

Joe Navarro

Marvinas Karlinsas



FTB agento
patarimai, kaip
greitai perprasti
žmones

Kūno *Alma littera* kalba

TURINYS

Pratarmė. Aš suprantu, ką galvoji	9
Padėka	13
PIRMAS SKYRIUS	
Mokomės bežodės komunikacijos paslapčių	19
ANTRAS SKYRIUS	
Limbinės smegenų sistemos palikimas	37
TREČIAS SKYRIUS	
Žvelgiame į kojas: pėdų ir kojų ženklai	69
KETVIRTAS SKYRIUS	
Ką kalba liemuo: liemens, klubų, krūtinės ir pečių ženklai	101
PENKTAS SKYRIUS	
Žinojimas – ranka pasiekiamas: rankų ženklai	125

ŠEŠTAS SKYRIUS

Susiorientuoti padės plaštakos: plaštakų ir pirštų ženklai	151
---	-----

SEPTINTAS SKYRIUS

Dvasios portretas: bežodžiai veido ženklai	185
--	-----

AŠTUNTAS SKYRIUS

Kaip išaiškinti apgaulę: elkitės atsargiai!	225
---	-----

Pabaigos mintys	253
-----------------------	-----

Literatūra	255
------------------	-----

Rodyklė	259
---------------	-----

KAIP NAUDOJANTIS BEŽODŽIU ELGESIU PASIGERINTI GYVENIMĄ

Psichologijos mokslas pripažįsta, kad žmonės, gerai suprantantys, mokantys išsiaiškinti bežodę komunikaciją ir gebantys tuo pasinaudoti, gyvenime pasiekia daugiau, nei tokių įgūdžių neturintieji (Goleman, 1995, p. 13–92). Šios knygos tikslas – išmokyti jus stebėti aplinkinį pasaulį ir bet kokiomis aplinkybėmis išsiaiškinti bežodžių ženklų prasmę. Šios žinios jums labai pravers.

Nebylaus elgesio supratimas yra universaliai pritaikomas. Šias žinias galima naudoti visur, kur susitinka žmonės. Bežodžių ženklų pilna, ir jais galima pasitikėti. Jei žinote, ką reiškia tam tikras bežodis ženklas, galite ta informacija naudotis kada ir kur panorėję. Tiesą sakant, be šių ženklų sunku bendrauti. Ar jums kada kilo klausimas, kodėl turėdami kompiuterius, elektroninį paštą, telefoną, galėdami rengti vaizdo konferencijas ir siųsti trumpąsias žinutes žmonės vis dar skraido į susitikimus? Taip yra dėl to, kad jie jaučia poreikį bendrauti asmeniškai ir stebėti bežodę komunikaciją. Niekas neprilygsta bežodžių ženklų stebėjimui iš arti. Kodėl? Todėl, kad bežodžiai ženklai labai galingi ir prasmingi. Štai pavyzdys (žr. tekstą 3 rėmelyje):

3 RĖMELIS: PADUOKITE GYDYTOJUI VYRAUJANČIĄ RANKĄ

Prieš kelis mėnesius vedžiau seminarą grupei pokerio lošėjų, pasakojau, kaip naudotis bežode elgsena norint suprasti priešininko rankų ženklus ir laimėti daugiau pinigų. Žaidžiant pokerį dažnai blefuojama ir griebiamasi apgaulės, todėl žaidėjai labai nori suprasti priešininkų kūno kalbą. Gebėjimas išsifruoti bežodę komunikaciją atveria jiems kelią į sėkmę. Nors daugelis klausytojų buvo dėkingi už pateiktas įžvalgas, nustebau, kiek daug jų suprato, kad žinias apie kūno kalbą galima panaudoti ir ne prie pokerio staliuko.

Praėjus dviem savaitėms po seminaro, gavau vieno klausytojo, gydytojo iš Teksaso, elektroninį laišką. „Mane labiausiai stebina, – rašė jis, – kad tai, ką sužinojau per jūsų seminarą, padeda darbe. Tie bežodžiai ženklai, kurių mokėte, kad suprastume, ką mąsto pokerio žaidėjai, man padeda suprasti pacientus. Dabar suvokiu, kada jie jaučiasi nesmagiai, kada savimi pasitiki, o kada sako ne visą tiesą.“ Bežodžių ženklų kalba universali ir taikytina įvairiose gyvenimo srityse.

