

КАСИЯ И ПАТРИК
ВЕЗОВСКИ

я понимаю тебя без слов



как читать людей
по жестам и мимике

БОМБОРА™
Москва 2021

УДК 159.925
ББК 88.53
Я11

WITHOUT SAYING A WORD

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

Везовски, Касия.

Я11 Я понимаю тебя без слов : как читать людей / Касия и Патрик Везовски ; [перевод с английского А. Монич]. — Москва : Эксмо, 2021. — 224 с. : ил. — (Влияй и убеждай. Книги, которые помогут добиться своего).

ISBN 978-5-04-110476-4

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

УДК 159.925
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-110476-4

© Монич А.С., перевод на русский язык, 2020
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2021

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Издание для досуга

ВЛИЯЙ И УБЕЖДАЙ. КНИГИ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ДОБИТЬСЯ СВОЕГО

Везовски Касия, Везовски Патрик

Я ПОНИМАЮ ТЕБЯ БЕЗ СЛОВ

Как читать людей

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*

Руководитель направления *Л. Романова*

Ответственный редактор *И. Стародубцева*. Литературный редактор *Ю. Сашникова*

Младший редактор *Ю. Смирнова*. Художественный редактор *П. Петров*

В оформлении обложки использована фотография:

Paradise studio / Shutterstock.com

Используется по лицензии от Shutterstock.com

ООО «Издательство «Эксмо»

123308, Россия, город Москва, улица Зорге, дом 1, строение 1, этаж 20, каб. 203.

Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Өндүрүшт: «ЭКСМО» АКБ Баспасы,

123308, Ресей, қала Мәскеу, Зорге көшесі, 1 үй, 1 ғимарат, 20 қабат, офис: 2013 ж.

Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru

Тауар белгісі: «Эксмо»

Интернет-магазин: www.book24.ru

Интернет-магазин: www.book24.kz

Интернет-дуken: www.book24.kz

Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».

Қазақстан Республикасындaғы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибутор и представитель по приему претензий на продукцию,

в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Қазақстан Республикасында дистрибутор және өнім бойынша арыз-талпаттарды

қабылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Алматы қ., Домбровский көш., 3-а, литер Б, офис 1.

Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

Сертификация туралы ақпарат сайты: www.eksmo.ru/certification

Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ

о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»

www.eksmo.ru/certification

Өндiрген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған

Подписано в печать 27.10.2020. Формат 60х84^{1/16}.

Печать офсетная. Усл. печ. л. 13,07. Доп. тираж 2000 экз. Заказ

ПРИСОЕДИНЯЙТЕСЬ К НАМ!

БОМБОРА

издательство

БОМБОРА – лидер на рынке полезных и вдохновляющих книг. Мы любим книги и создаем их, чтобы вы могли творить, открывать мир, пробовать новое, расти. Быть счастливыми. Быть на волне.

мы в соцсетях:

   [bomborabooks](https://www.bomborabooks.ru)  [bombora](https://www.bombora.kz)

bombora.ru

ISBN 978-5-04-110476-4



9 785041 104764 >

12+

В электронном виде книги издательства Эксмо вы можете
купить на www.litres.ru

ЛитРес:
своим книжкам дадим



Москва. ООО «Торговый Дом «Эксмо»
Адрес: 123308, г. Москва, ул. Зорге, д. 1.
Телефон: +7 (495) 411-50-74. **E-mail:** reception@eksmo-sale.ru

По вопросам приобретения книг «Эксмо» зарубежными оптовыми
покупателями обращаться в отдел зарубежных продаж ТД «Эксмо»
E-mail: international@eksmo-sale.ru

*International Sales: International wholesale customers should contact
Foreign Sales Department of Trading House «Eksmo» for their orders.
international@eksmo-sale.ru*

По вопросам заказа книг корпоративным клиентам, в том числе в специальном
оформлении, обращаться по тел.: +7 (495) 411-68-59, доб. 2261.
E-mail: ivanova.ey@eksmo.ru

Оптовая торговля бумажно-беловыми
и канцелярскими товарами для школы и офиса «Канц-Эксмо»:
Компания «Канц-Эксмо»: 142702, Московская обл., Ленинский р-н, г. Видное-2,
Белокаменное ш., д. 1, а/я 5. Тел./факс: +7 (495) 745-28-87 (многоканальный).
e-mail: kanc@eksmo-sale.ru, сайт: www.kanc-eksmo.ru

Филиал «Торгового Дома «Эксмо» в Нижнем Новгороде
Адрес: 603094, г. Нижний Новгород, улица Карпинского, д. 29, бизнес-парк «Грин Плаза»
Телефон: +7 (831) 216-15-91 (92, 93, 94). **E-mail:** reception@eksmonn.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Санкт-Петербурге
Адрес: 192029, г. Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 84, лит. «Е»
Телефон: +7 (812) 365-46-03 / 04. **E-mail:** server@szko.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Екатеринбург
Адрес: 620024, г. Екатеринбург, ул. Новинская, д. 2щ
Телефон: +7 (343) 272-72-01 (02/03/04/05/06/08)

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Самаре
Адрес: 443052, г. Самара, пр-т Кирова, д. 75/1, лит. «Е»
Телефон: +7 (846) 207-55-50. **E-mail:** RDC-samara@mail.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Ростове-на-Дону
Адрес: 344023, г. Ростов-на-Дону, ул. Страны Советов, 44А
Телефон: +7(863) 303-62-10. **E-mail:** info@rnd.eksmo.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Новосибирске
Адрес: 630015, г. Новосибирск, Комбинатский пер., д. 3
Телефон: +7(383) 289-91-42. **E-mail:** eksmo-nsk@yandex.ru

