

★★★★★
БЕСТСЕЛЛЕР
AMAZON

ВЛАДИСЛАВ
ЯХТЧЕНКО

ТАЙНОЕ ВЛИЯНИЕ

75

ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УЛОВОК
ДЛЯ БЕСКОМПРОМИСНОЙ
ЗАЩИТЫ СВОИХ ИНТЕРЕСОВ

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Психология влияния

Владислав Яхтченко

**Тайное влияние. 75
психологических уловок
для бескомпромиссной
защиты своих интересов**

«ЭКСМО»

2020

УДК 159.92
ББК 88.53

Яхтченко В.

Тайное влияние. 75 психологических уловок для
бескомпромиссной защиты своих интересов / В. Яхтченко —
«Эксмо», 2020 — (Психология влияния)

ISBN 978-5-04-177924-5

Вам навязывают чувство вины? Вы постоянно видите, как наглую ложь переводят в шутку? Вам часто дают ложную надежду? Да вами просто манипулируют! Искусство манипуляции многообразно. Кто-то использует одни и те же приемы, а кто-то постоянно оттачивает навыки черной риторики, чтобы эффективнее влиять на других. Знать об этих способах полезно, чтобы понимать, когда на вас оказывается тайное воздействие. В этой книге вы найдете 75 манипулятивных трюков и способы защиты от них. Узнаете, как грамотно отстаивать личные границы, отражать агрессию и повысить уверенность в себе. А еще познакомитесь с топ-10 навыков деструктивных людей, чтобы вовремя определять их и не позволять манипулировать собой. В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

УДК 159.92
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-177924-5

© Яхтченко В., 2020
© Эксмо, 2020

Содержание

Предисловие: Доброта больше не в моде	6
Введение: Вы манипулируете людьми каждый день	7
Вопрос на засыпку: аморальна ли манипуляция?	9
Кто чаще всего подвергается манипуляциям?	10
ТОП-10 навыков манипулирования людьми	11
1. Выступайте уверенно, даже если ничего не знаете	12
Уловка № 1. Абстрагироваться	12
Уловка № 2. Дрейфовать	13
Уловка № 3. Уклоняться	14
Уловка № 4. Соглашаться и хвалить	14
Уловка № 5. Приписывать заявления третьим лицам	14
Уловка № 6. Встречный вопрос и вопрос о мотивации	14
Уловка № 7. Игра в философа	15
2. Ослепляйте своим внешним видом	16
Правда, что на вербальную информацию приходится всего 7 процентов?	16
Обманчивый гало-эффект	17
Уверенный язык тела и интонация	17
Внушающий эффект одежды и символов статуса	18
Манипулировать собой?	18
3. Быстро завоевывайте симпатию	20
Что такое отзеркаливание?	20
Почему отзеркаливание работает?	20
Конец ознакомительного фрагмента.	22

Владислав Яхтченко
Тайное влияние. 75 психологических
уловок для бескомпромиссной
защиты своих интересов

Посвящается Маю

Dunkle Rhetorik by Wladislaw Jachtchenko
© 2020 by Wilhelm Goldmann Verlag, a division of
Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH, München, Germany.

© Антонова В.С., перевод на русский язык, 2023
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023



Москва 2023

Предисловие: Доброта больше не в моде

*Потому что человек, желающий творить одно только добро,
неминуемо погибнет среди стольких чуждых добру.
Макиавелли*

Хорошие парни часто проигрывают, потому что плохие побеждают их с помощью нечестных манипулятивных приемов. С этим пора покончить! Хватит церемониться! Пришло время наконец удовлетворить собственные потребности и желания. Раз уж почти все люди пытаются манипулировать нами сознательно или бессознательно, вот как звучит заповедь нашего времени:

Манипулируй, пока не начали манипулировать тобой!

Ясно одно: тому, кто хочет добиться успеха в нашем обществе жестокой конкуренции, необязательно быть компетентным. Нужно всего лишь *казаться* компетентным и умело влиять на свое окружение.

При этих словах вовсе не нужно указывать пальцем на Дональда Трампа, короля неоднозначных фактов и личных оскорблений. Наша повседневная жизнь пропитана злобой, жалкими комплиментами, соперничеством среди власть имущих и убийственными аргументами – и только умный добивается успеха!

Из этой книги вы узнаете, как можно мастерски заявить о себе в нашем *мире манипуляций* и эгоистично отстаивать собственные желания – в профессиональной и личной жизни.

Уже во введении вы узнаете, почему вы – прирожденный манипулятор. Далее найдете *топ-10 навыков манипулирования людьми*. Все их необходимо освоить, если вы хотите преуспеть в жестоком мире манипуляций. После этого я поделюсь *тремя наборами приемов черной риторики*, которые познакомят вас со всеми тонкостями влияния. Эти «трюки» дополняют 10 лучших навыков, позволяют более тонко подходить к манипуляциям и использовать наибольший арсенал инструментов в любой ситуации. И, наконец, мы подробно рассмотрим вопрос о том, (а-)моральна ли манипуляция и если да, то насколько.

Эту книгу необязательно читать в хронологическом порядке. Если хотите, можете перескочить сразу к тому разделу, который вас интересует больше всего.

Но хватит предисловий. Приступим!

