелый труд). Как правило, люди с этим сценарием живут одним днем в постоянном ожидании несчастий в будущем. Это бабочки-однодневки, их жизнь бесперспективна, в результате они часто становятся алкоголиками или наркоманами.

4. «Снова и снова» – это сценарий Сизифа, мифического царя, который разгневал богов и за это вкатывал на гору камень в подземном мире. Когда камень достигал вершины, он срывался вниз, и все приходилось начинать снова. Это также классический пример сценария «Чуть-чуть не...», где одно «Если бы только...» следует за другим. «Сизиф» – сценарий неудачника, поскольку, приблизившись к вершине, он каждый раз скатывается вниз. В основе его лежит «Снова и снова»: «Старайся, пока можешь». Это программа на процесс, а не результат, на «бег по кругу», бестолковый, тяжелый «сизифов труд».

5. Сценарий «Розовая Шапочка, или Бесприданница». Розовая Шапочка – сирота или по каким-то причинам чувствует себя сиротой. Она сообразительна, всегда готова дать добрый совет и весело пошутить, но мыслить реалистически, планировать и реализовывать планы не умеет – это она оставляет другим. Она всегда готова прийти на помощь, в результате приобретает много друзей. Но каким-то образом она в конце концов остается в одиночестве, начинает

пить, принимать стимуляторы и снотворное и часто думает о самоубийстве.

«Розовая Шапочка» – сценарий неудачницы, поскольку, чего бы она ни добивалась, она все теряет. Этот сценарий организован по принципу «нельзя»: «Это тебе нельзя делать, пока не встретишь принца». В основе его лежит «никогда»: «Никогда не проси ничего для себя».

Варианты сценариев непобедителей

1. Сценарий «Рай на небесах», называемый также «С открытым концом», характерен для непобедителей. Модель для него – история Филемона и Бавкиды, по греческой легенде – это неразлучная любящая чета, незлобивые и радушные люди. В награду за добрые дела боги превратили их в лавровые деревья. Так, некоторые старики, добросовестно исполнившие Родительские наставления, проводят остаток своей жизни в «растительном» существовании, наподобие тихо шумящей на ветру листвы деревьев, обмениваясь с окружающими услышанными где-нибудь новостями. Такова судьба многих матерей, дети которых выросли и разъехались, или пенсионеров, проведших жизнь в труде, ни разу не нарушив правил внутреннего распорядка и Родительских предписаний.

2. Сценарий «Старые бойцы не умирают, или “Кому я нужен?”». Старый солдат оказался ненужным в мирное время. Он много трудился, но не получал ощутимых резуль-

татов. Он оставался бесстрастным наблюдателем жизни, не участвуя в ее радостях. Ему хотелось помогать людям, но он не находил возможности быть кому-то нужным.

«Старый боец» – сценарий непобедителя. Идти вперед, делать карьеру – для многих старых бойцов дело чести, однако их сценарий организован по принципу «нельзя», который не дает стать победителем: «Нельзя идти вперед, пока они тебя не позовут». В основе сценария – «после»: «После того как война закончилась, остается лишь медленно умирать». Время ожидания смерти заполняется возможностью помогать людям и воспоминаниями о былых сражениях.

Варианты сценариев победителей

1. Сценарий «Золушка». У Золушки было счастливое детство, пока была жива ее мать. Затем она страдала до событий на балу. После бала Золушка получает выигрыш, полагающийся ей по сценарию победителя.

Как же разворачивается ее сценарий после свадьбы? Вскоре Золушка делает удивительное открытие: самыми интересными для нее людьми оказываются не придворные дамы, а посудомойки и служанки, занятые на кухне. Путешествуя в карете по маленькому королевству, она часто останавливается, чтобы поговорить с ними. Со временем этими прогулками начинают интересоваться и другие придворные дамы. Однажды Золушке-Принцессе пришло в голову, что неплохо бы собрать вместе всех дам, ее помощниц, и обсудить их

общие проблемы. После этого родилось «Дамское общество помощи бедным женщинам», избравшее ее своим президентом. Так «Золушка» нашла свое место в жизни и даже сделала вклад в благосостояние своего королевства».

2. Сценарий «Зигмунд, или “Если не выходит так, попробуем иначе”». Зигмунд решил стать великим человеком. Он умел работать и поставил себе целью проникнуть в высшие слои общества, которые стали бы для него раем, но его туда не пускали. Тогда он решил заглянуть в ад. Там не было высших слоев, там всем было все равно. И он обрел авторитет в аду. Успех его был столь велик, что скоро высшие слои общества переместились в преисподнюю.

Это сценарий победителя. Человек решает стать великим, но окружающие создают ему всяческие препятствия. Он не тратит время на их преодоление, он все обходит стороной и становится великим в другом месте. Зигмунда ведет по жизни сценарий, организованный по принципу «можно»: «Если не получается так, можно попытаться иначе». Герой взял неудавшийся сценарий и превратил его в успешный, причем вопреки противодействию окружающих. Это удалось благодаря тому, что оставались открытые возможности, позволяющие обойти препятствия, не сталкиваясь с ними лоб в лоб. Такая гибкость не мешает достижению желаемого.

Как выявить свой сценарий и освободиться

Есть четыре вопроса, честные и продуманные ответы на которые помогут пролить свет на то, в какой сценарной клетке мы находимся.

- 1. Каков был любимый лозунг ваших родителей?** (Он даст ключ к тому, как запустить антисценарий.)
- 2. Какую жизнь вели ваши родители?** (Продуманный ответ на этот вопрос даст ключ к навязанным вам родительским образцам.)
- 3. Каков был родительский запрет?** (Это наиболее важный вопрос для понимания поведения человека. Часто бывает так, что какие-то неприятные симптомы, с которыми человек обращается к психотерапевту, – это замена запрета родителей или протест против него. Как говорил еще Фрейд, освобождение от запрета избавит пациента и от симптомов.)
- 4. Какие ваши поступки заставляли родителей улыбаться или смеяться?** (Ответ позволяет выяснить, какова альтернатива запрещенному действию.)

Пример родительского запрета для сценария алкоголика: «Не думай!». Пьянство – это программа замены мышления.

Эрик БERN вводит понятие «расколдовыватель»,

или внутреннее освобождение. Это «устройство», отменяющее предписание и освобождающее человека из-под власти сценария. В одних сценариях оно сразу бросается в глаза, в других его надо искать и расшифровывать. Иногда «расколдовыватель» таит в себе иронию. Такое бывает в сценариях неудачников: «Все наладится, но после твоей смерти».