NORINT IŠMOKTI KŪNO KALBOS, REIKIA BENDRADARBIAUTI

Esu įsitikinęs, kad bet kuris normalaus proto žmogus gali išmokti naudotis kūno kalba asmeninei saviugdai. Žinau tai, nes pastaruošius du dešimtmečius skaičiau paskaitas tūkstančiams žmonių, jose dėščiau, kaip sėkmingai iššifruoti bežodį elgesį ir, pritaikius gautą informaciją, praturtinti savo pačių bei artimųjų gyvenimą, pasiekti asmeninių ir profesinių tikslų. Tačiau, jei norite tai įgyvendinti, tarp manęs ir jūsų turi užsimegztį glaudus bendradarbiavimas, bendro tikslo siekiama drauge.

Dešimt taisyklių, kurių reikia laikytis, jei norite, kad pavyktų sėkmingai stebėti ir iššifruoti bežodės komunikacijos ženklus

Gebėjimas perprasti žmones – nustatyti, ką jie galvoja, ką jaučia, ką ketina daryti, – tai įgūdis, kuriam reikia nuolatinės praktikos ir tinkamo pasirengimo. Norėdamas padėti jums šito išmokti, pateiksiu keletą svarbių nurodymų, vadintinų taisyklėmis. Jie skirti išsiugdyti gebėjimą skaityti nebylius ženklus.

Kai šias taisykles imsite taikyti kasdieniame gyvenime, jos taps įpročiu, ir beveik nebereiks apie jas galvoti. Kaip ir vairuojant. Ar

prisimenate, kaip pirmą kartą vairavote automobilį? Tikriausiai buvote taip susirūpinę vairavimu, kad sunkiai ėjosi tuo pat metu perjunginėti pavaras ir drauge nenuleisti akių nuo kelio. Tik įgiję patirties, pradėjote savimi pasitikėti. Tas pat pasakytina apie bežodį elgesį.

1 taisyklė. Tapkite įžvalgiais aplinkos stebėtojais. Tai pagrindinis reikalavimas, keliamas kiekvienam, norinčiam iššifruoti bežodės komunikacijos ženklus ir jais pasinaudoti.

Įsivaizduokite, kaip kvailai atrodytume, jei užkištomis ausimis bandytume klausytis, ką mums sako kitas žmogus. Tiesiog negirdėtume, kas sakoma. Štai kodėl dauguma norinčių girdėti žmonių nevaikšto su kamšalais ausyse! Tačiau kai kalba pasisuka apie bežodžio elgesio nebylią kalbą, daugelis žmonių mato kiek ir užrištomis akimis, nes nekreipia jokie dėmesio į aplinkinių kūno signalus. Pagalvokite apie tai. Atidus *klausymasis* yra svarbus norint suprasti, kas sakoma žodžiais, atidus *stebėjimas* gyvybiškai svarbus norint suprasti žmonių kūno kalbą. Tai bent. Įdėmiai, neskubėdami perskaitykite šį sakinį.

Jis atskleidžia svarbią mintį. *Sutelktas* (reikalaujantis pastangų) stebėjimas būtinas suprasti žmones ir tinkamai išsiaiškinti iškalbingus jų bežodės elgsenos ženklus.

Bėda ta, kad dauguma žmonių visą gyvenimą žiūri, bet nieko nemato, arba, kaip savo partneriui daktarui Vatsonui pareiškė pastabūs anglų detektyvas Šerlokas Holmsas: „Jūs žiūrite, bet nestebite.“ Gaila, tačiau dauguma žmonių tik žiūri į savo aplinką, beveik nesistengdami jos stebėti. Tokie žmonės nekreipia dėmesio į subtilius savo pasaulio pokyčius. Jie nežino, kiek daug gali atskleisti vos pastebimas rankos arba kojos judesys.

Tiesą sakant, moksliniai tyrimai rodo, kad žmonės nepastebi daugelio aplink juos vykstančių dalykų. Pavyzdžiui, gorilos kostiumu vilkintis vyras praėjo pro būrį studentų tuo metu, kai vyko

ir kiti renginiai. Pusė studentų nė nepastebėjo, kad tarp jų buvo atsidūrusi gorila (Simons ir Chabris, 1999, p. 1059–1074)!

Dažniausiai žmonėms trūksta pojūčio, lėktuvų pilotų vadinamo situacijos supratimu. Jie nesigilina į tai, kas iš tiesų vyksta aplink, tiesiai panosėje. Paprašykite jų įeiti į svetimą kambarį, kuriame pilna žmonių, leiskite apsidairyti, paskui paprašykite užsimerkti ir papasakoti, ką matė. Būsime priblokšti, išgirdę, kad jie beveik nieko neprisimena.