Введение: Вы манипулируете людьми каждый день

*Но тот, кто превращается в червя, не может потом жаловаться,
что его топчут ногами.*
Иммануил Кант

Вы манипулируете окружающими с самого рождения. Каждый день. А окружение делает то же самое с вами. Ежедневно. Вопрос лишь в том, кто справляется с этим лучше. Кто победит? А кому подставят подножку?

Кажется, вы все еще не верите, что все мы – *прирожденные манипуляторы*. Тем не менее, с тех пор как увидели дневной свет и пока он для нас не погаснет, мы постоянно и ежедневно манипулируем, продвигая свои интересы. Чтобы не быть голословным, я приготовил несколько примеров из нашей повседневной жизни:

- Будучи *младенцами*, мы плачем, пока не получим достаточно еды, воды и внимания от родителей. А если они не реагируют на наши крики, то рыдаем еще громче – до тех пор, пока они не сдадутся и не сделают то, о чем мы их просим.
- В *детстве* хнычем у полки перед кассой супермаркета, пока не получим свои любимые сладости. И нам всегда особенно приятно найти под елкой желанный подарок на Рождество.
- В *школьные годы* мы списываем на экзаменах, притворяемся, что у нас болит живот перед важной контрольной, и врем учителю о том, почему не смогли хоть раз справиться с домашним заданием.
- Будучи *подростками*, мы стараемся произвести впечатление на тех, кто нам нравится, с помощью стильной одежды и классной внешности.
- В качестве *молодых соискателей* полируем свои резюме и представляем себя на собеседовании как «вечно мотивированных», «командных игроков», «способных легко справиться со стрессовыми ситуациями», а потом под вечер часто смотрим на часы, ожидая, когда же рабочий день закончится.
- В роли *коллеги* мы стараемся вести себя особенно мило, когда нам что-то нужно от другого сотрудника.
- Став *родителями*, оставляем ребенка с бабушкой, чтобы наконец-то побыть в тишине и уделить время себе, но говорим своему отпрыску, что бабушка очень скучает по нему и *поэтому* он должен поехать к ней.
- В роли *начальника* мы хвалим подчиненного со словами: «Вы единственный, кому я могу это доверить!» – потому что после этого он не сможет отказаться.
- Наконец, став *бабушкой или дедушкой*, мы подкупаем внуков подарками и вызываем чувство вины, чтобы они чаще нас навещали.

Этот список манипуляций, применимый к различным ролям из нашей повседневной жизни, можно продолжать бесконечно! Поэтому, говоря о манипуляциях, неправильно думать только о политиках, страховых агентах и продавцах автомобилей. Несколько примеров выше показывают: в повседневной жизни все мы хоть немного манипулируем людьми. Кто-то чуть больше, кто-то чуть меньше. Иногда мы манипулируем сознательно, но чаще – бессознательно. Иногда мы успешно справляемся с этим, а иногда – не очень. Но так делает каждый из нас. Каждый день.

Интересно, что угроза манипуляции исходит в основном от тех людей, от которых мы не ожидаем таких подвохов: от членов семьи, друзей и знакомых. Но, конечно же, даже самые

милые коллеги, начальники и партнеры иногда используют неприятные приемчики: все они лихо манипулируют!

Поэтому вопрос не в том, манипулируем *ли* мы, а в том, насколько *хорошо* это делаем. И сможем ли мы преуспеть на этом поприще. Ясно одно: кто знаком с основными приемами влияния, у того и козыри на руках. А те, кто их не знает, всегда будут в проигрыше!

Вопрос на засыпку: аморальна ли манипуляция?

Предсудительно ли с моральной точки зрения манипулировать другими людьми? Большинство людей и авторов книг о методах манипулирования предпочтут ответить: «Да! Манипулировать аморально! Эти техники следует использовать только для защиты, в случае крайней необходимости!»

Но все не так просто. Прежде всего нужно определиться с тем, что вообще означает слово «манипуляция». Для наших целей достаточно будет следующего определения:

Манипуляция – тайное влияние ради получения собственной выгоды.

Этот термин следует отличать от понятий убеждения (открытого воздействия с помощью разумных доводов) и принуждения (открытого воздействия с помощью принудительного убеждения).

Большинство считает убеждение лучшим (честным и рациональным) способом воздействия. Для многих принуждение носит иррациональный, навязчивый и, следовательно, негативный характер. Принудить – значит заставить человека в итоге сделать то, чего он делать не хотел. Но, по крайней мере, процесс принуждения относительно прозрачен: мы замечаем, когда человек снова и снова обращается к нам.

Манипуляция, безусловно, пользуется наихудшей репутацией из всех трех терминов. Как мне кажется, это несправедливо, и сейчас я объясню, почему именно.

Чаще всего манипуляции называют аморальными из-за того, что их, как правило, стараются скрыть. То есть воспользоваться неведением беспомощной и беззащитной «жертвы» и хитростью взять над ней верх.

Однако если что-то сделать втайне, т. е. без ведома другого человека, это вовсе не делает совершенное аморальным. Например, если я потушу небольшой пожар во дворе соседа, пока его нет дома, и он этого не увидит, очевидно, что в этом не будет ничего плохого, не так ли? Вот именно.