Внутреннее освобождение может быть ориентировано либо на событие, либо на время. «Когда встретишь Принца», «Когда умрешь, сражаясь» или «Когда родишь троих» – это событийно ориентированные антисценарии. «Если переживешь возраст, в котором умер твой отец» или «Когда проработаешь в фирме тридцать лет» – это антисценарии, временно ориентированные.

Чтобы освободиться от сценария, человеку нужны не угрозы и приказы (приказов у него в голове и так достаточно), а разрешение, которое освободило бы его от всех приказов. Разрешение – главное орудие в борьбе со сценарием, ибо оно в основном дает возможность освободить человека от предписания, наложенного родителями.

Нужно разрешить что-то своему Я-состоянию Ребенка со словами: «Все в порядке, это можно» или наоборот: «Ты не должен...» В обоих случаях звучит также обращение к Родителю (как своему состоянию Я): «Оставь его (Я-Ребенка) в покое». Такое разрешение работает лучше, если оно дано авторитетным для вас человеком, например психотерапевтом.

Эрик БERN выделяет позитивные и негативные раз-

решения. С помощью позитивного разрешения, или лицензии, нейтрализуется родительское предписание, а с помощью негативного – провокация. В первом случае «Оставь его в покое» означает «Пусть он это делает», а во втором – «Не принуждай его к этому». Некоторые разрешения совмещают в себе обе функции.

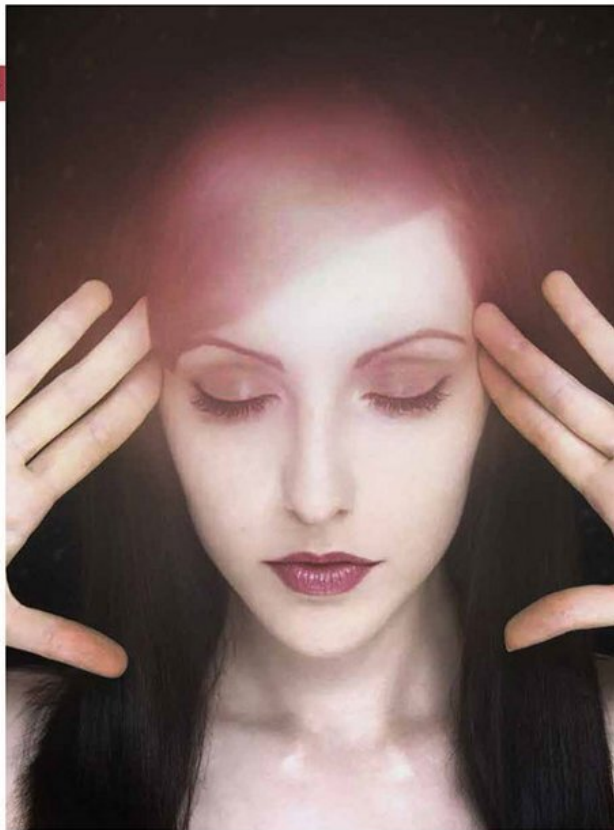
Если родитель не хочет внушать своим детям то же самое, что было когда-то внушено ему самому, он должен осмыслить Родительское состояние своего Я. Его долг и обязанность заключаются в контроле своего Отцовского поведения. Только поставив своего Родителя под надзор своего Взрослого, он может справиться со своей задачей.

Трудность в том, что **мы часто относимся к своим детям как к нашей копии, нашему продолжению, нашему бессмертию.** Родители всегда довольны (хотя могут не показывать вида), когда дети им подражают, даже в дурном. Это и нужно поставить под Взрослый контроль, если мать и отец хотят, чтобы их ребенок чувствовал себя в этом мире более уверенным и более счастливым человеком, чем они сами.

Негативные и несправедливые приказы и запреты должны быть заменены на разрешения, которые не имеют ничего общего со вседозволенностью. **Важнейшие разрешения – это разрешения любить, изменяться, успешно справляться со своими задачами, думать самому.** Человека, обладающего таким разрешением, видно сразу, как и того,

кто связан всевозможными запретами («Ему разрешили думать», «Ей разрешили быть красивой», «Им разрешено радоваться»). Разрешения не приводят ребенка к беде, если не сопровождаются принуждением. Истинное разрешение – это простое «можно», как, например, лицензия на рыбную ловлю. Мальчишку никто не заставляет ловить рыбу. Хочет – ловит, хочет – нет. «Быть красивой» (так же, как иметь успех) – это вопрос не анатомии, а родительского разрешения. Анатомия, конечно, влияет на миловидность лица, однако лишь в ответ на улыбку отца или матери может расцвести настоящей красотой лицо дочери. Если родители видели в своем сыне глупого, слабого и неуклюжего ребенка, а в дочери – уродливую и глупую девочку, то они такими и будут.

Я вижу, о чем вы думаете



What every body
is saying
Joe Navarro,
Marvin Karlins

Я вижу, о чем вы думаете

Джо Наварро, Марвин Карлинс

Авторы: Джо Наварро, Марвин Карлинс

Тело подает сигналы

Впервые Джо Наварро задумался о невербальном поведении в возрасте восьми лет, когда его семья была выслана с Кубы и переехала в США. Мальчик не знал ни слова по-английски, и на первых порах ему приходилось общаться с учителями и одноклассниками преимущественно на языке жестов.

Джо сразу заметил, что люди, которые были настроены дружелюбно, поднимали (выгибали дугой) брови, а те, кто относился враждебно, прищуривали глаза. Позже, став агентом ФБР, мистер Наварро широко использовал свои знания и наблюдения за невербальным поведением людей для раскрытия преступлений.

Язык тела универсален, информативен и искренен. Пытаясь «прочитать» человека, нужно внимательно наблюдать за ним и не делать поспешных выводов.

Наши ноги, руки, пальцы, туловище и лицо – кладезь невербальных сигналов. Некоторые жесты универсальны, другие – индивидуальны. С детства люди учатся управлять выражением лица, в то время как ноги являются наименее контролируемыми частями тела и потому самыми честными.

