

Патрик Кинг

Наука чтения людей

Patrick King

The Science of Reading People:

How to Understand What People Are
Really Saying and Why

By Patrick King
Social Interaction Specialist and Conversation
Coach at
www.PatrickKingConsulting.com

Патрик Кинг

Наука чтения людей

Как понять, что люди на самом деле имеют в виду, когда говорят

Москва
Библос
2024

УДК 316.6
ББК 88.5
К 41

ПАТРИК КИНГ

К 41 НАУКА ЧТЕНИЯ ЛЮДЕЙ. Как понять, что люди на самом деле имеют в виду, когда говорят : пер. с англ. М. : Библос, 2024. 163 с.

ISBN 978-5-6049561-7-5

Лучшие рекомендации из поведенческой психологии и как их применять в повседневной жизни. Люди — не такие уж сложные существа, если знать, как они ведут себя в базовом состоянии. Эта книга поможет вам читать мысли окружающих без всякой телепатии.

Множество проверенных научных методов «декодирования» поведения и речи.

«Наука чтения людей» — не просто рассказ о скрещенных на груди руках, зрительном контакте или закатывании глаз. Все это лежит на поверхности, этого не скрыть. Нет, автор рассказывает о глубинной психологии поведения и о том, как она влияет на любые поступки людей. Возможно ли разобраться в человеке, просто понаблюдав за ним? Да, если знать, на что и с какой целью смотреть.

Учитесь считывать говорящие знаки эмоций, даже если люди пытаются их скрыть.

Патрик Кинг — пользующийся мировой известностью автор бестселлеров и коуч по социальному общению. Фундамент его трудов сложен из прочных блоков — это результаты исследований, опыт работы в академических кругах, коучинг — и, конечно же, реальная жизнь.

Как узнать, чего желают люди, даже если они сами этого не знают.

- Девять основных барьеров, мешающих восприятию, и как их устранить.
- Действенные упражнения, помогающие встать на место другого человека и выйти за рамки собственного мнения.
- Четыре типа личности и как быстро и легко классифицировать людей.
- Четыре функции поведения и как их идентифицировать.
- Способы считывания языка тела.
- Анализ конкретного выбора слов и выражений.
- Язык как отражение метапрограммы личности.

УДК 316.6
ББК 88.5

Данный перевод книги «Наука чтения людей. Как понять, что люди на самом деле имеют в виду, когда говорят» печатается по соглашению с TLL Literary Agency.

Возрастная категория 12+.

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав.

© 2023 by Patrick King
© Студия Артемия Лебедева, иллюстрация и верстка обложки, 2023.
© Ольга Поборцева, перевод, 2023.
© ООО «Библос», 2024.

ISBN 978-5-6049561-7-5 (рус.)
ISBN 979-8-39160-243-9 (англ.)

Оглавление

ЧАСТЬ 1

Глава 1. Что нам мешает правильно воспринимать окружающих	9
Барьеры восприятия.	10
Повышение точности восприятия.	18
Глава 2. Искусство принятия перспективы	23
Глава 3. Четыре типа личности и позиции восприятия	29
Типы личности.	29
Позиции восприятия	38
Основные положения части 1	44

ЧАСТЬ 2

Глава 4. Четыре функции поведения	49
Как читать людей с помощью модели ABC	55
Глава 5. Учимся читать эмоции	61
Культивирование эмоциональной гранулярности ⁴	64
Истинный способ считывания языка тела	66
Почему не всегда можно доверять выражению лица	72

Глава 6. Определение базового состояния (бейзлайннг)	75
Использование базового состояния для выявления лжи	78
Глава 7. Наблюдение за гардеробом, походкой и едой	90
Говорящая одежда	90
Дело в походке	98
Выбор еды	99
Основные положения части 2	104

ЧАСТЬ 3

Глава 8. НЛП и метапрограммирование человека	109
Виды метапрограмм	111
Глава 9. Навострите ушки на слова-подсказки	126
Как язык отражает метапрограмму личности	142
Глава 10. Искусство задавать правильные вопросы	144
Метод Киплинга	144
Укрупнение/разукрупнение (чанкинг вверх/вниз)	151
Основные положения части 3	160

Часть 1

Глава 1

Что нам мешает правильно воспринимать окружающих

Знаете, каков первый шаг на пути к правильному прочтению человека? Обратите на этого человека внимание!