Но даже если человек делает что-то ради собственной выгоды, это не всегда говорит о безнравственности его поступка. Поскольку совершенное мною в своих интересах может либо вообще никак не повлиять на другого человека (когда я получаю выгоду, а другой человек не получает ни пользы, ни вреда), либо мы оба можем что-то для себя извлечь (выгоду получаю и я, и другой человек, но манипуляции, стоящей за этим, он не замечает).

Аморальной манипуляция становится только тогда, когда человек действует в своих интересах и тем самым одновременно, преднамеренно или по неосторожности, причиняет вред другому. Таким образом, все целиком зависит от типа манипуляции, а также от того, аморален ли каждый конкретный поступок и если да, то в какой степени. (Для тех, кто хочет изучить этот вопрос чуть более подробно, начиная со страницы 226, приведены различные ситуации с объяснениями (а-)моральности манипуляций.)

Кто чаще всего подвергается манипуляциям?

Не существует одной лучшей техники манипуляций. Правильно будет сказать, что разные люди подвержены различным видам влияния. Кого-то очарует профессиональный язык тела, другой отреагирует на аргументы, вызывающие к чувству жалости, а третий попадется на двусмысленные факты и комплименты и так далее.

Тот, кто умеет манипулировать, первым делом отыщет ахиллесову пяту своего оппонента. Как известно, у *каждого* есть слабое место. Нужно только его найти.

Любой разговор превращается в социальные шахматы, в ходе которых мы можем поставить шах и мат оппоненту, если тот задевает наши интересы.

Возможно, здесь вы захотите возразить: «Но я вовсе не хочу манипулировать! Я предпочитаю приводить веские аргументы». И у меня есть два ответа на это.

Во-первых, любой аргументированный спор – своего рода соревнование. Недаром Хабермас¹ говорил о «непринужденном принуждении лучшего аргумента». Но люди не любят, когда их к чему-то принуждают, и обычно почти автоматически стараются занять противоположную позицию, когда вы приводите аргументы. Врожденное тщеславие, особенно чувствительное по отношению к интеллекту, противится чужой правоте. Так считал Шопенгауэр. Поэтому соревнование, основанное на аргументах, в очень редких случаях заканчивается словами: «Ты прав!» Чаще всего ситуация становится патовой, потому что никто не хочет уступать. Манипуляция гораздо эффективнее, потому что собеседник даже не заметит ваших хитроумных уловок. И поскольку он не знает, что его сейчас обведут вокруг пальца, он даже не будет сопротивляться.

Во-вторых, в отличие от аргументации, преимущество манипуляции – в простоте ее использования. При аргументации можно совершить много ошибок: опираться на неверные предположения, использовать ошибочные определения, делать неправильные выводы. И чем дольше вы спорите, тем больше возможностей для атаки предлагаете оппоненту. Именно поэтому Ангела Меркель, как и большинство других политиков, часто довольствовалась короткими заявлениями, а не длинными цепочками аргументов.

Еще один нюанс: манипуляционные трюки имеют мгновенный эффект и им можно быстро обучиться. Те, кто манипулируют, всегда действуют в темноте (отсюда и черная риторика), что дает им дополнительную защиту от нападений. Манипуляция всегда выигрывает у аргументации со счетом 2:0.

¹ Юрген Хабермас – немецкий философ и социолог. – *Здесь и далее примеч. ред.*

ТОП-10 навыков манипулирования людьми

*Поэтому риторика более честна: потому что она признает обман
как цель.*
Фридрих Ницше

Раз уж мы сами себе честно признались, что постоянно манипулируем и обманываем других, вполне разумно стать мастерами в этом деле! Ниже вы найдете десять самых важных навыков, которыми необходимо овладеть, чтобы обойти других как в профессиональной, так и в личной жизни.

ТОП-10 НАВЫКОВ

- Выступайте уверенно, даже если ничего не знаете.
- Ослепляйте своим внешним видом.
- Быстро завоевывайте симпатию.
- Лгите умело.
- Добивайтесь согласия.
- Управляйте вопросами.
- Сражайте эмоциями.
- Атакуйте по содержанию – обезоруживайте интеллектуально.
- Атакуйте лично – лишайте дара речи!
- Быстро заканчивайте неприятные разговоры.

Даже если вы все еще считаете, что не манипулируете своими близкими, знание этих навыков необходимо для того, чтобы распознавать хитрые уловки и не поддаваться на них.

1. Выступайте уверенно, даже если ничего не знаете

*Знание – сила. Ничего не знаешь? Ничего страшного.
Неизвестный*

Мы живем в обществе знания. Знающих людей принято поощрять. Тот, кто ничего не знает, может оказаться в невыгодном положении: в школе – из-за плохих оценок, в профессиональном мире – из-за отсутствия возможностей для продвижения по службе.

Конечно, знания – не единственный фактор успеха, но они необходимы. Ваш внешне милый и негодующий внутри коллега не может дожидаться возможности, чтобы расспросить о теме, в которой, как ему кажется, вы совсем не сечете.

Большинство людей боятся таких неловких ситуаций и последующего разоблачения. Неуступчивый *homo sapiens* по возможности избегает этих щекотливых моментов. При этом совет «Выступайте уверенно, даже если ничего не знаете» указывает не на что иное, как на тренируемый навык, особую компетенцию. Если выражаться точнее: *компетентность, компенсирующая некомпетентность*, то есть способность грамотно прикрывать свое невежество, используя определенные приемы. Или, проще говоря, симулировать присутствие знаний.

