

Глава 1

Все об эмоциях

Понимание различий между первичными и вторичными эмоциями

Если мы хотим стать экспертами по человеческому поведению, то начинать надо с самого начала: с эмоций. Люди думают, говорят и действуют, и все эти средства самовыражения можно анализировать и интерпретировать, чтобы получить представление о том, кем эти люди являются. Но то, что люди чувствуют, коренится гораздо глубже поверхностного уровня — разберитесь в человеческих эмоциях, и перед вами возникнет истинный, более аутентичный образ личности. Вы не только «прочитаете» человека на глубинном уровне, но и сумеете откликнуться на его чувства с пониманием, состраданием и истинной эмпатией.

В своем известном труде «Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь» американский психолог Пол Экман выделяет семь базовых эмоций: отвращение, удивление, гнев, радость, страх, презрение и грусть. Другие исследователи называют меньше или больше категорий и структурируют их по-разному, однако суть в том, что всем нам, как представителям человеческого рода, свойственны определенные «первичные оттенки» эмоций. Более тонкие ощущения

возникают, когда мы имеем дело с комбинацией основных эмоций, проявленных с разной степенью интенсивности.

Эти так называемые первичные эмоции унаследованы от наших далеких предков. Это врожденные чувства – нас не учат их испытывать. Они были и остаются жизненно важными для выживания и существования в окружающем мире, являясь естественной реакцией на события или ситуации: например, выиграв в лотерею, вы ощущаете радость и восторг.

Первичные эмоции близки к рефлексам, они автоматические и универсальные, но обладают разной степенью адаптивности (здесь адаптивность, или адекватность, означает, насколько они здравы и полезны в том или ином контексте). Гнев, к примеру, адаптивен, если побуждает нас защищать невинных или отстаивать свои границы. И он менее адаптивен, если подталкивает к разрушению или нарушению чужих границ. Точно так же страх является функциональной и здоровой эмоцией, если отвечает нашим потребностям в безопасности или инициирует состояние готовности действовать (алертности) перед лицом опасности; и он менее адаптивен, если лишает сил перед лицом обстоятельств, не представляющих реальной угрозы: к примеру, панической атаки.

Так что эмоции есть то, что они есть. Не бывает хороших или плохих эмоций. Скорее есть те, что работают, и те, что нет – одни подрывают ваше благополучие (или благополучие других), и это дезадаптивные эмоции; другие помогают жить той жизнью, о которой мы мечтаем, и в целом их можно назвать адаптивными.

У всех эмоций есть одно общее свойство: они подвижны. Они меняются и текут, приходят и уходят. Помните: первичные эмоции – это психологические функции, задачей которых всегда было и есть повышение шансов на

выживание. Первичные эмоции проявляются в конкретной ситуации как *средство поддержки той или иной функции*, вроде временного орудия, а потом исчезают, сыграв свою роль.

Что же такое тогда вторичные эмоции?

Если первичные эмоции проявляются в ответ на события в окружающей среде, то вторичные эмоции возникают как следствие эмоций первичных: это наши реакции на события, порожденные первичными эмоциями. Если первичная эмоция по той или иной причине не способна течь и меняться или, выполнив свою задачу, исчезнуть, мы можем реагировать с помощью вторичных эмоций. Последние не являются врожденными, автоматическими или универсальными. В действительности они зависят от культурных и семейных паттернов, то есть являются социализированными, и им можно обучиться.

Пример первичной эмоции – радость при выигрыше в лотерею. Но бывает, что, испытав вначале подобное чувство, человек ощущает вину за то, что так счастлив: ведь другим не так повезло, а нас всегда учили, что хвастаться плохо. Возможно, этот человек воспитывался в рамках культуры, где все вознаграждается по заслугам, где деньги надо зарабатывать честным трудом в поте лица своего. Поэтому соответствующий нарратив будет выстроен вокруг того факта, что этот успех незаслуженный, порождая чувства смущения и стыда – вторичные эмоции как негативные мысли о себе самом. Первичная эмоция – это радость; вторичная – стыд и вина. Важно, что вторичная эмоция более эластична, добровольна и, по сути, не связана с реальным событием: выигрышем в лотерею.

Не забывайте, что не бывает плохих или хороших эмоций. Но если в семейном или социальном контексте мы имеем дело с первичной эмоцией, говорящей, к примеру,

что бояться плохо, то вслед за этим могут проявиться и вторичные эмоции, такие как гнев, грусть или, по иронии, более сильный страх. Если вы воспитывались в семье, где грусть была неприемлема, а к гневу относились терпимее, вы, возможно, никогда не поймете, что за гневом скрывается более фундаментальная первичная эмоция: грусть.

Каждый раз, осуждая первичные эмоции или сопротивляясь естественному их возникновению, мы генерируем вторичные. Мы можем презирать собственный страх. Нас может переполнять счастье или печалить тревожность. Мы можем гневаться на собственный гнев! Сигналы о том, что означают эмоции и как на них реагировать, транслируют нам наши семьи, культурные традиции и непосредственное окружение, а также жизненный опыт. Именно эти установки, а не объективные внешние события, порождают вторичные эмоции.

Муж срывается на жене, когда чувствует себя уязвимым и беспомощным. В его культурной среде мужчина не гневаться более приемлемо в социальном отношении, чем плакать или просить помощи. Да, его чувства – страх и уязвимость – естественны, произвольны и нормальны... и *служат определенной цели*. Более того, причина страха – не жена и не что-то непосредственное, а его собственная реакция на первичную эмоцию: страх. Он может сражаться с гневом до бесконечности, но «реальная» проблема в том, что он ощущает уязвимость, однако не дает этому чувству права на существование.