Распознать ложь чрезвычайно трудно: нет ни одного жеста, который бы на 100 % свидетельствовал о лжи. В связи с этим важно внимательно следить за наличием признаков

дискомфорта в поведении людей, а также анализировать такие характеристики невербального поведения, как согласованность и выразительность.

Книга «Я вижу, о чем вы думаете» может быть полезна как специалистам, работающим с людьми (врачам, учителям, следователям), так и широкому кругу читателей, интересующихся психологией и стремящихся лучше понимать окружающих.

Невербальное поведение

Невербальное поведение, или язык тела – это способ передачи информации с помощью неречевых средств, таких как выражения лица, жесты, прикосновения, телодвижения, позы, тон, тембр и громкость голоса. Средства невербальной коммуникации могут раскрывать истинные чувства, мысли и намерения людей. Порой они оказываются более правдивыми, чем слова, которые сознательно подбираются говорящим.

10 заповедей наблюдения и расшифровки сигналов

Умение «читать» людей – это искусство, требующее подготовки и практики. Джо Наварро сформулировал 10 заповедей, которым стоит следовать, чтобы выяснить, что на самом деле имеет в виду человек:

1. Внимательно наблюдайте за тем, что происходит вокруг.
2. Помните, что наблюдение в контексте – это ключ к пониманию невербального поведения.
3. Учитесь распознавать и расшифровывать универсальные сигналы невербального поведения.
4. Учитесь распознавать и расшифровывать индивидуаль-

ные сигналы невербального поведения.

5. Общаясь с людьми, старайтесь определить их базовые модели поведения.

6. Старайтесь замечать в людях множественные эмблемы – сигналы поведения, которые подаются одновременно или последовательно.

7. Ищите в поведении человека изменения, которые свидетельствуют о перемене чувств, настроения и/или намерений.

8. Старательно учитесь распознавать ложные невербальные сигналы.

9. Помните, что умение различать признаки комфорта и дискомфорта играет решающую роль в расшифровке невербальных сообщений.

10. Старайтесь наблюдать за людьми незаметно.

Лимбическая система

Ученый Пол Маклин выдвинул теорию триединого мозга, который состоит из рептильного мозга (или ствола мозга), мозга млекопитающего (или лимбического мозга) и человеческого мозга (коры мозга, или неокортекса). **Лимбический мозг отвечает за невербальное поведение, а неокортекс помогает нам формулировать мысли, разговаривать и анализировать невербальное поведение других людей.**

В 1999 году бдительный офицер американской таможни Диана Дин сумела предотвратить террористический акт в международном аэропорту Лос-Анджелеса, обратив внимание на чрезмерную потливость и нервозность Ахмеда Рессама, который пытался въехать на территорию США из Канады. Ему было предложено выйти из машины и пройти стандартную процедуру устного допроса. В этот момент он предпринял попытку к бегству, но был задержан, а в 2001 году признан виновным в так называемом заговоре тысячелетия. Замеченные офицером Дин признаки негативного стресса у террориста стали поводом для тщательной проверки, несмотря на то что документы были в полном порядке.

Лимбический мозг реагирует на окружающий мир мгновенно и рефлекторно и не поддается когнитивной регуляции. Он отвечает за наше выживание. **Реакция лимбического мозга на стрессы и опасности проявляется в трех формах, унаследованных от животных: замри, беги и сражайся.**

Лимбические реакции замирания свойственны провинившимся детям: стоя перед разгневанным взрослым, они прижимают руки к туловищу, избегают зрительного контакта и боятся пошевелиться, словно это поможет спрятаться от наказания. Реакция бегства в современном мире проявляется в избегании неприятных людей и ситуаций (экзаменов,

траурных мероприятий), а за столом переговоров можно наблюдать, как один из собеседников резко отклоняется от стола или даже отодвигает стул, услышав неприемлемое предложение. Люди все реже прибегают к сражениям, стремясь соблюдать закон. В современном мире одним из распространенных проявлений реакции борьбы является спор, в процессе которого возможны такие проявления агрессии, как обвинения, оскорбления, провокационные заявления и сарказм.

О чем «говорят» разные части тела

Большинство людей начинают наблюдение с лица, невзирая на тот факт, что именно эта часть тела помогает людям скрывать подлинные чувства. С детства нас учат использовать лицо как инструмент обмана: «Не делай такое лицо», – ворчат родители, когда мы морщимся при виде еды. «Постарайся хотя бы изобразить радость, когда к нам приедут твои двоюродные братья», – наставляют нас, и мы учимся выдавливать из себя улыбку. Иными словами, нас заставляют использовать лица для того, чтобы лгать. Поэтому неудивительно, что со временем мы становимся выдающимися мастерами по этой части. Джо Наварро утверждает, что начинать наблюдение за человеком следует не с верхней части тела, а с нижней.

Ноги

Ноги – самая честная часть тела. На протяжении миллионов лет, задолго до того, как люди научились разговаривать, наши ноги и стопы мгновенно реагировали на любую внешнюю угрозу (например, раскаленный песок, затаившаяся змея или разъяренный лев), не дожидаясь команды от сознания. Наш лимбический мозг брал на себя заботу о том, чтобы стопы и ноги реагировали долж-

ным образом: замирая на месте, унося нас подальше или отталкивая потенциально опасный предмет. Этот унаследованный от предков механизм выживания исправно служит нам до сих пор. Первобытные реакции заложены в нас настолько прочно, что, когда мы сталкиваемся с чем-то опасным или просто неприятным, наши стопы и ноги реагируют так же, как в доисторические времена: замирают, затем пытаются дистанцироваться и, наконец, если нет альтернативы, готовятся к бою и наносят удар.

«Счастливые стопы» – это эмблема уверенности, знак того, что человек получил желаемое, обрадовался полученным известиям: стопы и ноги двигаются в разные стороны на одном и том же месте, притопывая от возбуждения. Даже если стопы собеседника находятся под столом, вы можете распознать «счастливые стопы», посмотрев на плечи и грудь человека: ткань на рубашке будет двигаться вверх-вниз.

По положению стоп можно определить, хочет ли человек общаться с вами: верхняя часть туловища может быть повернута к вам, при этом лицо будет выражать искреннюю заинтересованность, но если стопа развернута в сторону, то это означает, что человек стремится быстрее уйти.

Широко расставленные ноги – разновидность «территориального» поведения, которое говорит о том, что человек чувствует себя хозяином положения, в то же время сведенные стопы – признак покорности. Женщин-полицейских учат расставлять ноги, принимая доминантную позу, чтобы

эффективно справляться с нарушителями порядка.