Вы удивитесь, как много можно увидеть, если взять на себя труд внимательно посмотреть. Но даже этого недостаточно, люди подчас не видят то, что находится прямо у них под носом, из-за неверного восприятия. На пути правильного понимания окружающих встают так называемые «барьеры восприятия», или перцептивные барьеры. Казалось бы, очевидный факт, и все же над ним стоит задуматься — если вы воспринимаете только то, что вам желательно, это все равно что не воспринимать ничего. Что это значит? **Если устранить когнитивные искажения, а именно: необоснованные ожидания, допущения, эго-реакции, предрассудки, интерпретации, предвзятые суждения — короче говоря, все субъективные составляющие, то вы начнете лучше прочитывать людей.**

Барьеры восприятия

Вот некоторые барьеры восприятия, которые вы, возможно, не осознаете, но они подрывают способность по-настоящему понимать других.

Избирательность (селективность) восприятия

Попросту говоря, это тенденция выбирать из окружающего мира определенные (подходящие) объекты, а другие игнорировать. Имеющиеся у человека убеждения, ценности и потребности определяют, на каких объектах будет сосредоточено его внимание. Тенденция к избирательности означает, что на ваше восприятие в большей степени влияют ваши личные мнения, интересы и личный опыт, чем явление или предмет как таковые. Чтобы реально увидеть, что находится перед нами, мы должны отфильтровать большинство аспектов наблюдения и сосредоточиться всего на нескольких. Но в том, как мы это делаем, и заключается вся суть.

Следует отметить, что проблема не в избирательности как таковой — нам всем она свойственна. Но следует осознавать, когда она включается, чтобы не путать собственные выводы с реальностью. К примеру, предположим, что мы оказались в ситуации, которая не вполне ясна. Ваша подруга внезапно загрустила. «Должно быть, у нее те самые дни», думаем мы и поздравляем себя с замечательным умением «читать между строк».

Поняли, в чем незадача? Избирательный фокус, то есть сосредоточенность на одном аспекте ситуации (мы имеем дело с женщиной), помноженный на ваши личные убеждения и допущения, вынудил вас высказать догадку относительно человека, который, возможно, просто расстроен чем-то. В этом случае

Глава 1. Что нам мешает правильно воспринимать окружающих

вы воспринимаете свои личные поспешные выводы, а не объект окружающей действительности.

Атрибуция

Атрибуция – это когда мы пытаемся объяснить, почему люди ведут себя так, а не иначе. Например, мы видим, как ребенок бьется в истерику, и думаем: «Он нарочно пытается мной манипулировать». Мы строим догадки относительно причины и мотивов его поведения. Совершенно нормально выводить заключения, исходя из факторов влияния на нас поступков людей, или пытаться найти смысл в их поведении. Все мы предпочитаем верить в осмысленность окружающего мира и в свою способность достоверно прогнозировать поведение других. Но опять-таки наши собственные когнитивные искажения вмешиваются в процесс и затемняют происходящее. А еще мы так полагаемся на свое знание происходящего, что не видим того, что происходит *на самом деле!*

Возьмем следующий пример. Вы разговариваете с японцем. Он допустил какую-то ошибку. Вы обратили на нее его внимание, он улыбается и усердно кивает. Если бы так поступили вы сами, это бы значило только одно: вы не восприняли ситуацию всерьез, а теперь насмехаетесь над собеседником. Поэтому вы задаетесь вопросом: «Почему он так себя ведет?» Но отвечаете вы так, как ответили бы сами: «Потому что он не воспринимает меня всерьез». А на самом деле все упирается в культурные различия. Японцы часто улыбаются в неловких ситуациях, чтобы снять напряжение, — они вовсе не грубят, как раз наоборот!

Стереотипизация

Это вынесение суждений о человеке, исходя из вашего мнения о группе, к которой он принадлежит. Это основополагающее свойство людского

рода — посчитать отдельную личность частью некой группы или класса, а потом распространить на эту личность воспринимаемые большинством (то есть стереотипные) положительные или отрицательные характеристики данной группы в целом. Это один из способов, посредством которых мы упрощаем мир для лучшего его понимания. Кроме того, это верный путь к искаженному, упрощенному восприятию людей — а люди, как правило, намного сложнее стереотипов.