Многие люди не имеют представления, до какой степени их внутренние (интернализированные) установки, предубеждения, верования и когнитивные искажения (байесы) влияют на их эмоциональное состояние. Они просто объясняют все фразой «я так чувствую». Но в основе гнева или обиды может лежать депрессия, а тревожность может быть связана с глубоким ощущением

печали, которое мы считаем необходимым прятать, отбрасывать или игнорировать.

Как же можно воспользоваться этими сведениями, чтобы лучше понимать других? Эмоциональное осознание мы, как правило, культивируем в себе сами. А возвысившись до осознания эмоций окружающих, мы вступаем в область эмпатии и глубинного понимания.

Осознание эмоций других людей – это способность четко разграничивать, что первично, а что вторично. Отличный способ наработать данное умение – это научиться определять собственные эмоциональные паттерны! Один из важных методов различения первичного и вторичного – *локализация* эмоций. Первичные эмоции ощущаются в физическом теле, а вторичные – в церебральных (мозговых) отделах, как абстракции, которые могут не совпадать с телесными проявлениями и ощущениями.

Предположим, человек неожиданно гневно реагирует на вас, например, кричит, оскорбляет. Но вы также видите, что происходит с его телом: он закрывается в защитной позе, трясется, вот-вот расплачется, его голос срывается. Все это – признаки первичной эмоции: грусти, растерянности или страха.

Осознавая первичную эмоцию, вы способны отреагировать именно на нее и проявить больше сострадания, понимания (и, следовательно, разрешить ситуацию), чем если бы вы просто реагировали на искусственное выражение гнева. Если вы слушаете только произнесенные вслух слова, игнорируя язык тела, то не сумеете по-настоящему понять, что творится в уме собеседника в данный момент.

Да, было бы замечательно, если бы каждый из нас обладал высоким осознанием собственных эмоций и знал, как себя контролировать и четко доносить до окружающих

свои намерения. Факт, однако, в том, что у большинства людей куча комплексов, а их мысли похожи на захлапленный чердак. Чтобы считывать человеческое поведение, необходимо изучить язык эмоций. Ведь нам обычно предлагается информация, воспринимаемая на самых разных уровнях!

Вот совет, который рекомендуется держать в уме, начиная постигать искусство чтения людей: **научитесь прислушиваться к глубинному эмоциональному содержанию того, что окружающие говорят или делают.** Замечайте, где перед вами каскад вторичных эмоций, где осознанная рационализация и социализация, где чистый перформанс... а где первичная и непосредственная реакция, лежащая в основе всего упомянутого.

Люди реагируют тем или иным образом в зависимости от того, чему их учили, от своих ожиданий, от того, что, по их мнению, следует делать. Но зададимся вопросом: что скрывается за конкретной реакцией? Зачастую причиной реакции является не ситуация как таковая, а восприятие и интерпретация изначального отклика на нее. Твердо это уясните – и люди начнут думать, что вы телепат!

Шаг 1. Сделайте паузу и осознайте себя и ситуацию. Оцените всю информацию, которая вам транслируется. Язык тела, как правило, откровеннее.

Шаг 2. Постарайтесь определить первичную эмоцию. Возможно, ее следует искать на гораздо более глубоком уровне.

Шаг 3. Минуя вторичную эмоцию, уточните первичную. Не стоит анализировать, оспаривать, судить или интерпретировать. Просто помните, что задача эмоций – обслуживать ту или иную функцию. Выясните, что это за функция, позвольте эмоции выполнить свою задачу, а затем

признайте ее право на существование, чтобы она могла выйти наружу.

Пример. Вы осознаете, что человек, на свидание с которым вы пришли, громко смеется и проявляет экстравертное поведение, однако вы отмечаете признаки напряженности в его теле. Вы признаете, что, возможно, он нервничает, боится (первичная реакция) и пытается это скрывать, так как стесняется своего состояния (вторичная эмоция). Вы осознаете этот страх и беспокойство и спрашиваете себя, какой цели они служат. Здесь страх – защита против опасности.

Итак, вы даете возможность страху человека рассеяться, делая так, чтобы он расслабился и перестал видеть в ситуации угрозу. Можно игривым тоном сказать, что на первом свидании нервничать нормально, и вы нервничаете тоже. Рассказав веселый анекдот, вы создаете атмосферу доверия и комфорта. Мои поздравления! Вы не только «считали» ситуацию, но и использовали полученную информацию, чтобы установить более тесную связь с другим представителем человеческого рода.

Понимание как основа предсказания

Классическая ньютоновская физическая модель Вселенной рассматривала элементарные частицы как шары на столе для игры в бильярд. Одна из ее концепций заключалась в том, что если вам понятны изначальное расположение бильярдных шаров и правила, согласно которым они передвигаются на столе, то можно в точности предсказать, где они окажутся в любой будущий момент времени.

Конечно, несмотря на то, что люди – существа на порядок более сложные, чем бильярдные шары, и всегда имеется элемент неожиданности и неизвестности, базовый

принцип вполне применим и к ним. Если вам понятно, что собой представляет человек в настоящем, и если вы знаете законы, управляющие его поведением, то можно экстраполировать настоящий момент на будущее. Иными словами, можно предсказать, как человек себя поведет.

По большей части стремление понять людей мотивировано именно желанием иметь над ними власть, предсказывая их поступки. Понимание, почему окружающие поступают так, а не иначе, – это вопрос мотивации. Мы должны оценивать поведение других, исходя не из наших, а из *их* эмоций, ожиданий и интерпретаций (то есть «законов»). Поэтому при надлежащем умении эмпатия дает власть предвидения.