«**Замирание стопы**» – очень информативный признак. Если человек покачивает или трясет ногой и вдруг резко замирает, это свидетельствует о резкой смене его эмоционального состояния или ощущении угрозы. Разновидность реакции замирания – скрещивание лодыжек или обвитие ногами ножек стула.

Походка – кладезь информации. Когда преступники пытаются «смешаться с толпой», их зачастую выдает манера передвижения: в походке большинства людей ощущается целеустремленность, потому что им нужно добраться в определенное место за определенное время, в то время как уличные воришки, наркочдилеры и мошенники праздно болтаются по улице, поджидая своих жертв. Когда такой человек направляется к вам, вы ощущаете дискомфорт: лимбический мозг сигнализирует о том, что надо уносить ноги.

Туловище

Многие элементы поведения туловища выражают подлинные чувства. **Поскольку в туловище располагаются многие жизненно важные органы, такие как сердце, легкие и печень, то вполне естественно, что мозг будет стараться уберечь эту часть тела от любых опасностей и угроз.** При появлении реальной или мнимой угрозы мозг мобилизует остальные части тела на защиту этих ор-

ганов. Так же как и прочие части тела, туловище реагирует на появление опасности, стараясь дистанцироваться от всего, что может вызвать стресс или нежелательные последствия. Мы с одинаковой скоростью пытаемся увернуться и от летящего бейсбольного мяча, и от мчащегося автомобиля.

Когда в отношениях намечается разлад, это проявляется в физическом отдалении: мы подсознательно отклоняем или отодвигаем вентральную часть туловища. Недаром выражение «повернуться спиной» означает демонстрацию негативного отношения к кому-либо или чему-либо. Противоположность вентрального отстранения – вентральное раскрытие: например, мы открываем вентральную сторону детям или друзьям, с которыми давно не виделись.

Когда у нас нет возможности отклониться или удалиться, мы используем руки или различные вещи в качестве барьеров. Предметы, которыми мы прикрываем вентральную часть туловища, придают нам уверенности: дети скрещивают руки и обхватывают ими туловище; женщины скрещивают руки на животе, прижимают к груди сумку; мужчины используют менее заметные способы: поправляют галстук и манжеты рубашки или, подобно принцу Чарльзу, играют с часами. Даже такое действие, как застегивание пиджака во время беседы, может сигнализировать о дискомфорте.

Примером вентрального раскрытия могут служить встречи президентов США с главами других государств

в Кэмп-Дэвиде. Первые лица государств общаются в неформальной обстановке и словно говорят друг другу: «Смотрите, я снял галстук и пиджак в знак того, что я открыт и ничего не утаиваю».

Джо Наварро считает, что положение тела, особенно в сочетании с другими невербальными проявлениями, помогает точно «прочитать» человека:

Поза, когда человек сидит, откинувшись назад, – признак комфорта. Однако в ситуациях, когда обсуждаются серьезные вопросы, такая поза выражает превосходство. Нельзя поощрять подобную позу у подростков, поскольку она демонстрирует непочтительное отношение к взрослым.

Подобно другим живым существам (птицам, змеям, собакам), **люди выпячивают грудь**, пытаясь добиться доминирующего положения на территории.

У человека, испытывающего стресс, **грудь начинает сильно и часто вздыматься и опускаться**. Если такое дыхание наблюдается у физически здорового человека, стоит задуматься, в чем причина столь сильного волнения.

Люди часто пожимают плечами, однако этот жест может иметь различный смысл в зависимости от контекста и высоты подъема плеч. Если человек в ответ на вопрос пожимает одним плечом, это может говорить о неискренности. Когда люди полностью уверены в том, что говорят, они сопровождают свои слова высоким пожиманием плеч.

Плечи могут демонстрировать слабость: если в от-

вет на негативное заявление или событие плечи медленно поднимаются к ушам, значит, человек чувствует себя некомфортно и, словно черепаха, стремится спрятать голову. Нередко так ведут себя дети, которых отчитывают родители, или работники, которых распекает босс.

Руки

По мнению Джо Наварро, **специалисты по невербальному поведению незаслуженно обходят вниманием руки, акцентируя внимание лишь на кистях и пальцах. Тем не менее верхние конечности – прекрасные передатчики эмоций.**

С тех пор как наши предки научились ходить прямо, они смогли найти своим освободившимся рукам множество применений: переносить грузы, наносить удары, хватать предметы и поднимать нас над землей. Они рационально устроены, подвижны и способны обеспечить быструю реакцию на любую внешнюю угрозу. Если кто-то бросает в нас какой-нибудь предмет, то руки инстинктивно поднимаются вверх, чтобы его остановить. Руки, так же как стопы и ноги, действуют автоматически и выполняют свою защитную функцию настолько стремительно, что их действия оказываются нелогичными.

Известны случаи так называемых защитных ранений, когда люди получали ранения в руку, стремясь

защититься от пули. Думающий мозг понимает, что рука не в силах остановить кусочек металла, летящий со скоростью 270 метров в минуту, но лимбический мозг выставляет руки перед туловищем.

Каждый раз, получая удар по руке или натыкаясь на что-то острое, вы защищаете свое туловище от опасности. Поскольку руки предназначены для того, чтобы способствовать нашему выживанию, мы можем рассматривать их как источник достоверной информации о подлинных чувствах и намерениях людей. При этом следует помнить, что любые жесты должны анализироваться в контексте и в сочетании с другими невербальными проявлениями. **Когда мы счастливы и довольны, наши руки движутся легко и свободно, словно отрицая гравитацию, в то время как человек, обуреваемый сомнениями, бессознательно сдерживает руки.** Если нас что-то расстраивает и пугает, мы прижимаем руки к телу.

Автор вспоминает свой опыт по вычислению магазинных воров: они отличались от обычных покупателей главным образом тем, что старались жестикулировать как можно меньше, чтобы не привлекать к себе внимание.

Наблюдая за человеком в течение длительного времени, можно определить его индивидуальную базовую модель поведения, и движения его рук в той или иной ситуации будут информировать вас о том, как он себя чувствует.

Изолирующие жесты рук, такие как закладывание рук за спину, означают: «отойдите подальше, не прикасайтесь ко мне».