Обособленное подразделение в г. Хабаровске
Фактический адрес: 680000, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, 22, оф. 703
Почтовый адрес: 680020, г. Хабаровск, А/Я 1006
Телефон: (4212) 910-120, 910-211. **E-mail:** eksmo-khv@mail.ru

Филиал ООО «Издательство «Эксмо» в г. Тюмени
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Тюмени
Адрес: 625022, г. Тюмень, ул. Пермякова, 1а, 2 этаж. ТЦ «Перестрой-ка»
Ежедневно с 9.00 до 20.00. Телефон: 8 (3452) 21-53-96

Республика Беларусь: ООО «ЭКМО АСТ Си энд Си»
Центр оптово-розничных продаж Cash&Carry в г. Минск
Адрес: 220014, Республика Беларусь, г. Минск, проспект Жукова, 44, пом. 1-17, ТЦ «Outleto»
Телефон: +375 17 251-40-23; +375 44 581-81-92
Режим работы: с 10.00 до 22.00. **E-mail:** exmoast@yandex.by

Казахстан: «РДЦ Алматы»
Адрес: 050039, г. Алматы, ул. Домбровского, 3А
Телефон: +7 (727) 251-58-12, 251-59-90 (91,92,99). **E-mail:** RDC-Almaty@eksmo.kz

Украина: ООО «Форс Украина»
Адрес: 04073, г. Киев, ул. Вербова, 17а
Телефон: +38 (044) 290-99-44, (067) 536-33-22. **E-mail:** sales@forsukraine.com

**Полный ассортимент продукции ООО «Издательство «Эксмо» можно приобрести в книжных
магазинах «Читай-город» и заказать в интернет-магазине: www.chitai-gorod.ru.**
Телефон единой справочной службы: 8 (800) 444-8-444. Звонок по России бесплатный.

Интернет-магазин ООО «Издательство «Эксмо»
www.book24.ru

Розничная продажа книг с доставкой по всему миру.
Тел.: +7 (495) 745-89-14. **E-mail:** imarket@eksmo-sale.ru

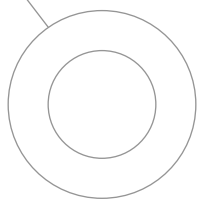
book 24.ru

Официальный
интернет-магазин
издательской группы
«ЭКМО-АСТ»

оглавление

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





благодарности авторов

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

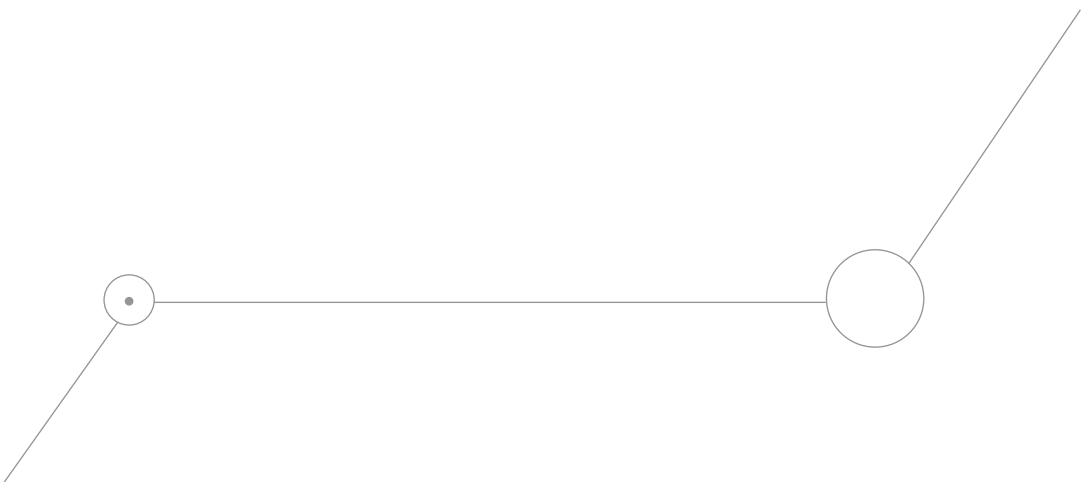
Мы хотели бы поблагодарить и наших партнеров из различных уголков мира. Это Антонио и Ана Сакавем (Португалия), Хусам Аль-Эйд (Ближний Восток), Хосе Мануэль Хименес и Балдири Понс (Испания), Леопольдо Упримни (Колумбия), Лаура Хустиция (Аргентина), Хуан Карлос Гарсия (Панама), Каролин Маттеуччи (Швейцария),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

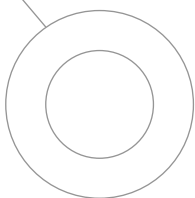


Кроме того, мы должны поблагодарить наших друзей, которые подкидывали нам интересные идеи; наших партнеров и слушателей курса, которые предоставляли ценную обратную связь, а также всех тех, кто пожелал распространять идеи нашего Центра по изучению языка тела. Это, среди прочих, Нэнси Де Бонте, Эн Деклерк,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

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

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





введение

Владение языком тела повышает шансы на успех

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Эффективные коммуникаторы понимают язык тела

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

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

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

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

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

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

Улучшить знание языка тела может каждый

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

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

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

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

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

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