Американские социальные психологи Эмили Бальцетис и Дэвид Даннинг обнаружили, что человеческие существа на самом деле плохо предсказывают собственное поведение, а вот в отношении других людей справляются с такими предсказаниями гораздо лучше. Возможно, персональное «слепое пятно» вступает в действие, когда приходится оценивать эффект окружения – как правило, мы рассматриваем себя самих в своего рода вакууме, но учитываем воздействие окружающей среды на принятие решений другими людьми. Подобное когнитивное искажение, скорее всего, обусловлено эволюцией.

Многие переоценивают собственную щедрость и доброту и слишком лестно судят о себе. А вот объективные наблюдатели видят нас гораздо четче!

Где лежит ключ к ясному восприятию людей? Возможно, стоит осознанно оценивать не только личность как таковую, но личность в контексте, то есть видеть, как человек ведет себя в той или иной ситуации. Например, мы знаем, что бильярдный шар круглый и обычно катится по столу, но нам известно и то, что он не покатится, если

поверхность не ровная и не плоская. Одна из величайших ошибок в предсказании поведения (нашего или чьего-то еще) состоит в том, что мы не принимаем в расчет фактор контекста и окружения. Мы исходим из того, что люди действуют исключительно исходя из личных внутренних стимулов и личных качеств, хотя намного реалистичнее было бы рассматривать человеческое поведение как результат взаимодействия между личностью и средой.

Давайте запомним два следующих базовых правила, или закона, действующих в отношении человеческих эмоций.

- Люди испытывают первичные эмоции в ответ на события, а вторичные эмоции – в ответ на первичные.
- Вторичные эмоции возникают, когда мы оцениваем первичные эмоции, то есть приветствуем или избегаем их / противимся им.

Следуя этим двум законам, мы начинаем понимать поведение людей и предсказывать, как они поведут себя в будущем. Мы будем использовать модель ABC, которая поможет разобраться, что предшествует тому или иному поведению и что за ним следует.

Человеческое поведение становится понятным, если мы знаем, как люди делают свой независимый выбор, как интерпретируют события, что ценят, чего пытаются достичь. Каждый человек действует исходя из целого ряда причин; поймете причины – и угадаете поступок. Люди – не машины, а посему любые предсказания – всего лишь догадки; но это могут быть очень хорошие догадки!

Модель ABC исходит из Закона причинно-следственной связи.

А – Antecedent (предпосылка, или предшествующий фактор).

B – Behaviour (поведение).

C – Consequences (последствия).

Стимулирующий фактор в окружающей среде – это предпосылка, являющаяся триггером поведенческого отклика и вызывающая последствия. Если последствия «хорошие», поведение, вероятно, будет продолжено, и наоборот. Такова обратная связь (или урок, в зависимости от контекста). Последствия могут, в свою очередь, служить стимулом для изменения поведения, а человеческие поступки и реакции постоянно пересекаются с реакциями и поступками других людей. Если вы хотите понять людей, то ваша задача – сделать невидимое видимым: нужно увидеть, что происходит, прежде чем это невидимое проявит себя во внешнем поведении.

Модель ABC дает нам структурную базу для категоризации и анализа человеческого поведения. Можно изучить следствие и посмотреть, что оно говорит о поведении (это подход, нацеленный на решение проблем или выявление недочетов), или же начать с предпосылок и посмотреть, что они скажут о возможном поведении и его исходе (метод предвидения). Опять-таки это *модель* человеческого поведения – *реальное* поведение намного сложнее.

Возьмем следующий пример. Ваш коллега начинает сдавать проектные задания с опозданием, пропускать сроки, ссылаясь на психологическое нездоровье. Также вы замечаете, как реагируют на это другие члены команды: вынужденно выполняют его обязанности, внешне демонстрируя доброту и понимание.

Ваш начальник, заметив возросшее количество нарушений дедлайнов «по психологическим причинам», решает что-нибудь предпринять. Он пытается найти компромисс: коллега получает разрешение поработать на удаленке,

а компания обещает оплатить ему услуги психотерапевта... но сроки проектной команде все равно придется соблюдать.

Итак, каков ваш прогноз по поводу последующих событий? Вы сможете глубже проникнуть в суть, если проанализируете изначальную ситуацию согласно модели ABC:

Предпосылка: Коллегу просят соблюдать сроки.

Поведение: Он не соблюдает сроки, оправдываясь психологическими проблемами.

Последствия: Никаких серьезных последствий (кроме возможной поддержки и ободрения).

Модель оперантной обусловленности (влияния последствий поведения на само поведение) в данном случае позволяет подумать о последствиях в терминах вознаграждения: коллега продолжает пренебрегать обязанностями, потому что, в общем, это работает в его пользу. Полученный отклик (сочувствие и поддержка) подкрепляет его первичное поведение. Но если начальник задумается: «Психологические проблемы сотрудника? Ладно, я приму определенные меры», что произойдет?

Можно предсказать, что возникнет некоторое противоречие. Когда начальник устранил из оперантной формулы вознаграждение (помощь) / последствие (несоблюдение сроков), причинно-следственная цепочка разрушится. Поведение коллеги больше не даст тех результатов, на которые он рассчитывал, и можно предвидеть изменение поведения. Что, по-вашему, случится? Скорее всего, коллега не пойдет на предложенный компромисс для разрешения ситуации и попытается затягивать переговоры, снова срывать сроки или попытается получить свое (то есть свободу не соблюдать сроков) каким-то иным образом (например, добиться от врача справки, дающей право не работать вовсе).