Вам не приходилось когда-нибудь с удивлением осознавать, что человек, которого вы, по вашему мнению, знали как облупленного, на самом деле сильно отличается от вашего изначального представления о нем? Поверьте, это замечательная возможность спросить себя, почему ваши ожидания относительно его поведения так сильно отличаются от реальности. **Стереотипы далеко не всегда предстают в виде ярко выраженных предрассудков, которые только и способны исказить восприятие.** На самом деле восприятие сильнее всего искажают допущения, которые обычно справедливы. К примеру, распространение наркотиков проходит так успешно потому, что в этом грязном бизнесе задействованы пожилые женщины, не вызывающие подозрений. Стереотипное представление о том, что маленькие старые дамы никак не могут заниматься контрабандой героина, вполне справедливо — но как раз вера в него не позволяет увидеть истину.

Эффект гало

Если уж мы заговорили о маленьких старых дамах, то **эффект гало — это склонность судить о людях по одной-единственной черте, неважно, хорошей или плохой.** Эффект гало очень схож со стереотипизацией. Только при последнем о человеке судят по группе,

Глава 1. Что нам мешает правильно воспринимать окружающих

к которой он принадлежит, а при эффекте гало — по какой-то одной свойственной ему черте.

Порой мы судим о человеке, основываясь на первом, что в нем увидели или о нем услышали. Например, если кто-то добр, его могут также считать достойным доверия, компетентным, трудолюбивым и так далее. Если кто-то красив, мы можем ошибочно предположить, что он вдобавок разумен и обладает хорошим здоровьем; если богат — то обладает хорошим вкусом и практичен. Мы видим миллиардера, сколотившего состояние на цифровых технологиях, который вдобавок интересуется экономикой, политикой или социальными проблемами, и ошибочно делаем вывод, что, коль скоро он обладает определенной коммерческой хваткой, он также является профессионалом и в других сферах.

Когда же речь заходит о реальной жизни и реальных людях, какие-то из этих качеств порой действительно встречаются в одном человеке, а порой и нет. Знаменитость иногда в самом деле может разбираться в вопросах защиты животных или правильном питании младенцев, а иногда проявляет такое же невежество, как и все прочие. Точно так же считается, что люди, от рождения страдающие дальтонизмом, не могут быть хорошими художниками. Однако есть не единичные факты, противоречащие этому убеждению. Например, Михаил Врубель, Ван Гог и некоторые другие знаменитые художники, были дальтониками. В любом случае, если увлечься экстраполяцией одного отдельно взятого наблюдения, можно перестать воспринимать то, что происходит у нас перед глазами.

Проецирование

Иногда мы воспринимаем не другого человека, а самих себя — иными словами, проецируем на

людей свое восприятие точно так же, как проектор демонстрирует изображения на киноэкране. Данная идея изначально встречается в теориях Карла Густава Юнга, который объяснял, как люди разотождествляют себя с какими-то нежелательными качествами, чтобы затем обнаружить их в ком-то другом.

Проецирование, однако, не всегда предстает в форме серьезного психологического феномена с тенями и работой подсознания. Порой оно имеет место просто потому, что **люди, ленясь подумать, исходят из того, что окружающие похожи на них самих гораздо больше, чем это есть на самом деле.**

Вам не приходилось с удивлением обнаруживать, что кто-то хорошо вам знакомый на самом деле имеет совершенно иные религиозные или политические убеждения, чем вы думали? Вы наслаждались его компанией, считая, что он думает так же, как и вы. И вот что-то произошло, и вы ошибочно предположили, какова будет реакция вашего знакомого. Или вы наблюдали какое-то проявление его поведения и автоматически сделали вывод о причине — но это скорее была бы причина *вашего* поведения, а не его.