К территориальным жестам относятся: **разведение локтей, облакачивание на соседний стул, поза «капюшон»** – человек откидывается на стуле, сцепив руки в замок за головой (демонстрация силы и превосходства) и прижимание локтей к пояснице (слабость, неуверенность).

Кисти рук и пальцы

В списке отличий людей от других существ одно из ведущих мест занимают кисти рук, благодаря которым человек может расписывать храмы и играть на гитаре, управлять с хирургическим инструментом и писать стихи. Кисти рук способны хватать и царапать, чувствовать и оценивать, а также менять окружающий мир. Кроме того, кисти рук обладают потрясающей экспрессивностью, помогая изъясняться глухим и выражать то, что происходит в мозгу. Несмотря на то что за миллионы лет эволюции человеческие существа освоили навыки речи, **наш мозг по-прежнему запрограммирован на использование кистей рук как средства передачи эмоций, мыслей и чувств.** По этой причине, независимо от того, используют люди слова или нет, жесты кистей рук заслуживают самого пристального внимания как источник невербальной информации, помогающий

нам понимать мысли и чувства других людей. Природную склонность мозга фокусировать внимание на кистях рук используют многие успешные эстрадные артисты, фокусники и ораторы, чтобы сделать свои выступления более зрелищными или отвлечь наше внимание.

Одним из тех, кому упорная работа над развитием навыков кистей рук помогла достичь вершин ораторского искусства, является Адольф Гитлер. Он был лишен артистизма и других природных способностей, свойственных блестящим ораторам. Решив добиться успеха на политическом поприще, Гитлер начал самостоятельно разучивать приемы драматического стиля выступлений перед публикой, тренируясь сначала перед зеркалом, а позднее перед кинокамерой. Некоторые видеозаписи до сих пор хранятся в архивах. Они позволяют судить о росте ораторского мастерства Гитлера и о том, насколько эффективно он научился использовать кисти рук для того, чтобы покорять и контролировать аудиторию.

Кисти рук имеют большое значение в процессе коммуникации: **выразительные движения рук вызывают у людей позитивную реакцию, а стремление спрятать руки, напротив, может вызывать сомнения в искренности.** В разных странах кисти рук широко используются в процессе общения, и будет полезно заранее изучить традиции людей, с которыми предстоит встречаться.

В мусульманском мире и странах Юго-Восточной

Азии мужчины держатся за руки во время беседы, а в западных государствах подобное поведение выглядит, по меньшей мере, странно.

В штате Юта люди приветствуют друг друга «рукопожатием мормонов», и чем оно крепче, тем лучшие собеседники относятся друг к другу. В то же время в странах Латинской Америки принято лишь слегка пожать руку в знак приветствия.

Существует множество сигналов кистей рук, которые помогают определить, как человек себя чувствует. Когда мы испытываем стресс, мощный выброс адреналина вызывает **неконтролируемое дрожание кистей и пальцев рук**, также руки могут дрожать, когда мы слышим, видим или думаем о том, что может иметь негативные последствия. Позитивные эмоции тоже могут вызывать дрожание рук, которые держат счастливый лотерейный билет или выигрышную комбинацию карт в покере. Однако дрожание рук следует рассматривать в контексте, потому что есть люди, у которых руки дрожат постоянно: при болезни Паркинсона, злоупотреблении кофе и наркотиками.

Кисти рук могут демонстрировать уверенность при помощи следующих жестов: соединение рук «домиком», рука в кармане с выставленным наружу большим пальцем, сцепленные в замок пальцы рук с поднятыми большими пальцами.

Ряд жестов свидетельствует о неуверенности: большие пальцы рук в карманах, крепко переплетенные

пальцы рук, потирание ладоней друг о друга, поглаживание ладони пальцами другой руки и прикосновения к шее.

Лицо

Выражения наших лиц лучше других средств коммуникации выполняют функцию универсального человеческого языка. Этот язык служит практическим средством общения с момента зарождения человечества и способствует взаимопониманию между народами, разговаривающими на разных наречиях. Наблюдая за другими людьми, можно быстро определить, кто выглядит удивленным, заинтересованным, скучающим, усталым, встревоженным или разочарованным. **По подсчетам Пола Экмана, существует более десяти тысяч выражений лиц людей.** Однако следует помнить, что лица не всегда демонстрируют подлинные чувства. Интерпретировать выражение лица следует в совокупности с другими жестами.

Джо Наварро вспоминает, как стал свидетелем того, как в аэропорту одному пассажиру сообщили, что он выиграл апгрейд (перевод в салон первого класса). Он пытался подавить улыбку, чтобы не выглядеть невежливым по отношению к другим пассажирам, однако его стопы подпрыгивали вверх-вниз, выдавая его радостное состояние.

Глаза – наименее контролируемая часть лица: зрачок рефлекторно суживается, защищая глаза от яркого света, и глаза быстро закрываются при приближении к ним опасного предмета. Когда мы возбуждены, удивлены или внезапно сталкиваемся с чем-то неожиданным, наши глаза раскрываются шире, причем расширяются и зрачки, чтобы впустить больше света и направить мозгу максимальное количество визуальной информации. Этот старт-рефлекс исправно служит нам на протяжении многих тысячелетий. Однако мозг быстро обрабатывает информацию – и если сочтет ее негативной, то зрачки сразу же сузятся.

В книге приведен пример того, как глаза сыграли роль детектора лжи в раскрытии преступной группы: в 1989 году ФБР проводило допросы шпиона, который отказывался называть имена соучастников. Дело зашло в тупик, когда было принято решение использовать невербальные сигналы для получения информации: было изготовлено 32 карточки размером 8 на 12 см, на которых написали имена лиц, с которыми контактировал допрашиваемый. Глядя на каждое имя, мужчина должен был рассказать, что он знает об этом человеке. При виде двух имен зрачки шпиона быстро расширялись, демонстрируя узнавание, а затем сужались, и глаза прищуривались. Оба сообщника были найдены, и в ходе допросов они признались в причастности к преступлению.

Наряду с глазами, рот способен подавать ряд достоверных сигналов: **поджатые губы и рот в виде перевернутой буквы U** говорят о стрессе или попытке что-то скрыть; **надутые губы** означают несогласие с чем-то; **усмешка, как и закатывание глаз** – универсальный жест презрения; опущенный подбородок говорит о неуверенности или печали.