Тщетное ожидание результата может вызвать фрустрацию у начальника, который решает проблему на поверхностном уровне, то есть считает, что сотрудник действительно старается справиться с психологическим заболеванием. Но осознав другую, скрытую динамику, вы сможете увидеть то, что ускользнуло от взгляда начальника: *почему* такое поведение вообще имеет место. В данном случае сотрудник, возможно, использует свою болезнь как «отмазку», поэтому проблему по-настоящему решить невозможно.

Это очень упрощенный пример. Вы можете подумать: «Возможно, у сотрудника было *множество* причин срывать сроки... возможно, в его оправдании есть доля истины».

Но вспомните базовые правила.

- Люди испытывают первичные эмоции в ответ на события и вторичные – в ответ на первичные.
- Вторичные эмоции возникают, когда мы оцениваем первичные эмоции, то есть приветствуем или избегаем их / противимся им.

Если вам кое-что известно о своем коллеге, то вы можете в более общем смысле оценить его поведение. К примеру, вы отметили следующее.

Он молод, занимает одну из низших должностей, довольно робок.

Он часто жалуется на других сотрудников, но всегда делает это у них за спиной.

Он часто говорит о своей работе как о чем-то, что он делает «по обязанности», неохотно.

Когда его критикуют другие члены команды, для него это катастрофа, которую он принимает близко к сердцу.

Он никогда не говорит «нет», даже если впоследствии заявляет, что не хотел чего-то делать.

Начинаете представлять, кто перед вами? Теперь вы знаете внешние обстоятельства и соответствующие условия (проблема со сроками, компромисс начальника и т.д.), а также правила, на основании которых ваш коллега действует в данном контексте.

Давайте установим в нашу головоломку последний фрагмент: эмоции. Имея перед собой все собранные данные, вы начинаете понимать, что первичная эмоция – это, скорее всего, чувство избыточной загруженности, отсутствие интереса или возмущение по поводу полученных заданий. В любом случае имеет место сопротивление и неудовольствие, связанное с данным проектом. Но ваш коллега не чувствует в себе готовности сказать об этом напрямую. Вместо этого он поступает по-другому: заявляет, что у него психологические проблемы, которые могут служить ему оправданием. В его персональном мире неприемлемо сказать: «Нет, я не хочу» или «Я не знаю, как это делать. Пожалуйста, помогите мне». Ему проще занять пассивную позицию «невинной овечки», которая нуждается в психологической поддержке. Возможно, в какой-то степени это не прямой способ получить помощь, которую человек неспособен попросить прямо.

То есть на подсознательном уровне ваш коллега приобрел привычку говорить «я не могу», потому что неспособен ответить «я не стану». Здесь первичная эмоция – это гнев или, может, несогласие. Но социум отучил его возражать или идти против вышестоящих, вот он и пытается получить желаемое другими путями.

Первичная эмоция: «Я ненавижу эту работу и не хочу заниматься этим идиотским проектом».

Вторичная эмоция: «Нет, ты же так не думаешь! Ты должен приспособливаться, быть умелым и послушным работником».

Поведение: «Заяви о том, что у тебя психологические проблемы. Так ты избавишься от дурацкого проекта, не раскачивая лодку».

Конечно, все это может происходить исключительно на уровне подсознания. Но если приглядеться повнимательнее, это станет заметно. Можно предвидеть с определенной точностью не только то, что человек сделает, но и *почему*. Вы догадаетесь, что сотрудник продолжит манкировать проектом, изобретая все более серьезные оправдания и объяснения. Что бы ни случилось, теперь вы знаете, что он будет поступать так и впредь, чтобы не проявить первичной эмоции, которую он считает неприемлемой. Еще вы знаете, что он ведет себя в соответствии со своими культурными традициями, персональными когнитивными искажениями, воспитанием, семейным опытом и так далее. Нет, телепатии я вас не научу, но вы сумеете понять, что подход вашего начальника не приведет к успеху!

Хотите поддержать коллегу? Тогда можно опустить ту часть, где он заявляет о психологическом недомогании, и вместо этого признать и подтвердить право на существование первичной эмоции. Можно поговорить с человеком, выяснить причину, по которой он сопротивляется участию в работе, и побудить его эту причину исследовать и четко донести до окружающих. Разумеется, не ваше дело учить коллегу, как принимать и осознавать его первичные эмоции. Но вы серьезно продвинетесь по пути к налаживанию контакта и гармонизации отношений с людьми, если будете говорить о том, что *их* действительно беспокоит.

Давайте вернемся к фундаментальному процессу понимания человеческих эмоций.

Шаг 1. Сделайте паузу и осознайте себя и ситуацию. Оцените всю информацию, которая вам транслируется. Язык тела, как правило, откровеннее.

Шаг 2. Постарайтесь определить первичную эмоцию. Возможно, ее следует искать на гораздо более глубоком уровне.

Шаг 3. Минувя вторичную эмоцию, уточните первичную. Не стоит анализировать, оспаривать, судить или интерпретировать. Просто помните, что задача эмоций – обслуживать ту или иную функцию. Выясните, что это за функция, позвольте эмоции выполнить свою задачу, а затем признайте ее право на существование, чтобы она могла выйти наружу.

К этому процессу можно добавить анализ роли предпосылок и последствий, согласно модели ABC. Анализируя ситуацию и происходящее, задайте себе вопросы:

Что предшествовало поведению, которое я наблюдаю сейчас?

Что происходило/ произойдет/обычно происходит после наблюдаемого поведения?

Наблюдая за людьми в моменте, вы помещаете их в контекст. Но, задавая указанные вопросы, вы помещаете их поведение в хронологическую последовательность и получаете представление о причинах и следствиях.