С любой жизненной ситуацией можно умело справиться, зная необходимые приемы. Прежде чем я представлю вам свои семь секретов, хочу дать важный совет: неважно, что вы хотите сказать, – *профессиональность движений и голоса* позволяют любому человеку выглядеть гораздо более компетентным. Неподготовленный человек прерывает зрительный контакт, когда чего-то не знает, медлит с ответом, затем говорит слишком торопливо и своим неуверенным видом на невербальном уровне показывает всем, что он совершенно ничего не понимает.

Опытный обманщик поступает иначе: даже если он ничего не знает о конкретной теме, он держит язык тела под абсолютным контролем, особенно:

- держит зрительный контакт с собеседником;
- активно жестикулирует во время ответа;
- стоит прямо и смотрит в глаза своему визави.

Однако уверенный язык тела – это еще не все. Опытный обманщик также тщательно следит за тем, чтобы его голос звучал убедительно, в частности, он говорит:

- громко и отчетливо;
- скорее слишком медленно, чем слишком быстро;
- с сознательными паузами;
- никогда не путается.

Профессиональный язык тела и голос – основа для внешней уверенности на фоне полной неосведомленности. Тем, кто еще не освоил только что упомянутые пункты, обязательно нужно это исправить!

Итак, теперь давайте перейдем к семи моим секретным уловкам.

Уловка № 1. Абстрагироваться

Если вдруг оказывается, что вы не знаете точного ответа на конкретный вопрос, в этом случае стоит использовать ненавязчивый и разумный прием – абстрагирование, или «от частного к общему».

Представьте, как кто-то неожиданно спрашивает вас: «Как вы относитесь к Болонскому процессу?» Предположим, что вы не знаете, что под этим подразумевается общеевропейская

унификация образовательных программ, которая была утверждена в 1999 году (в частности, внедрение системы бакалавриата с использованием баллов ECTS [Европейская система перевода и накопления баллов] в качестве доказательства эффективности).

Хитрость в том, что вам нужно будет ответить абстрактно на конкретный вопрос. То есть говорить не о самом Болонском процессе, а о теме преобразований в целом. Скажите что-то вроде того: «В целом, при оценке политических реформ важнее, что думают о них сами заинтересованные люди. Нет смысла спрашивать об этом политиков. Они все равно будут оправдывать свои решения, принятые в тот момент. А заинтересованные стороны разделяют мнение об этой реформе. Я вообще считаю политику, навязанную сверху посредством реформ, довольно сомнительной».

Вы ничего не сказали о Болонском процессе – и все равно звучали довольно солидно!

Вот еще один пример. Вас спросят: «Что вы думаете о двенадцатитоновой технике² Шёнберга?» Предположим, что вы не имеете ни малейшего представления о двенадцатитоновой технике школы Шёнберга. Что делать? Решение может быть таким: чтобы не обращаться конкретно к этому вопросу, можно рассуждать о музыке и ее оценке в целом.

И вот как может прозвучать ваш ответ: «Вкусы, как известно, у всех разные. И музыка тоже, конечно же, дело вкуса, кому что нравится. Лично я предпочитаю джаз-рок».

Опять же, вы ничего не сказали по конкретному вопросу, высказав общее утверждение, к которому невозможно придраться. Таким образом, метод абстрагирования заключается в том, чтобы взять известный термин из поставленного вопроса и перейти к общим выводам об этом.

Уловка № 2. Дрейфовать

Незаметный прием, который постоянно используют политики, заключается в постепенном уходе от заданного вопроса к той теме, в которой они лучше разбираются.

Возьмем приведенный выше пример. Вас спрашивают: «Как вы относитесь к Болонскому процессу?» И мы снова исходим из предположения, что вы ничего не знаете об этой теме. Как можно искусно перевести внимание в такой ситуации? Все очень просто. Парируйте, начав предложение с фразы: «Гораздо важнее задаться вопросом, можем ли мы...», а потом говорите на совершенно другую тему.

Вот возможный ответ: «Гораздо важнее задаться вопросом, можем ли мы сегодня вместо реформ обсудить что-то более существенное, например, тот факт, что политики всегда благоволят богатым». Безусловно, вместо того чтобы начать дискуссию о перераспределении богатств, вы можете выбрать любую другую тему, чуть более поверхностную. Если позволяет ситуация, то лучше выбрать нечто более личное. Удивительно, но большинство людей даже не замечают такой маневр, а если и замечают, то обычно на него соглашаются.

Если вы знаете собеседника, выберите интересную для него тему. Допустим, у вас есть общая подруга Штеффи, которая очень много значит для вашего собеседника. Так что ваша реакция может прозвучать так: «Что гораздо важнее, как дела у Штеффи? Я не видел ее целую вечность».

В англоязычном мире подобный отвлекающий от темы маневр называют «*копченой селедкой*» (red herring) с периода не позднее XIX века. Считается, что беглые преступники раскладывали сильно пахнущую копченую рыбу, чтобы сбить собак-ищеек со следа. Если кто-то хочет направить вас по ложному пути, можно просто возразить: «Что это за *копченая селедка*?» Возможно, сначала это собьет вашего собеседника с толку. И когда он спросит, что это значит, вы совершенно спокойно объясните ему, что не стоит бросать дымовые шашки.