Laikraščiuose neretai rašoma apie žmones, kuriuos pribloškė netikėti gyvenimo posūkiai. Jie kaskart skundžiasi panašiais žodžiais:

„Mano žmona ką tik padavė skyrybų prašymą. Aš niekada nepastebėjau, kad ji būtų nepatenkinta mūsų santuoka.“

„Mokyklos psichologas sako, kad mano sūnus jau trejus metus vartoja kokainą. Nė neįtariau, jog jis gali būti narkomanas.“

„Mudu ginčijomės, tik staiga tas mulkis vožė man kumščiu. Nemaniau, kad jis toks įpykęs.“

„Tikėjau, viršininkas patenkintas mano darbu. Nemaniau, kad jis ketina mane atleisti.“

Tokias mintis dėsto vyrai ir moterys, kurie taip ir neišmoko gerai išžiūrėti į supantį pasaulį. Manęs tai nestebina. Juk vaikų niekas nemoko, kaip reikia stebėti nebylų kitų žmonių elgesį. Nei pradinėje mokykloje, nei gimnazijoje, nei aukštojoje mokykloje nemokoma suprasti situacijas. Pasisekė, jei patys išmokote būti pastabesni. Jei ne, netenkate labai daug naudingos informacijos, kuri galėtų padėti išvengti rūpesčių ir pajavairintų jūsų gyvenimą – per pasimatymus, darbe, šeimoje.

Laimė, pastabumą galima išsiugdyti. Taip užkirsime kelią nemaloniems netikėtumams. Šis įgūdis išugdomas mokantis ir taikant žinias praktiškai. Jei esate nepastabūs, nenusiminkite. Šią silpnybę galite įveikti, jei ryšitės skirti laiko ir jėgų stropiam aplinkinio pasaulio stebėjimui.

Stebėjimas – sutelktas stebėjimas – turi tapti gyvenimo būdu. Pasyvumas čia nepadės. Tai sąmoningas, apgalvotas elgesys, reikalaujantis pastangų, energijos, susikaupimo ir nuolatinės praktikos. Pastabumas panašus į raumenis: mankštinamas stiprėja, o nenaudojamas – atrofuojasi. Mankštinkite savo pastabumo raumenis ir galėsite daug geriau perprasti aplinkinį pasaulį.

Beje, kalbėdamas apie sutelktą stebėjimą [sutelktas stebėjimas – šios knygos pagrindas, jis yra ir rodyklėje], prašau naudotis visais pojūčiais, ne tik regėjimu. Įėjęs į savo butą, visada giliai įkvepiu. Jei oras dvelkia ne taip neįprastai, susirūpinu. Kartą grįžęs iš kelionės namie užuodžiau vos juntamą cigarečių dūmų kvapą. Nosis įspėjo mane apie galimą pavojų anksčiau, nei akys spėjo apžvelgti kambarį. Pasirodo, santechnikas buvo užėjęs pataisyti vamzdžio, iš kurio lašėjo vanduo, o nuo jo drabužių ir odos sklindantis dūmų kvapas dar tvyrojo kambarėje ir po kelių valandų. Laimė, santechnikas buvo laukiamas įsibrovėlis, bet lygiai taip pat kitame kambarėje galėjo tykoti vagis. Taigi, pasitelkęs visus pojūčius, sugebėjau geriau įvertinti aplinką, pasirūpinti savo saugumu ir gerove.

2 taisyklė. Kontekste atliekamas stebėjimas geriausiai padeda suprasti bežodį elgesį. Norėdami suprasti bežodį elgesį tikrovėje, turite išsiaiškinti kontekstą. Tada lengviau suvoksime, ką tas elgesys reiškia. Pavyzdžiui, tikėtina, kad po eismo įvykio žmonės bus ištikti šoko ir vaikščios aplink automobilius lyg apsvaigę. Jiems drebės rankos, jie elgsis neatsargiai, tarkim, išeis prieš atvažiuojančią transporto priemonę. (Štai kodėl policininkai prašo žmonių likti automobilyje.) Kodėl šito tikiuosi? Po avarijos žmonės išgyvena

tokią būseną, kai „mąstymo“ funkciją perima priekinė smegenų sritis, vadinama limbine sistema. Dėl to apima drebulys, nervingumas, netenkama orientacijos, jaučiamasi nepatogiai. Stebint kontekstą šių reakcijų galima tikėtis – jos patvirtina, kad žmonės per avariją patyrė stresą. Dalyvaudamas darbuotojų atrankoje, tikiuosi, jog kandidatai iš pradžių nervinsis, bet vėliau nusiramins. Jei man užduodant tam tikrus klausimus jie vėl susijaudina, belieka išsiaiškinti tokio staigaus nerimo priežastį.