Например, вы видите, что у вашего друга внезапно испортилось настроение. Причины вы не понимаете. Тогда вы вспоминаете, что случилось непосредственно перед этим, и складываете два и два. Или, возможно, ваш партнер проявляет нарастающую тревожность. Почему? Вы обдумываете, что случится в ближайшем будущем. Или спрашиваете себя, каков будет результат или исход такого поведения. Возможно, этот результат не имеет значения

ни для вас, ни для кого-то другого. Но что он означает для вашего друга? Он ведет себя так в ожидании определенного негативного исхода? Вторичных эмоций множество, и как раз потому, что в прошлом нам преподали урок о том, какие эмоциональные проявления приемлемы, а какие нет.

Итак, задайтесь вопросом о процессах, которые вызывают у человека вторичные эмоции.

Представьте, что вы познакомились с человеком, который вечно твердит о докторской степени, полученной в одном из университетов «Лиги плюща». Он автор опубликованных научных трудов, носит футболку с надписью в виде затейливой математической шутки. И вот в один прекрасный день вы вежливо, но при всем честном народе, поправляете то, как он произносит какое-нибудь обычное слово.

Как вы думаете, что творится в голове этой персоны? Что он собирается сделать и почему?

Первичная эмоция: смущение из-за собственного незнания, возможно, более сильное чувство униженности из-за своей глупости или необразованности. Отказ, отторжение первичной эмоции, которые ведут к...

Вторичная эмоция: гордыня, превосходство, легкое раздражение (более совместимо с самоидентичностью).

Предпосылка: вы сказали то, что выглядит как вызов его представлению о себе как о Мистере Всезнайке.

Поведение: человек смеется и с насмешкой заявляет: «Я знаю, как это произносится. Я просто пошутил. По-моему, это очевидно».

Последствие: люди смеются в ответ, и его имидж великого эрудита не страдает.

В считанные минуты и даже секунды можно собрать невероятное количество информации. Просто обращая внимание на человеческие эмоции, на поведение и то, что ему предшествует и за ним следует, на тончайшие нюансы контекста, вы получаете мощное представление о том, что движет людьми.

Теперь вы, должно быть, поняли, что путь к людским сердцам пролегает через подтверждение их ценности как представителей человеческого рода, помимо их предполагаемого интеллекта. Чтобы нажить себе врагов, поступайте наоборот (то есть поправляйте их ошибки!). Итак, если вы осознали, *что* человек воспринимает как угрозу, *откуда* черпает свои ощущения цели и направления в жизни; если поняли, как польстить (попросите у человека совета), как сказать то, что он хочет услышать (но ваши доводы должны быть логичными и разумными), как его мотивировать (используйте похвалу, признание его статуса и интеллектуального превосходства), то можно предсказать, какие триггеры окажут на него определенное воздействие, а значит, предсказать (а возможно, если захотите, и контролировать) его реакции.

И все это дает простое считывание скрытой эмоциональной информации, которая свободным потоком протекает при любом взаимодействии или в любой ситуации. Понимание людей — не магия; здесь требуется только осознанное внимание.

Учитесь воспринимать эмоции

До сих пор мы говорили о том, что делать с неявной эмоциональной информацией, которую люди постоянно транслируют вовне. Но, ознакомившись с приведенными примерами, вы, возможно, сказали себе: «Звучит прекрасно, но как понять, что человек, с которым у меня свидание, нервничает? Что в точности говорит о том, что он смущен, опечален или злится?»

Человеческие существа, в общем, так устроены, что главной для них является невербальная коммуникация. Именно ею мы и занимаемся. Думайте об этом следующим образом: мы научились общаться без слов за тысячу лет до того, как придумали буквы и знаки препинания. Кому-то может показаться странной и абстрактной идея «считывать» людей, выходя далеко за рамки произносимых ими слов, однако невербальное общение действительно древнее, лучше разработано и более естественно для представителей человеческого рода. Нужно, образно говоря, лишь снова настроиться на эту радиостанцию!

Давайте вспомним, что есть два вида эмоций – первичные и вторичные. Мы знаем, что первичные эмоции врожденные, автоматические и универсальные. Мы проявляем их рефлекторно; просто подумайте, насколько спонтанно и неосознанно вы, к примеру, удивляетесь. Способность людей считывать базовые первичные эмоции изначально встроена в наш мозг. Так, ученые обнаружили области мозга, которые, похоже, специально предназначены для восприятия и обработки лицевой мимики, языка тела и интонаций окружающих.

А что с вторичными эмоциями? Поскольку все они связаны с нарративами и интерпретациями, как отклики на первичные эмоции, они испытывают большее влияние культуры и зависят от контекста. Мы все зависим от культуры или исторической эпохи, семейного круга и образования; нас всех обучали немного разным «правилам» в части проявления эмоций, того, какие из них уместные, а какие неуместные, и что те или иные эмоции означают. Итак, когда мы наблюдаем культурные вариации в эмоциональных проявлениях, то обычно имеем в виду вторичные эмоции. Когда речь заходит о «сырых», фундаментальных состояниях вроде страха или счастья, все люди, в общем, едины во мнении по поводу «правил»!

Давайте в качестве примера возьмем простой акт улыбочивости. Даже младенец понимает: тот, кто ему улыбается, настроен дружелюбно и отзывчиво. Любой человек, независимо от языка или воспитания, осознает, что в широком смысле между улыбкой и счастьем можно поставить знак равенства. Мы непроизвольно улыбаемся, видя то, что нам нравится, доставляет удовольствие. Однако существуют культурные различия в том, как используется улыбка в качестве вторичной эмоции либо сознательного, намеренного проявления чувств.