Установки восприятия

Установки восприятия — это набор убеждений относительно того, как другие люди видят и осознают определенные ситуации. Например, управляющий убедил себя в том, что его работники — лентяи и просто хотят много получать, ничего не делая, и действует соответствующим образом. У него в голове смесь разнообразных допущений, убеждений и понятий — это и есть установка восприятия. Другой пример: у семьи установка восприятия в отношении одного ребенка, включающая целый нарратив о том, какой он особенный, уникальный и гениальный, в то время как установка относительно другого ребенка

Глава 1. Что нам мешает правильно воспринимать окружающих
фокусируется на том, сколько он создает проблем и неприятностей.

Установка восприятия играет важную роль, потому что она искажает нейтральную информацию так, чтобы она подходила под данную установку, а люди не желают видеть, что неверна она сама. К примеру, «паршивая овечка» из нашего семейного примера часто ведет себя разумно, по-доброму, самым неожиданным образом, однако его поведение истолковывается так, чтобы в любом случае *подкреплять существующую установку восприятия*. Родители, возможно, видят подобное поведение, но говорят: «Да, он время от времени так себя ведет, показушничает. Он просто эгоист. Как всегда, он хочет привлечь к себе внимание».

Имплицитная теория личности

Когда человек выносит суждения и делает допущения относительно других, на его мысли влияет то, **как, по его мнению, взаимосвязаны определенные человеческие качества**. Возможно, вы никогда об этом не задумывались; но можете ли вы быть уверены, что «правила», которых вы придерживаетесь и которые управляют созданием единого образа, действительно корректны?

Далее мы увидим, что теории личности очаровывали социологов, психологов и любителей «чтения людей» буквально с начала времен. Но *имплицитная* (или неявная) теория личности это (зачастую непроверенная, подсознательная и неточная) модель, объясняющая, что собой представляет личность и как она формируется, то есть какова связь между теми или иными качествами личности.

Например, трудолюбие часто связывается с честностью. Люди думают, что тот, кто усердно трудится,

обязан быть честным человеком. У вас никогда не возникала подобная неявная ассоциация? Если вам сказали, что кто-то из сотрудников ворует мелочь из карманов, разве бы вы в первую очередь не подумали на лентяев, а не на трудоголиков и представителей типа «А»^{*}? А дело в том, что вы следуете модели, основанной на взаимосвязи личностных свойств.

Однако, проанализировав данную ассоциацию, вы увидите, что одно вовсе необязательно вытекает из другого. А если вы не верите, что человек может обладать обоими этими качествами либо не обладать ни одним из них, то вам будет сложно правильно воспринимать такую личность, если вам доведется встретиться.

Ожидания

Ожидания – это склонность смотреть на людей, вещи и события, исходя из наших представлений о них. Предположим, вас должны познакомить с человеком, о котором было сказано, что он священник. Вы очень мало знаете о священниках, у вас не было опыта общения с ними, однако вы тут же принимаетесь делать предположения: все они строгие брюзги, но прямодушные, разговаривают мягко, среднего возраста, сострадательные, чуть-чуть скучные, высокоморальные, и еще хранят ужасные секреты.

И вот, когда вы наконец знакомитесь с этим священником, то подсознательно ищете в его образе подтверждение собственных ожиданий. Вы отбрасываете

^{*} Поведенческому типу «А» свойственны такие личностные особенности, как напряженная борьба за достижение успеха, соперничество, легко провоцируемая раздражительность, сверхобязательность в профессии, повышенная ответственность, агрессивность, а также чувство постоянной нехватки времени. — Прим. пер.

все то, что не соответствует картинке, уже сложившейся в голове, сосредоточиваясь на том, что в нее укладывается и укрепляет ваши предположения. Именно из-за подобных ситуаций возникают так называемые «самосбывающиеся пророчества».

Предположим, вы считаете, что все священники должны проявлять сострадание и не судить людей. И вот, встретившись с реальным человеком, вы принимаетесь рассказывать ему обо всех своих несчастьях и исповедоваться в грехах. Священник видит, что вы нуждаетесь в его внимании, и вежливо идет вам навстречу. Вы думаете про себя: «Ну вот, я же знал, что всем им свойственно сострадание». Но если бы вы не заставили священника так себя вести, обрушив на него свои признания, то, возможно, обнаружили бы, что он лично предпочел бы поговорить о «Формуле-1».