² Техника двенадцати тонов, или додекафония, – техника музыкальной композиции, разновидность серийной техники, использующей серии из «двенадцати лишь между собой соотносенных тонов». Изобретена выдающимся австрийским музыкантом Арнольдом Шёнбергом в начале 1920-х годов.

Уловка № 3. Уклоняться

Довольно обидный вариант дрейфа – энергичное уклонение. Так вы сможете дать достойный ответ как на неудобные вопросы, так и на утверждения своего оппонента. Когда он спросит: «Как вы думаете, что можно улучшить в работе отдела?» – а вы не сможете ничего придумать, то ответьте: «Это неверная постановка вопроса! Речь вовсе не о том, что наш отдел может улучшить в своей работе, а о том, насколько удачными были решения руководства по этому вопросу!»

Хотя этот прием напоминает дрейф, смысл здесь не в том, чтобы перескочить с одной темы на другую, а в том, чтобы перейти с материального уровня на эмоциональный.

Нас всех учили сохранять объективность в школе и на курсах риторики. Но если мы действительно хотим отвлечь собеседника от своих фактических недостатков, обычно в этом хорошо помогает усиление эмоций. Поэтому фразу «Это неверная постановка вопроса!» убежденный обманщик произнесет громко и возмущенно. После такого собеседник перейдет в режим обороны, а вы снова одержите верх.

Уловка № 4. Соглашаться и хвалить

Соглашаться и хвалить – как минимум такой же обман, как и уклонение. Потому что люди восприимчивы к лести: она приносит такое удовлетворение, что затуманивает разум собеседника, и он тут же забывает, что мы сами вообще ничего не привнесли в эту тему.

Такие предложения, как «Вы провели хороший анализ!» или «Интересные рассуждения! Под таким углом я это еще не рассматривал!» – почти окрыляют вашего собеседника. Именно благодаря подобной поддержке у него появляется мотивация делиться своими соображениями по теме и при этом говорить самому.

И если в конце концов он спросит ваше мнение, вы можете по-доброму согласиться с ним – и тут же перейти к новой теме, в которой разбираетесь чуть лучше.

Уловка № 5. Приписывать заявления третьим лицам

Что может быть проще, чем выдвинуть любое утверждение и приписать его другому источнику? Например: «Недавно я прочитал в *New York Times*, что...» У этого приема два преимущества. Во-первых, он намекает собеседнику на нашу начитанность. Во-вторых, мы уводим себя с линии огня, потому что к нам никаких претензий быть не может. Даже если наш визави значительно лучше разбирается в предмете и аргументированно опровергает наше выдуманное утверждение, то он лишь подтвердит свои знания и испытает приятные ощущения, но не сможет ничего существенного противопоставить нам.

Уловка № 6. Встречный вопрос и вопрос о мотивации

Можно продемонстрировать уверенность в себе, обернув ситуацию в свою пользу. Самый простой *встречный вопрос* звучит так: «А у вас какое мнение по этому поводу?» В редких случаях кто-то заподозрит за этим невежество. Пока вы не примените эту технику несколько раз.

Как показывает практика, люди предпочитают говорить сами, а не слушать других. Сколько раз мне приходилось вести беседы, в которых мой активный вклад составлял менее 20 процентов, а мой собеседник в конце радостно заключал: «Отличная встреча! С вами очень интересно обмениваться идеями!»

Вопрос о мотивации более оскорбителен по своему воздействию. После него можно услышать такую реакцию: «Почему вы хотите это знать?» Либо: «Что вы хотите выяснить своим вопросом?»

При этом вы вменяете собеседнику некий скрытый мотив. И зачастую он начинает оправдываться и в процессе раскрывает дополнительную информацию по теме, которую вы можете использовать для своего ответа.

Уловка № 7. Игра в философа

Как правило, люди с уважением воспринимают скептическое отношение ко всему и понимают, что существуют различные точки зрения, без всякой конкретизации. Можно еще приправить сказанное умной цитатой, если вы сможете ее придумать.

Предположим, что вас спрашивают, считаете ли вы легализацию наркотиков необходимой мерой. Но вы ничего не знаете о наркотиках, а сказать что-то умное по этому поводу хочется. Тогда ваш ответ может прозвучать так: «Я довольно скептически отношусь к этому вопросу. Многочисленные исследования дают разные результаты. И, в конце концов, я не верю ни одной статистике, которую не подделал сам». После этого лучше немного самодовольно улыбнуться.

Можете просто взять этот ответ на вооружение: он подходит в 99 процентах случаев. Или придумать свою собственную формулировку. Главное, чтобы ваше высказывание было настолько универсальным, чтобы у собеседника не было возможности для нападения.

Это были семь моих любимых приемов на тему «Выступайте уверенно, даже если ничего не знаете». С этого момента вы больше не растеряетесь, даже если не будете иметь ни малейшего представления о теме разговора! Теперь вы знаете, как эффектно поразить собеседника информацией, не несущей никакого содержания.