В некоторых азиатских странах культурной нормой считается улыбочивость во время споров или напряженных моментов, улыбка должна снять напряженность и создать атмосферу гармонии. Если, однако, представитель азиатских народов попытается улыбнуться во время жаркого спора, скажем, в Америке, то будет удивлен реакцией окружающих: все решат, что он над ними насмехается или не принимает всерьез... и трения в итоге только усилятся.

Однако не одна лишь культура влияет на то, как мы считываем других. Скажем, вы росли в семье, где на повышение голоса накладывалось абсолютное табу и существовало неписаное правило: люди решают проблемы, спокойно разговаривая (или, уж если откровенно, молча дуясь друг на друга). И вот предположим, что вы вступили в брак с человеком, который постоянно «возбуждается» во время оживленных споров, а вы считаете, что подобное поведение ужасно и его следует избегать любой ценой. Для вас энергичный разговор на повышенных тонах воспринимается как гнев, в то время как ваш супруг будет этим удивлен и скажет: «А в чем проблема? Я не злюсь! Я просто высказываю свое мнение».

Конечно, личное, культурное и семейное тесно взаимосвязаны. Культура социума, в котором мы проживаем, определяет правила, которым мы учим наших детей,

а дети, в свою очередь, во многом определяют будущие проявления той самой культуры.

Первичные эмоции считываются с тела. Черты лица и лицевая мускулатура (в том числе голосовые связки) являются частью физического тела и реагируют на изменения в окружающем мире, как и любой другой орган. Выражение вашего лица – это прямое и непосредственное отражение, к примеру, изменения гормонального уровня в организме (скажем, содержания кортизола или окситоцина). Действительно, все ваше тело обладает свойством «самовыражения»: подумайте, что бы это значило, когда учащается сердцебиение, потеют ладони, рот наполняется слюной. В таком случае лицо – просто одно видимое отражение внутреннего состояния организма.

Область веретенovidных клеток лица или, как ее еще называют, «область распознавания лиц» – это часть механизма обработки визуальной информации в нашем мозге, целиком отвечающая за считывание и интерпретацию выражения лиц у людей. Затем эти восприятия обрабатываются (частично) в амигдале, тесно связанной с воспоминаниями и эмоциями. Для наших древних предков данное умение было вопросом не социализации, а выживания в критический момент: способность отличить друга от врага, наладить контакт с представителями своего племени буквально проводила черту между жизнью и смертью. Вы никогда не испытывали ощущения под названием «нутром чуют» в отношении кого-нибудь, сами не зная почему? Возможно, данный отдел вашего мозга, работающий подсознательно и автоматически, подает вам сигнал, кому можно доверять, а кому нет.

Хотя наши первичные эмоции являются врожденными и универсальными, все же необходимо понимать, какие культурные правила формируют вторичные эмоции. К таким культурным нормам относятся правила поведения,

определяющие, как, когда и перед кем проявлять эмоции. В одних странах избыточной эмоциональности не доверяют; в других застенчивость и отстраненность считаются грубостью. Существуют правила по поводу зрительного контакта, улыбок, громкого разговора, смеха и того, кому положено говорить первым. Принадлежа к человеческому роду, все мы испытываем одни и те же первичные эмоции, однако наша культура формирует и определяет правила проявления их последствий (вторичных эмоций). И на этот факт следует делать поправку, занимаясь считыванием людей.

В 1971 году психолог Пол Экман провел знаменитый эксперимент, в ходе которого участников из Японии и Америки просили просматривать разнообразные фильмы. При просмотре у всех участников было одинаковое выражение лица. Однако японцы выказывали меньше «отрицательных» эмоций, когда в помещении вместе с ними находился кто-то еще. Еще они больше улыбались! Первичная эмоция у всех была одна, разница заключалась только в «правилах», усвоенных в рамках личной культуры, то есть в проявлении вторичных эмоций.

Культура влияет не только на способ выражения эмоций, но и на то, как мы считываем и интерпретируем эмоции других. Одним из условий эксперимента была возможность полноценного отслеживания движений глаз, чтобы проверить, на чем люди концентрируются при считывании лицевой мимики. И здесь также есть некоторые культурные различия: представители Восточной Азии обращают внимание в основном на глаза, а представители Запада – на все лицо в целом и конкретно на рот. Вам не приходилось замечать, что азиатские эмодзи (смайлики) сильно отличаются от американских? Западные эмодзи различаются рисунками рта, азиатские – глаз. И теперь вы знаете почему!

Так как же стать экспертом в считывании эмоций?

Если мы говорим о вторичных эмоциях, ответ таков: постарайтесь осознать роль социального и культурного контекста, чтобы узнать «правила».

Если же речь идет о первичных эмоциях, вся суть в считывании тела. И здесь хорошие новости заключаются в том, что вы уже практически эксперт, даже если сами так не считаете!

Британский клинический психолог Саймон Барон-Коэн (нет-нет, не родственник известного селебрити) разработал тест под названием «Чтение мыслей по глазам». Вы должны угадать эмоции людей только по выражению их глаз. Найдите тест в Google и пройдите его онлайн, это бесплатно. Результат вас удивит! Сверхспособность чтения выражений лица действительно требует некоторой практики.

Почаще и по-настоящему *смотрите* на людей, чтобы увидеть истину. Порой мы плохо считываем окружающих не из-за недостатка умения, а просто потому, что привыкли сбрасывать со счетов то, что уже знаем. На минутку забудьте о том, что люди говорят, и позвольте веретенообразной извилине мозга сделать всю работу за вас! Да, культура и воспитание влияют и на выражение лица, и на его интерпретацию, однако не забывайте, что человек в стародавние времена очень тонко настроил «программное обеспечение» распознавания эмоций у себя в голове – и в те времена еще не было никакого понятия о культуре!