Существуют различные сигналы лица, которые, по мнению авторов, обладают высокой степенью информативности: **наморщенный лоб и/или нахмуренные брови** говорят о тревоге, печали, замешательстве или гневе; расширенные ноздри свидетельствуют о возбужденном состоянии. Изменение цвета лица также говорит о многом: **покраснение лица** происходит, когда человека ловят на чем-то запрещенном, внезапно нарушают его личное пространство или он к кому-то равнодушен и пытается это скрыть; а **внезапная бледность** возникает, если человек шокирован.

Как распознать обман

Обнаружить ложь чрезвычайно трудно. Многочисленные исследования показывают, что в вопросе распознавания лжи результативность судей, адвокатов, врачей, полицейских, агентов ФБР, политиков, учителей, матерей, отцов и супругов не превышает уровня обычного гадания надвое (пятьдесят на пятьдесят). Даже те, кто действительно обладает ярко выраженными способностями к распознаванию обмана, редко оказываются правы больше чем в 60 процентах случаев. По мнению Пола Экмана, **сигналы, которые чаще всего принимаются за признаки обмана, по большей части выявляют не ложь, а стресс.** Не существует ни одного элемента поведения, который бы однозначно свидетельствовал об обмане. Модель идентификации нечестного поведения, разработанная Джо Наварро, заключается в том, чтобы выяснять, насколько комфортно или некомфортно чувствует себя человек, потому что когда он лжет, то испытывает дискомфорт.

Признаки комфорта и дискомфорта

На то, насколько успешно вы сможете распознать обман, влияет и ваше поведение по отношению к предполагаемому лжецу: как вы сидите (в какой позе и

насколько близко), как вы смотрите на человека (подозрительно или доброжелательно) и с какой интонацией вы задаете вопросы.

В присутствии незнакомых людей достичь комфорта намного труднее, особенно в стрессовых ситуациях, таких как официальный допрос или даже письменные показания под присягой. Вот почему так важно, чтобы вы сделали все возможное для создания зоны комфорта уже на самом первом этапе взаимодействия с другим человеком.

Если вы собираетесь следить за проявлениями дискомфорта как потенциальными свидетельствами обмана, то вам следует позаботиться о том, чтобы между вами и объектом наблюдения не было никаких предметов (столов, стульев и прочей мебели). Кроме того, следует иметь в виду, что лжецы склонны использовать **препятствия или предметы** (например, подушку, сумку или стакан с водой) для создания между вами защитного барьера. Подобное использование предметов свидетельствует о стремлении дистанцироваться, отгородиться или спрятаться. К другим явным признакам дискомфорта, проявляющимся у людей во время трудных разговоров, относятся: **потирание лба у виска, сжимание лица ладонями, растирание шеи и поглаживание затылка.** Недовольство может проявляться в **закатывании глаз** (знак неуважения), **удалении с одежды несуществующих ворсинок** или в демонстрации превосходства над тем, кто задает вопросы, в виде **использования однослож-**

ных, резких, саркастических ответов или даже жестов с неприличной коннотацией, таких как выставление среднего пальца.

Различные способы «блокировки» глаз равнозначны скрешиванию рук на груди или отворачиванию туловища и стоп от тех, с кем мы не согласны. Однако слабый зрительный контакт или его полное отсутствие нельзя считать доказательством лжи: в реальной жизни мошенники и прирожденные лжецы используют зрительный контакт намного активнее, чем большинство обычных людей, и буквально впииваются в вас взглядом.

У человека, говорящего неправду, **голос может стать дрожащим или надтреснутым**. Стресс способен вызвать сухость в горле и спровоцировать **непроизвольные глотательные движения**. Такое состояние можно определить по внезапным резким движениям адамова яблока и попыткам прочистить горло. Тем не менее эти элементы поведения – всего лишь индикаторы дискомфорта, а не доказательства обмана.

Испытывая дискомфорт, люди пытаются справиться с волнением при помощи непроизвольных успокаивающих жестов.

Преступник предположительно скрывался в доме своей матери. В ответ на вопрос «Ваш сын находится в вашем доме?» она ответила: «Нет» – и дотронулась до основания шеи. Через некоторое время ей задали

вопрос: «Возможно ли, что ваш сын пробрался в дом, когда вы были на работе?», на что женщина ответила: «Нет, я бы заметила» – и вновь потянулась рукой к шее. Собираясь уходить, агенты спросили: «Вы совершенно уверены, что его нет в доме?» – и, заметив знакомый жест, попросили у женщины разрешения осмотреть дом. Преступник прятался в шкафу под ворохом одеял. Таким образом, женщину выдавало повторяющееся успокаивающее движение.

Характеристики невербального поведения, помогающие распознать обман

При наблюдении за человеком прежде всего следует обратить внимание на согласованность и выразительность невербального поведения.

Согласованность – это одно из проявлений комфортного состояния человека. Необходимо следить за согласованностью между вербальными и невербальными сообщениями, между обстоятельствами текущего момента и тем, что говорит объект наблюдения, между событиями и эмоциями и даже за согласованностью времени и пространства.

Типичный пример отсутствия согласованности – поведение человека, который утверждает: «Я этого

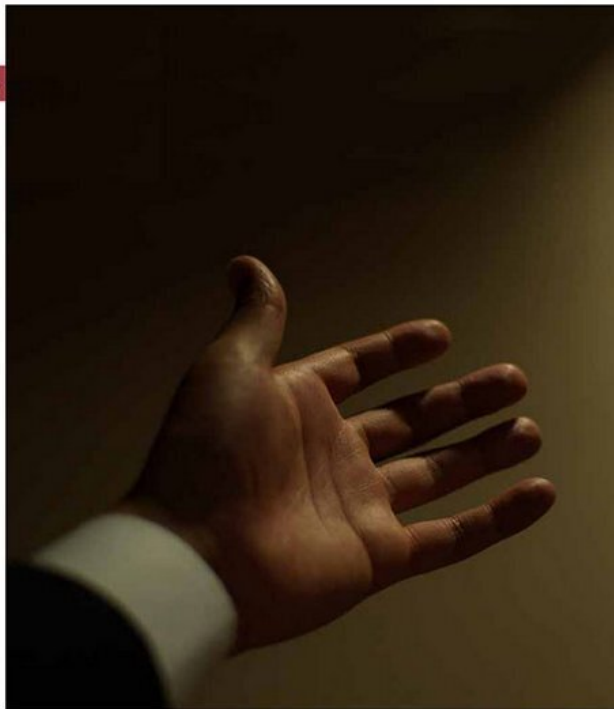
не делал», в то время как его голова утвердительно кивает. Если люди ловят себя на этой оплошности, то сразу изменяют направление движений головы, пытаются исправить положение.