В следующей главе речь пойдет о том, как достичь того же эффекта с помощью привлекательного *внешнего вида*.

2. Ослепляйте своим внешним видом

55 процентов информации передается языком тела. 38 процентов – интонацией.

И всего 7 процентов – вербально.

Миф Мейерабиана

Насколько на самом деле важен хороший внешний вид? Многие преподаватели риторики по всему миру цитируют исследования американского психолога Альберта Мейерабиана, проведенные в 1960-х годах². Возможно, вы тоже где-то слышали, что вербальная информация важна всего на 7 процентов, а на интонацию и язык тела вместе приходится 93 процента. Если бы это было правдой, то нам всем следовало бы немедленно пойти на уроки актерского мастерства, отточить до совершенства жесты, мимику и интонацию, а потом можно было бы смело забыть об аргументации и фактах. Эпоха «постправды» Дональда Трампа передает вам теплый привет.

Правда, что на вербальную информацию приходится всего 7 процентов?

Когда Мейерабиана спрашивают о его собственном эксперименте – а это случается нередко, – он всегда морщится и говорит, что любой здравомыслящий человек должен легко понять, что на содержание не может отводиться всего 7 процентов. Он сам приводит наглядный пример: «Если я скажу вам, что карандаш, который вы ищете, лежит в спальне на втором этаже в комод, в третьем ящике сверху, получится очень точное описание его местоположения словами. Вряд ли я смогу выразить то же самое одним лишь языком тела»³. Можно добавить: «И уж точно не интонацией голоса».

И еще один пример: если на саму информацию (слова) действительно приходится всего 7 процентов, тогда я мог бы понять и японца или китайца на 93 процента, не зная ни слова на их языках.

Тем не менее то, что Мейерабиан обнаружил в ходе этих двух экспериментов, имеет большое значение для профессионального манипулятора: как только мимика или интонация противоречат содержанию, люди склонны верить языку тела или голосу, а не произнесенному слову. Таким образом, правило 55–38–7 применяется не само по себе, а только в случае несоответствия вербального и невербального или паравербального уровней.

Интуитивно мы это уже давно знаем. Если человек, повесив голову, монотонным голосом скажет, что у него все в порядке, вы вряд ли ему поверите. А если кто-то со скучающим видом рассказывает, что вчера была «потрясающая» вечеринка, у вас тоже возникнут определенные сомнения. По своей природе мы склонны сталкиваться с противоречиями между содержанием сообщения, языком тела и голосом говорящего, и придаем большее значение последним, вероятно, потому, что их обычно не получается контролировать, а значит, они остаются неискаженными и честными.

Помните! Чтобы вы выглядели убедительно, ваши язык тела, интонация и содержание речи не должны противоречить друг другу (быть последовательными).

Значит ли это, что язык тела и интонация теперь не так важны, как чисто вербальная информация? Ни в коем случае! Ведь существует еще и невероятно мощный «гало-эффект»,

благодаря которому мы можем покорить собеседника с помощью продуманного внешнего вида.

Обманчивый гало-эффект

Гало-эффект – это когнитивное искажение, социально-психологическое явление, при котором *одно* заметное положительное качество – например, внешняя привлекательность – затмевает все остальные качества человека, и поэтому мы видим его как бы под ореолом и оцениваем в целом положительно (от английского *halo*)⁴.

Типичный пример гало-эффекта: преподаватель объективно переоценивает профессиональную компетентность студента, симпатичного по общим критериям. Примерно то же самое относится и к высокорослому и мужественному красивому солдату, чьи достижения переоценивает начальство из-за его более высокой привлекательности по сравнению с тем, как в среднем выглядят его товарищи⁵. Даже вопрос о том, насколько компетентным считается политик по сравнению со своим соратником и будет ли он выступать против него на выборах, в значительной степени определяется его внешностью⁶.

Удивительно то, что этот «ореол» вовсе не всегда бывает реальным. Достаточно уже «манипулируемой репутации». В известном среди экспертов исследовании, эксперименте Розенталя⁷, учителям сообщили об особой одаренности некоторых учеников. В действительности эти «высокоодаренные» люди были отобраны исследователями случайным образом. Впоследствии учителя неосознанно поощряли предполагаемых отличников чаще, чем других учеников (их чаще хвалили, давали больше времени на ответ и уделяли больше внимания). Интересно, что измеренный IQ этих псевдовысокоодаренных учеников со временем непропорционально вырос по сравнению с «обычными» учениками. Характер привлекательных учеников тоже оценивали особенно положительно.

От нашей предвосхищающей репутации и привлекательности во многом зависит то, как будут оценивать наш интеллект и убедительность. Кто-то скажет, что это несправедливо. Те, кто стремится ловко манипулировать людьми, уже давно воспользовались этой информацией и сделали для себя следующий вывод: нужно везде выглядеть как можно лучше и больше заботиться о своей репутации.

Уверенный язык тела и интонация

Но дело не только в репутации и привлекательном внешнем виде. Людям больше доверяют, если они поддерживают постоянный зрительный контакт и говорят уверенным голосом – независимо от того, что они говорят. В ходе эксперимента в зале суда исследователи обнаружили, что тем свидетелям, которые смотрели прямо в глаза допрашивающему и не отводили взгляда во время разговора, верили гораздо больше⁸.