Прислушайтесь, что говорит тело

И сразу к делу. Если вы сейчас читаете эту книгу, велики шансы, что вам действительно нужны советы, как делать относительно точные выводы по поводу психического состояния окружающих, опираясь *не только* на их слова.

Если эмпатия, понимание и взаимосвязь – ваша карма, тогда для вас существует один безошибочный вариант: коммуникация. Мы коммуницируем всегда. Сознательно или нет, вербально или невербально, но люди транслируют свое состояние ума, намерения и эмоции. И происходит это по самым разнообразным каналам, а не только по каналу вербального самовыражения.

Жесты. Позы. Голос: его интонация, громкость, скорость, высота и модуляция. Лицевая мимика. Телодвижения. Реакции на происходящее вокруг. Все это – важнейшая информация! Даже молчание и неподвижность говорят о многом.

Первое правило считывания языка тела: нужно знать, что наше тело реагирует моментально, естественно и правдиво. Если вербальное и невербальное выражения не совпадают, то, как правило, истинным является невербальное.

Теперь, увидев в некоем научном труде описание определенной комбинации конкретных проявлений языка тела и список их «значений», просто проигнорируйте все это. Второе правило гласит: считывая человека, никогда нельзя интерпретировать какое-то одно выражение в отдельности. Ведь вам нужно отыскать:

- а) паттерны;
- б) контекст;
- в) отклонения от стандарта.

Например, часто говорят: если женщина играет своими волосами (касается их, встряхивает, накручивает пряди на палец, пропускает между пальцами), то она флиртует. Если вы наблюдаете подобное поведение, но все происходит в ветреный день, и ветер треплет ее волосы, не слишком разумно делать вывод, что речь идет о флирте. Постарайтесь увидеть более полную картину: привычка теревить

волосы, постоянное хихиканье, улыбочки, шуточки, игристые прикосновения к плечу, высокий голосок формируют паттерн, который с большой долей уверенности (но не с полной гарантией) может свидетельствовать о флирте.

И если случится, что вы пригласите такую женщину на свидание – что ж, перед вами большой и толстый *контекстуальный* намек, придающий весомость предположению, что с вами флиртуют. Нужно, однако, судить о поведении с учетом индивидуальных особенностей человека, находящегося перед вами. Как то, что вы видите, соотносится с его нормальным обычным поведением? Несмотря на все смешки и хихиканья, несмотря на то, что вы с ней на свидании, если вы впоследствии узнаете, что эта дама точно так же ведет себя со всеми (именно так смеется и хихикает), то ваш вывод о флирте лишится существенной опоры!

С учетом этой оговорки нужно всегда помнить основы считывания языка тела, а также и тот факт, что данная форма общения, как правило, служит нескольким основным целям. Язык нашего тела может подтверждать и подкреплять то, что высказывается вслух, может этому противоречить (если вы лжете или что-то скрываете), может заменять вербальное выражение (по типу «давай не скажу, а покажу»), а может дополнять, акцентировать сообщение и придавать ему многозначительность.

Ваша задача как эксперта по считыванию человека – увидеть масштабную, взаимосвязанную картину, и язык тела – только ее фрагмент. Зафиксируйте вербальное проявление, затем невербальное, а затем – соответствие между ними. Они противоречат друг другу? Возможно, человек лжет или пытается что-то скрыть. А может, он сам не осознает правду, скрытую глубоко внутри.

Отметьте, что в целом вы ощущаете. Возникает чувство открытости или замкнутости? Напряжение или

расслабление в целом? Тело старается быть большим или маленьким? Язык тела говорит об обороне или любопытстве (то есть человек движется к вам или от вас)? Не забывайте о первичных эмоциях и представьте, что у тела они тоже есть.

«Большесть» связана с уверенностью, радостью, креативностью или, с другой стороны, говорит о доминировании и агрессии. Оцените громкость голоса, открытость позы, широко раскинутые руки.

«Маленькость» может означать страх, покорность, изнеможение. Понаблюдайте: человек неподвижен, сутулится, горбится, сжимает руки и ноги, глаза его опущены долу, а голос тих и напряжен? Или наоборот: движения нервозны и суетливы? О чем это говорит в данном контексте? Помните: один-единственный фрагмент информации не имеет решающего значения. Вместо этого отслеживайте паттерны, отклонения от нормы, а также контекст. Например:

- Человек говорит «Я в порядке» и сжимает губы, скрещивает руки, отводит взгляд (человек *не* в порядке, но хочет скрыть беспокойство... Видите первичные и вторичные эмоции в действии?).
- Ведя напряженный спор, человек делает шаг назад и дотрагивается до своей шеи (позиция ретирады – отступления, обороны, предположительно чувствует угрозу нападения).
- Человек, который никогда и никого в жизни не хвалит, широко раскрывает глаза, слегка кивает и говорит «неплохо», просматривая вашу работу (для него это сильный комплимент!).
- Человек искоса бросает на друга быстрый взгляд – и их глаза встречаются. Ни тот ни другой ничего не произносят, но оба поднимают вверх уголки рта, прежде чем отвести глаза друг от друга и продолжить общение

в компании (момент товарищества, общего понятия о смешном, личная шутка). Не обменявшись ни единым словом, они посылают друг другу сигнал: «Ты тоже так думаешь? – Ага!»