Когда мы говорим, то используем различные части тела для акцентирования моментов, вызывающих у нас сильные эмоции. Наблюдать за выразительностью поведения очень важно, потому что выразительность – это универсальный признак искренности людей, это вклад лимбического мозга в процесс коммуникации, способ дать другим понять, насколько сильны наши чувства. Лжецы, как правило, включают когнитивный мозг, чтобы решить, что сказать и как обмануть, но редко думают о том, в какой форме представить ложь.

Выразительность проявляется как вербально, так и невербально. К вербальным выразительным средствам относятся громкость и высота голоса, интонация и повторы слов. Люди, которым от природы свойственно использовать в разговоре кисти рук, усиливают свои высказывания экспрессивными жестами и даже могут стучать по столу. Другие акцентируют свои мысли с помощью кончиков пальцев, жестикулируя ими или прикасаясь к предметам. Выразительное поведение кистей рук служит дополнительным подтверждением честности в словах, мыслях и чувствах. Мимическими средствами усиления эмоциональной насыщенности сказанного являются поднятие бровей и расширение глаз.

Еще одно проявление выразительности – это наклон туловища вперед, когда нужно выказать заинтересованность.

**Психология убеждения.
50 доказанных способов
быть убедительным**



Yes!
50 Scientifically
Proven ways
to be Persuasive

Noah Goldstein,
Steve Martin,
Robert Cialdini

Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным

Ноа Гольдштейн, Стив Мартин,
Роберт Чалдини

Авторы: **Ноа Гольдштейн, Стив Мартин, Роберт Чал-
дини**

Убеждение – наука, а не искусство

В основе этой науки лежат шесть универсальных принципов социального влияния:

- **взаимный обмен** (мы чувствуем себя обязанными оказать услугу за услугу);
- **авторитет** (мы ищем экспертов, чтобы сказали, как делать);
- **обязательства/последовательность** (мы хотим действовать в соответствии с нашими обязательствами и системой ценностей);
- **дефицит** (чем менее доступен ресурс, тем больше мы его желаем);
- **благорасположение** (чем больше нам нравится человек, тем больше мы хотим сказать ему «да»);
- **социальное доказательство** (в своем поведении мы руководствуемся тем, что делают другие).

Стать более убедительным, создав аудитории трудности

Коллин Эзот создала программу, которая побила почти двадцатилетний рекорд продаж канала домашних покупок. Хотя ее программы содержат множество элементов, использующихся

в большинстве рекламных роликов (броские фразы, восторженную аудиторию и подтверждение качества известными людьми), Эсзот, изменив всего три слова в стандартном тексте рекламы, достигла значительного увеличения продаж. Вместо надоевшего всем призыва: «Операторы ждут, звоните прямо сейчас» телезрители слышали: «Если операторы заняты, пожалуйста, перезвоните».

На первый взгляд, изменение кажется абсурдным. Сообщение заставляет предположить, что потенциальным клиентам придется терять время, набирая и перенабирая номер, пока они наконец не свяжутся с торговым представителем. Но здесь действует сила принципа социального доказательства.

Когда вы слышите: «Операторы ждут», вам представляются десятки скучающих сотрудников, полирующихся ногти или вырезающих купоны около молчащих телефонов. Образ, указывающий на низкий спрос и продажи. Как меняется ваше представление о популярности продукта, когда вы слышите: «Если операторы заняты, пожалуйста, перезвоните»? Вместо скучающих неактивных операторов вы, вероятно, вообразите людей, которые безостановочно отвечают на звонки. И вам, скорее всего, тоже захочется позвонить.

Как преобразовать стадное чувство победителей в нечто другое

Люди склонны следовать примеру других. Но возникает следующий вопрос: на чье поведение они будут ориентироваться? Обычно мы следуем поведенческим нормам, принятым в определенной среде, ситуации или обстоятельствах, которые более всего соответствуют привычным для нас.

При попытке склонить мнение окружающих на свою сторону важную роль играют отзывы. Исследования показывают: чем больше оставивший отзыв человек похож на новую целевую аудиторию, тем более убедительным будет сообщение.

Это значит, что когда вы пытаетесь выяснить, какие именно отзывы лучше всего предоставить потенциальным клиентам, вам следует исключить из процесса свое эго. Вы должны начать не с тех отзывов, которыми больше всего гордитесь, а с тех, которые были оставлены людьми, чьи обстоятельства ближе всего вашей аудитории. Например, если вы продаете программное обеспечение владелице салонов красоты, на нее больше повлияет информация о том, как довольны этим программным обеспечением другие владельцы салонов, чем как довольны им руководство British Airways.

Распространенная ошибка заставляет сообщения самоуничтожаться

В Аризоне посетители государственного национального парка Petrified Forest («Окаменелый лес») узнают из объявлений: существование парка находится под угрозой. Слишком много посетителей поднимают с земли и увозят кусочки окаменелого дерева. «Каждый день ваше наследие варварски уничтожается из-за краж мелких кусочков окаменелого дерева, которые в целом составляют 14 тонн в год».

Хотя это соответствует реальности, а объявления написаны с самыми хорошими намерениями, сотрудники, организовавшие эту кампанию, не понимают: используя отрицательные социальные доказательства как часть сложившегося обычая, они непреднамеренно привлекают внимание аудитории к типичности, а не к нежелательности подобного поведения.

Чтобы проверить роль негативного социального доказательства, мы придумали два варианта объявления. Ранее использовавшийся призыв с отрицательным социальным доказательством: «Многие посетители парка уносили кусочки окаменелого дерева, что меняет естественное состояние леса». Слова сопровождалась картинкой, на которой несколько посетителей парка собирают

трофеи. Второе объявление не содержало социально доказанной информации. Скорее, в нем просто утверждалось, что кража дерева неуместна и не одобряется: «Пожалуйста, не уносите окаменелое дерево из парка, этим вы поможете сохранить естественное состояние "Окаменелого леса". Картинка – один посетитель, держащий в руке кусок дерева. Поверх руки нарисовали красный круг, перечеркнутый чертой (то есть универсальный знак «Нет»). В качестве контрольного состояния мы взяли отсутствие объявлений.