Защита восприятия

И последнее, что следует иметь в виду. Порой **мы неспособны правильно воспринимать окружающих просто потому, что то, кем они являются на самом деле или что говорят, слишком угрожает нашему спокойствию, чтобы это полностью признать**. Здесь «угроза» относится к весьма широкому спектру понятий. Например, это трудноуловимые, но культурно неприемлемые идеи, которые ваш мозг неосознанно предпочитает не воспринимать. Вы никогда не замечали, что кто-то — явный гей, и все же те, кто с ним общается, будто этого в упор не видят? Нет, они не лишились зрения; просто они не хотят ничего замечать!

Бывает и по-другому. Человек сильно склонен к тревожности и подозрительности, а его партнер понимает только то, что он немного странный и раздражительный. В первом примере защита состоит

в неполном восприятии; во втором — в том, чтобы видеть то, чего нет. В обоих случаях восприятие некорректно. Защита восприятия в разумных пределах свойственна всем людям и порой даже необходима. К примеру, мы не говорим маленьким детям, что им никогда не стать космонавтами — такая вот скромная модификация суровой правды жизни!

Повышение точности восприятия

Как видите, корректному восприятию все время мешает одна и та же вещь: мы сами! **У всех приведенных ошибок восприятия есть нечто общее — мы ставим свои понятия о реальности выше самой реальности.** Каждый раз, поступая так, мы ослабляем способность восприятия. Как же с этим бороться?

1. Познайте самое себя

Знание себя — могущественное средство избежать искажения восприятий и помочь вам провести различие между тем, что является *вашим* делом, а что — *делом* других людей. Какие ценности, убеждения и «слепые пятна» вы привносите в общение? Чтобы умело читать людей, необязательно полностью от этих пятен избавляться — просто будьте честны с самими собой и примите факт их существования.

Как правило, люди неверно воспринимают окружающих потому, что и о себе мыслят неверно. Чем лучше человек знает себя, тем лучше понимает остальных. Важно не просто облечь плотью понятие о том, каким вы *хотите* быть, или концентрироваться только на хорошем. Лучше добейтесь ясности в отношении всего прочего — предрассудков, страхов, дурных привычек и т.п. вспомните пословицу «В чужом глазу и соринку заметит, а в своем и бревна не увидит» и не будьте таким.

Есть хороший вопрос, который стоит себе задать: каковы ваши самые стойкие персональные искажения и предубеждения? Если вы ответите «никакие», значит, есть над чем поработать! У всех нас они имеются. Познайте свои собственные. Например, если вы сознаете, что склонны считать себя умнее прочих, честно признайте, что это свойственное вам искаженное восприятие. Что можно предпринять, чтобы от него избавиться?

2. Культивируйте эмпатию

Мы склонны полагать, будто эмпатия и доброта суть одно и то же — более или менее. Но эмпатии свойствен элемент перцепции и когнитивности (чувственного и умственного восприятия). Это означает не просто заботиться о чувствах других, но и действительно их понимать и уметь воспринимать. Ведь как можно проявлять заботу и доброту, не имея представления о том, что происходит и почему?

Эмпатия — естественное свойство; но это еще и навык, который можно со временем развить с помощью налаженной обратной связи и искреннего взаимодействия с окружающими. Не следует просто исходить из того, что вы эмпатичны в достаточной степени. Постоянно проверяйте свои восприятия людей на корректность, иначе рискуете превратиться в одну из тех личностей, которые хвастаются, что они истинные «эмпаты». А вот и нет!

Попробуйте сделать вот что. Возьмите в привычку *спрашивать, а не предполагать*. Например, если в один прекрасный день вы забеспокоились, не обидели ли кого-то, не стоит принимать нанесенную обиду как данность. Не нужно думать, будто ваши догадки о внутреннем восприятии человека на сто процентов верны. Подтвердите свое прочтение

ситуации и задайте вопрос. Эмпатия не равна чтению мыслей — иногда доброе старое общение творит чудеса в плане понимания!

3. Будьте позитивны

Чувства людей очень сильно и глубоко влияют на их восприятие действительности. Если у нас сформировалось дурное мнение о чем-то или о ком-то, то оно искажает взгляды на этого человека или вещь. Более того, если мы дурного мнения о себе или о жизни в целом, это мнение так или иначе придаст соответствующий оттенок нашему видению человека, находящегося рядом.