В другом эксперименте речь шла о влиянии голоса на авторитет говорящего: здесь допрашивающие слушали двух свидетелей. Один говорил уверенно и бодро, другой – нерешительно и запинаясь. Вы уже догадались: обладателя уверенного голоса испытуемые сочли значительно более честным и компетентным⁹.

Одним из известнейших примеров огромной важности языка тела и голоса была первая в истории телевизионная дуэль в 1960 году – между кандидатами в президенты США Джоном Ф. Кеннеди и Ричардом Никсоном. Кеннеди выглядел лучше: чаще смотрел в камеру, его костюм лучше сидел, поза была более расслабленной – в результате он смог набрать больше голосов зрителей, чем его оппонент.

Но вот тут-то и произошел интересный поворот: те, кто наблюдал за теледью, не по телевизору, а по радио, считали, что Никсон явно должен был победить. Как такое возможно?

Радиослушатели не смогли почувствовать спокойный язык тела Кеннеди. А в плане голоса Никсон явно был впереди. Тон его был глубже, он говорил медленнее, тем самым вызывая больше доверия и завоевывая авторитет. Голос Кеннеди, напротив, был выше, в среднем он говорил быстрее, и поэтому слушателям он казался скорее неуверенным в себе.

Из этого можно сделать вывод, что необходимо одинаково работать как над языком тела, так и над голосом.

Удивительно: кандидат с лучшим языком тела побеждает на телевидении, а кандидат с лучшим голосом – на радио! Несмотря на то, что правило 55–38–7 Мейерабиана не универсально, телевизионные дебаты очень ясно демонстрируют: хороший внешний вид может иметь решающее значение.

Внушающий эффект одежды и символов статуса

Если человек хорошо одет, окружающим кажется, что он более компетентен и умеет отстаивать свои интересы. Например, в одном эксперименте участники в костюмах заключали гораздо более выгодные сделки во время переговоров, чем те, кто был одет в обычную повседневную одежду¹⁰.

Другой эксперимент был посвящен тому, сколько людей последует за человеком, переходящим дорогу на красный свет. Сначала его одели в костюм, а потом переодели в обычную одежду. Поразительный результат: за человеком в деловом костюме последовало в три с половиной раза больше незнакомых людей¹¹.

И еще кое-что о символах статуса. Вернемся к тому же пешеходному переходу. Во время эксперимента перед светофором стоял роскошный автомобиль, который не тронулся с места, когда загорелся зеленый свет. В следующий раз на его месте был обычный автомобиль среднего размера. У вас одна попытка, чтобы угадать, в каком случае сигналили чаще. Конечно же, в последнем! Почти все водители позади обычного автомобиля сигналили – сразу, по несколько раз. Трое даже слегка коснулись его бампера, чтобы подтолкнуть водителя к тому, чтобы он тронулся с места. В случае с роскошным автомобилем сигналили только 50 процентов – и, конечно, к нему никто не подъезжал¹².

Интуитивно мы все это давно знали. Однако в течение десятилетий это знание научно подтверждается результатами социально-психологических исследований в ходе все новых и новых экспериментов.

Те, кто не знает, как завоевать чужое расположение, используя хорошую одежду и определенные символы статуса в пределах своих возможностей, тем самым лишают себя надежного инструмента эффективного влияния.

Манипулировать собой?

Удивительно, но давно известно, что мы можем манипулировать своим гормональным балансом с помощью языка тела и одежды. Так называемые *позы с высокой мощностью* (прямая осанка, открытый язык тела, широкие жесты) приводят к повышению уровня тестостерона и усилению чувства активности и доминирования, одновременно снижая уровень гормона стресса кортизола в нашем организме¹³.

Помните! Мы можем манипулировать не только другими, но и собой.

Последнее тоже должно быть только в наших собственных интересах. Но эти

эксперименты показывают: уверенный язык тела и хорошая одежда делают нас более уверенными в себе.

И наоборот, *позы низкой мощности* (опущенная голова, скрещенные руки и ноги) приводят к снижению тестостерона и увеличению кортизола. В ходе одного эксперимента кандидаты, которые принимали *позы высокой мощности* до выступления, получили лучшие результаты, чем те, кто представал в *позах низкой мощности*¹⁴. Да, даже ношение костюмов вместо повседневной одежды повышает уровень тестостерона – и мы сразу же становимся более напористыми¹⁵.

3. Быстро завоевывайте симпатию

*Рыбак рыбака видит издалека.
Народная мудрость*

Симпатия и доверие между незнакомыми людьми развиваются медленно. Если вообще развиваются. По крайней мере, если вы не помогаете развитию событий. *Отзеркаливание* – один из лучших манипулятивных приемов, позволяющий быстро и эффективно создать волну привязанностей.

Что такое отзеркаливание?

Рассмотрим разговор-отзеркаливание из повседневной жизни, где под словом «вы», конечно же, подразумевается искусный манипулятор:

Вы: «Каким видом спорта ты занимаешься?»

Собеседник: «Теннисом».

Вы: «Теннисом? Ух ты. Раньше я часто смотрел теннисные матчи. Потрясающий вид спорта!»

Собеседник: «А кто был твоим любимым игроком?»

Вы: «Пит Сампрас».