Мы разложили вдоль тропинок помеченные кусочки дерева и при входе на каждую тропинку установили (или не устанавливали) разные объявления. Результат заставил окаменеть Управление национального парка.

Выяснилось, что по сравнению с контрольной ситуацией (нет объявлений), при которой кражи наблюдались в 2,92 % случаев, сообщение с негативным социальным подтверждением привело к увеличению количества краж (7,92 %). В сущности, оно увеличило кражи в три раза. И наоборот, объявление, в котором посетителей просто просили не разворовывать лес, приводило к небольшому уменьшению количества краж (1,67 %) по сравнению с контрольной ситуацией.

Такие результаты довольно четко согласуются с идеей авторов книги: когда социальные доказательства указывают, что нежелательное поведение происходит с огорчительно высокой частотой, обнародование этой

информации может привести к непреднамеренному ущербу.

Давайте представим, что вы являетесь руководителем и узнаете: число сотрудников, участвующих в ежемесячных совещаниях, начало снижаться. Вместо того чтобы привлечь внимание к тому, что так много людей отсутствуют, вы одновременно с выражением неодобрения можете подчеркнуть: те, кто не приходит на совещания, находятся в меньшинстве. И указать на большое количество людей, которые приходят. То же можно порекомендовать и руководителям бизнеса: опубликовать количество отделов, сотрудников и/или коллег, которые уже внедрили новые методы работы, новую систему программного обеспечения или новые формы обслуживания клиентов. Поступая таким образом, вы подтверждаете: сила социального доказательства на вашей стороне. А жалуясь на тех, кто пока не присоединился, вы получаете обратный результат.

Когда убеждение дает обратный эффект, или Как избежать «магического притяжения среднего»

Люди имеют естественную склонность поступать, как большинство, даже когда это поведение социально нежелательно. В этих случаях мы рекомендуем попытаться заново оценить смысл сообщения и сфокусироваться

на людях с более желательным поведением. Но что делать, если это невозможно?

Около трехсот владельцев домов в Калифорнии разрешили записывать их еженедельный расход энергии. Сотрудники прошли по домам участников исследования и зафиксировали показания счетчиков, чтобы получить исходный расход электроэнергии в неделю. После этого установили обратную связь: на входную дверь каждого дома повесили маленькую карточку, сообщающую домовладельцам о потреблении энергии по сравнению со средними показателями. Естественно, половина домовладельцев потребляла количество больше среднего, а другая половина – меньше.

В течение следующих нескольких недель выяснилось: домовладельцы, потреблявшие больше электроэнергии, чем их соседи, уменьшили расход на 5,7 %. И это неудивительно. Интереснее то, что домовладельцы, потреблявшие меньше энергии, увеличили потребление на 8,6 %.

Становится ясно, что действия большинства – некое «притягательное среднее». **Люди, отклоняющиеся от среднего показателя, имеют тенденцию к нему притягиваться** – они меняют поведение, чтобы соответствовать норме, независимо от того, социально желательным или нежелательным было их предшествующее поведение.

Как же предотвратить негативный эффект, возникающий,

когда социально сознательные люди узнают, что отклоняются от менее желательной нормы? Один из способов – использовать небольшую эмблему – символ одобрения обществом позитивного поведения, который не только указывает на социальную желательность, но также создает подкрепление, повышая самооценку.

В зависимости от потребления энергии в сравнении со средним информация на карточке сопровождалась либо смайликом, либо нахмуренным лицом. Результаты показали: нахмуренное лицо не оказывало большого влияния. Но результаты применения смайлика к тем, кто использовал относительно малое количество электроэнергии, оказались потрясающими. Если без символа наблюдалось вышеописанное 8,6 % увеличение, то со смайликом они продолжили расходовать столько, сколько до установления обратной связи.

С помощью сигнала одобрения можно направлять человека к желаемому поведению.

Почему, когда людям предлагают больше, они начинают хотеть меньше

В первоклассном супермаркете был установлен демонстрационный прилавок, где покупатели могли пробовать разные виды джема, изготовленные одним

производителем. В ходе исследования ученые меняли количество предложенных вариантов так, что на прилавке попеременно находилось то 6, то 24 вида джема. Результаты показали явные и поразительные различия: при более широком выборе покупку сделали только 3 % из подошедших к прилавку, а когда выбор ограничен – 30 %.

Чем можно объяснить десятикратное увеличение продаж? **При наличии большого количества вариантов решение может сопровождаться фрустрацией**, возможно, из-за трудности выбора. Это может привести к снижению интереса к продукту в целом.

Означает ли это, что много вариантов – всегда плохо? Наличие максимального количества вариантов продукта может быть очень полезным, когда покупатели точно знают, чего хотят, и просто ищут магазин или бизнес, которые могут им это предложить. Но бывает и так, что потенциальные клиенты не знают точно, чего хотят, пока не выяснят, что есть на рынке. Для большей части бизнеса это означает: **насыщая рынок неоправданно большим количеством разновидностей продукции, можно непреднамеренно нанести ущерб продажам** и в результате уменьшить свои доходы.

Новый продукт может повысить продажи старого

Несколько лет назад американский магазин Williams-Sonoma начал предлагать хлебопечки, намного превосходящие наилучшие из тех, что уже были на складе. И вот добавление нового продукта в ассортимент почти в два раза увеличило продажи хлебопечек, ранее считавшихся лучшими.

Когда потребителям предоставляется ряд вариантов на выбор, они, как правило, склоняются в пользу «компромиссного решения», промежуточного между необходимым минимумом и максимумом – суммой, которую они могут потратить. Когда покупатели выбирают между двумя продуктами, они часто идут на компромисс и предпочитают варианты подешевле. Однако, если предлагается третий продукт, превышающий по цене два предыдущих, компромиссный выбор сместится с максимально экономичного на умеренно экономичный. В случае хлебопечек Williams-Sonoma появление более дорогой модели сделало сравнительный выбор предшествующей модели хлебопечки более экономичным решением.

Самые высококачественные и дорогие продукты вашей компании обеспечивают два очень важных потенциальных преимущества:

- они могут удовлетворить потребности небольшой группы существующих или потенциальных клиентов, которых привлекают именно эти предложения;
- наличие высококлассного варианта продукта делает стоимость следующей по цене модели более привлекательной.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.