«Позитивность» не означает, что надо смотреть на мир сквозь розовые очки. Скорее речь идет о спокойном, любознательном и открытом оптимизме, позволяющем вполне безопасным образом отбросить имеющиеся предпочтения и четче видеть реальное положение вещей. Подобное отношение к жизни можно определить так: «Хм-м-м, вот новый человек, и я о нем ничего не знаю. Интересно, что я смогу о нем узнать?»

Практикуйте следующую хорошую привычку. Общаясь с «трудной» личностью, задавайте себе вопрос: «Что сработает прямо сейчас?» Это научит вас видеть возможности, варианты, решения и пути, о которых вы ранее не задумывались. Стремитесь к познанию. Если вам говорят то, что на первый взгляд кажется совершенно неверным, спросите себя, а что в этом может быть верно. Исходите из принципа «*в этом что-то есть*». Задайте себе вопросы: какую пользу могут вам принести взгляды другого человека, что можно извлечь из различий между вами, как возможные трения высветят ваши личные ограничения.

4. Не спешите с формированием впечатлений

У людей имеется естественная склонность поспешно делать выводы о людях или вещах — выводы, которые закрепляются потом очень прочно. Всего пару раз пообщавшись с человеком, мы уже строим предположения о том, что он собой представляет. Хотя подобная сторона человеческой натуры вполне понятна, мы часто жертвуем точностью во имя быстроты и простоты суждения. Но вы просто напоминайте себе о том, как это неприятно, когда окружающие вас лично «сортируют по полочкам» на основании всего одного-двух присущих вам качеств. **Осознанно практикуйте терпение — вы не обязаны мгновенно составить собственное мнение буквально обо всем!** Пусть люди покажут себя во всей красе. А это требует времени.

Еще одна замечательная привычка, которую стоит в себе выработать: поменяйте утверждения на вопросы. Это позволит сохранять любознательность и открытость мышления, а также усилит объективность восприятия. В тот момент, когда вы делаете окончательный вывод о человеке, восприятие выходит из игры, уступая место *допущениям!* Например, когда вы ловите себя на побуждении заявить: «Да она просто сноб!» (допущение), обратите это утверждение в вопрос. «Она сноб?» Этот простой поворот позволяет увидеть возможность иной интерпретации поведения. Вы видите, что происходит, вместо того чтобы концентрироваться на скороспелой *теории* о происходящем.

5. Практикуйтесь в открытом взаимодействии

Часто причина недопонимания коренится в плохой или односторонней коммуникации. Или же — давайте будем честны — в полном отсутствии последней.

Любой разговор может явить собой полный набор искажений восприятия, если мы не осознаем, как именно транслируем и получаем информацию.

Вот вам стоящая идея: не задавайте наводящих вопросов. Лучше спрашивайте, проявляя открытость и любознательность, и реально слушайте, что вам отвечают. Представьте, что вы задаете вопросы не для того, чтобы подтвердить или опровергнуть некую гипотезу, а искренне желаете что-то узнать... и даже позволить себя удивить.

Если вернуться к предыдущему примеру из пункта 4, можно попросить женщину, которая всегда предпочитает одеваться в шелк, кашемир и шерсть, рассказать вам побольше о причинах такого выбора. И вы узнаете, что она вовсе не сноб, а просто у нее кожная аллергия, поэтому ей нельзя одеваться в синтетику.

6. Подтвердите свое восприятие, сравнив его с чужим

Один из способов уменьшить количество ошибок восприятия — это сравнить свое видение с видением другого человека. Возможно, вы так уже делали в прошлом и удивлялись несоответствию! Разговаривая о видении вещей, мы многое узнаем о различных элементах восприятия и получаем возможность лучше понять ситуацию. То есть сравнение своего восприятия с чужим не означает, что прав кто-то другой, а мы не правы; скорее это упражнение на принятие перспективы. Точно так же, как определенные оттенки меняются в зависимости от их сочетаний, сравнение выводит на свет определенные допущения, о которых мы и не подозревали.