Суждение о других разоблачает отношение к себе

И вот одна последняя «отверточка» в ваш набор инструментов для чтения людей, о которой вы, возможно, не подумали: анализируйте то, что люди говорят о других. Слова, которые человек использует, говоря *не* о себе, могут предоставить гигантский объем информации о его собственной личности, о том, что он думает о себе – и хорошее и плохое.

Доктор Дастин Вуд из Университета Уэйк-Форест опубликовал в *Journal of Personality and Social Psychology* результаты исследования, которые подтвердили, что существует связь между восприятием других людей и нашим собственным характером. Участники исследования должны были составить список положительных и отрицательных качеств знакомых им людей. Проанализировав результаты, ученый обнаружил следующий факт: если человек привык описывать других в позитивном ключе, это означает, что аналогичные положительные черты, считает он, свойственны и его личности. Так, если участник охарактеризовал своих знакомых, к примеру, как людей добрых, счастливых, эмоционально стабильных и вежливых, то он и себя был склонен считать таким же. Кроме того, с большой вероятностью такие качества приписывали ему и окружающие. В целом благоприятные отзывы давали те, кто сами были довольны жизнью и кого любили другие люди.

Но если участник использовал много отрицательных идентификаторов, то результаты указывали на высокую

степень наличия у него таких личностных свойств, как нарциссизм, антисоциальность, депрессивность, и даже расстройства личности.

О чем нам говорят выводы исследователей, особенно в свете лучшего понимания окружающих? Во-первых, отметайте не только то, *что* люди говорят о своих друзьях, но и *как* они это делают, какие слова используют. Спросите приятеля, что он думает о ком-то, и тот обязательно выдаст очень многое о себе самом! Тотальный негатив скажет о том, что ваш приятель – глубоко несчастный невротик, живущий в разладе с самим собой.

Да, это все имеет смысл: ментальные модели, язык и оценочные суждения, которые человек высказывает по поводу других, можно отнести и к нему. Весь этот язык – портал в его мир. Не будем забывать о том факте, что многие склонны проецировать свое мировоззрение и понятия на окружающих, в особенности аспекты их собственной «тени» или те черты личности, которые сами не желают признать в полной мере.

Считывая людей и все больше их узнавая, вы можете заинтересоваться их мнением о ком-нибудь. Если вам некомфортно обсуждать общего знакомого, возьмите для примера какую-нибудь знаменитость. Когда вам будут отвечать, вслушивайтесь в последовательно отрицательную интерпретацию качеств другого человека. Жаловаться на чьи-то поступки – это одно; возможно, у собеседника есть оправданные причины кого-то недолюбливать. Но внимательно слушайте, как именно вам описывают и характеризуют выбранный объект. Если вы замечаете одни и те же негативные паттерны в отношении *разных* людей, это серьезный индикатор того, чем ваш собеседник недоволен в себе самом.

Есть ли связь между тем, что мы говорим о других, и отношением к себе? В упомянутом исследовании изучались

обобщенные «негативные» оценки и черты характера. Однако, возможно, есть основание полагать, что человек, постоянно обвиняющий других, к примеру, в ревности, на деле ревнив и сам. Не всегда легко определить, когда люди начинают проецировать свои проблемы на окружающих, но если вы замечаете, как некто критикует *всех без разбора* одинаковыми словами, тогда причина критики с большой вероятностью применима и к нему.

Профессиональные сплетники обладают, как правило, низкой самооценкой. Легко предположить, что то, о чем они сплетничают, на самом деле является экстернализацией (переносом вовне) их личного (полного негатива) внутреннего диалога. То, что они считают неприемлемым в других, они обычно не способны принять в себе!

Точно так же те, кто обвиняет других или жалуется на них, сигнализируют вам, что сами обладают преобладающим внешним локусом контроля, то есть полагают, что их жизнь контролируется событиями извне, причем не считают себя самих свободными людьми, отвечающими за собственное счастье. Наконец, те, кто описывает других такими эпитетами, как опасный, грубый, враждебный, осуждающий, возможно, транслируют послание о собственных проблемах с низкой самооценкой, депрессией или тревожностью. Внимательно прислушайтесь! Люди редко, говоря о других, описывают их такими, как они есть, и всегда такими, какими эти другие им кажутся.

Выводы

- Чтобы понять, что люди собой представляют и почему ведут себя так, а не иначе, необходимо разобраться, что и как они **чувствуют**.
- Первичные эмоции – автоматические, универсальные и врожденные. Страх, счастье, удивление, отвращение, грусть и гнев служат цели выживания. Вторичные эмоции указывают на то, как мы *реагируем* на первичные эмоции, и зависят от культурных, персональных и семейных факторов. И первичные, и вторичные эмоции могут быть адаптивными либо дезадаптивными.
- Для понимания и предсказания человеческого поведения нам может помочь модель АВС: предпосылки (А) обуславливают поведение (В), которое вызывает последствия (С). Если понять, что предшествует действию, а что за ним следует, можно предвидеть, как поведут себя люди в будущем и почему.
- Наблюдая первичные эмоции, мы читаем язык тела (потому что человеческий род так устроен изначально!); наблюдая вторичные эмоции, мы считываем поведение с учетом социального и культурного контекста. Хотя культуры отличаются друг от друга в части проявления вторичных эмоций, все люди обладают одинаковыми первичными эмоциями.
- Чтобы стать экспертами по считыванию человеческого поведения, требуется эмпатия, а также навыки вербальной и невербальной коммуникации. Когда мы читаем язык тела, нельзя делать выводы, опираясь на

одно-единственное действие. Здесь нужно анализировать повторения и паттерны на протяжении некоторого времени, а также учитывать контекст, в котором все происходит, и то, как отличается поведение от «контрольного» стандарта для данного человека.