Собеседник: «Мне он тогда тоже нравился. Но я, конечно, всегда был за Бориса Беккера, когда они играли друг против друга».

Вы: «Да, у них всегда были отличные и напряженные матчи!»

Собеседник: «Верно! Рад, что тебе тоже так нравится теннис».

Определение: Отзеркаливание – это сознательное или бессознательное подражание речи собеседника (включая язык тела и интонацию) и содержанию разговора с целью установления близости и симпатии.

Искусный направляющий никогда не отзеркаливает собеседника на все 100 процентов. Это быстро привлекает внимание. Вместо этого нужно согласиться в целом и немного отклониться от мнения собеседника. Другой человек радуется предположительному сходству и думает: «Эй, он немножко похож на меня!» – и рейтинг симпатии повышается!

Вот пример из реальной жизни. Однажды на вечернем мероприятии мой сосед по ряду повернулся ко мне и спросил: «Господин Яхтченко, а в чем, собственно, ядро вашей деятельности?»

«Он реально задал такой вопрос?» – подумал я. Ему обязательно нужно было использовать этот термин? Разве он не мог просто спросить: «В чем суть вашей деятельности?» Или еще проще: «Кто вы по профессии?»

Наверное, этим особым выбором слов он хотел подчеркнуть: он умный парень. Первая ассоциация, которая пришла мне в голову, чтобы отзеркалить его, – это обычный перевод этого слова. А вторая была цитатой из «Фауста». Поэтому я ответил: «Хотите знать суть дела? Я тренер по риторике и оратор». Он одобрительно улыбнулся, и мы продолжили очень приятную беседу.

Почему отзеркаливание работает?

Но почему вообще притворное сходство приводит к большей близости и симпатии? Научно-популярный ответ на этот вопрос дают *зеркальные нейроны*. Это особые нервные

клетки, которые проявляют ту же активность при наблюдении за процессом, что и при запуске этого процесса.

Проще говоря, когда мы видим, как кто-то зевает, то сами начинаем зевать. Когда нам кто-то приветливо улыбается, мы, как правило, улыбаемся в ответ. Или же, когда к нам проявляют доброту, мы с большей вероятностью проявим ее в ответ. А потом обнаружим, что этот человек нам действительно нравится.

Эта резонансная система головного мозга – так гласит теория – заставляет нас бессознательно копировать поведение собеседника. В этом смысле мы «автоматически» отзеркаливаем своих собратьев, обычно даже не замечая этого.

Бессознательное отзеркаливание с помощью зеркальных нейронов (которое, кстати, работает даже у младенцев, когда они пытаются имитировать движения и звуки своих родителей) – что-то вполне естественное, согласно этой точке зрения. А некоторые исследователи даже рассматривают зеркальные нейроны и возникающее отражение поведения как одну из причин зарождения сострадания и симпатии к другим людям.

Но будьте осторожны! Зеркальные нейроны были «открыты» наукой только в 1990-х годах. Многие исследователи считают, что повсеместная шумиха вокруг них не обоснована, и открыто признают, что нейробиология еще не знает точно, для чего на самом деле нужны зеркальные нейроны.

Поэтому давайте пока оставим эту неокрепшую область нейронауки и задумаемся над другой, довольно простой и разумной причиной того, почему отзеркаливание и вызванный им рост симпатии срабатывают столь слаженно, как механизм.

Подумайте сами: какие люди вам симпатичны? Похожие на вас? Или те, кто сильно отличаются? Поддерживаю: вам больше нравятся те, кто похож на вас. Умные люди любят общаться с интеллектуально равными себе. Любители спорта часто заводят друзей, которые тоже увлекаются спортом. А люди, которые любят «отрываться», обычно не делают этого в одиночку, а предпочитают быть в компании с тем, кого тоже не назвать ребенком печали. Рыбак рыбака видит издалека.

Но есть и другая поговорка: «Противоположности притягиваются». Это больше относится к физике и меньше – к социальной психологии. Ведь если бы мы дружили с людьми противоположного характера, нам постоянно приходилось бы бороться с противоречиями, неоднозначными взглядами и привычками и было бы трудно выработать с ними общие планы и цели. И поэтому гораздо практичнее окружать себя людьми, похожими на нас, с общими интересами. Это избавит вас от большого числа конфликтов и обеспечит гармонию.

Понаблюдайте за прохожими на улице, которые явно дружат или состоят в отношениях. С годами они настолько подстраиваются друг под друга, что начинают носить похожую одежду, прически и часто даже ходят в ногу.

Конечно, бывают исключения. Как и в случае с любым другим принципом. Но в целом людям больше нравятся те, кто похож на них. Кроме того, кстати, им с большей вероятностью захочется помочь человеку, у которого такое же имя или день рождения в один день с ними¹⁶.

Эти знания вы можете использовать как заклинание. Постарайтесь специально обратить внимание на совпадения между вами и вашим собеседником. Так вы быстро установите близость и доверие, которые обычно, путем естественного отзеркаливания, возникают спустя более длительный период времени. Если вы хорошо делаете свою работу и умело отражаете язык, а также не повторяете содержание разговора на все 100 процентов, добавляете небольшие уточнения и время от времени высказываете несколько иное мнение – вас будет трудно разоблачить.

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.