3 taisyklė. Išmokite atpažinti ir iššifruoti universalų bežodį elgesį.

Tam tikra kūno kalba laikoma universalia, nes taip elgiasi dauguma žmonių. Pavyzdžiui, kai žmonės taip suspaudžia lūpas, kad jų beveik nebematyti, tai aiškus ženklas, jog jie susirūpinę, kažkas negerai. Toks bežodis elgesys, vadinamas lūpų suspaudimu, yra vienas iš universalų iškalbingos elgsenos pavyzdžių, apie kuriuos pasakosiu kituose skyriuose (žr. 4 rėmelį). Kuo daugiau universalų bežodžio elgesio bruožų atpažinsite ir perprasite, ką jie reiškia, tuo geriau galėsite įvertinti aplinkinių mintis, jausmus ir ketinimus.

4 taisyklė. Išmokite atpažinti ir perprasti išskirtinį bežodį elgesį.

Universalaus bežodžio elgesio ženklai sudaro vieną kūno kalbos ženklų grupę; jie būdingi beveik visiems. Bet esama dar vienos kūno kalbos ženklų grupės, vadinamos *išskirtiniu bežodžiu elgesiu*, – tai unikalūs ženklai, būdingi konkrečiam individui.

Mokydamiesi atpažinti išskirtinius ženklus, ieškokite *elgesio bruožų, būdingų* žmonėms, su kuriais nuolat bendraujate (draugams, šeimos nariams, bendradarbiams ir kt.). Kuo geriau žmogų pažįstate, kuo ilgiau esate su juo bendravę, tuo lengviau juos pastebėsite, nes turėsite daugiau duomenų, kuriais remdamiesi galėsite spręsti. Pavyzdžiui, jei pamatysite, kad pažįstamas paauglys per egzaminą kasosi galvą ar kramto lūpas, žinokite, jog jis nervinasi arba

4 RĖMELIS: SUČIAUPTOS LŪPOS PADĖJO ATPIGINTI LAIVUS

Universalūs iškalbingi lūpų ženklai kartą man labai pravertė, kai buvau pasamdytas konsultuoti vieną britų laivybos bendrovę dėl sandorio sudarymo. Mano klientas britas paprašė dalyvauti, kai jo bendrovės atstovai tarsis dėl sutarties sąlygų su didžiule tarptautine bendrove, turinčia įrengti laivus. Aš sutikau ir pasiūliau iš eilės aptarti kiekvieną sutarties punktą – susitarus dėl vieno punkto pereiti prie kito. Taip galėsiu atidžiau stebėti tarptautinės bendrovės derybininką ir pamatyti bežodžių ženklų, galinčių suteikti mano klientui naudingos informacijos.

– Jei pastebėsiu ką nors svarbaus, perduosiu jums raštelį, – pasakiau klientui ir patogiai atsisėdęs ėmiau stebėti, kaip sutartį pasirašančios šalys nagrinės vieną punktą po kito. Netrukus pamačiau svarbų iškalbingą ženklą. Skaitant punktą, kuriame buvo smulkiai aprašyta, kaip turi būti įrengta tam tikra laivo dalis – konstrukcinis etapas, atsieinantis milijonus dolerių, – vyriausiasis tarptautinės bendrovės derybininkas sučiaupė lūpas, tai rodė, jog kažkas šiame punkte jam nepatinka.

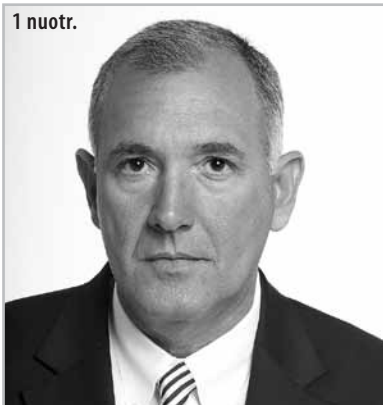
Perdaviau savo klientui raštelį, įspėdamas, kad tas sutarties punktas ginčytinas arba gali sukelti nesklandumų, kad prie jo reiktų grįžti ir nuodugnai aptarti prieš išsiskirstant. Vėl grįžę prie to klausimo ir aptarę minėtą punktą, abiejų pusių derybininkai, sėdėdami vienas prieš kitą, pateikė savo argumentus ir sugebėjo priėti abiem pusėms priimtina susitarimą. Tai mano klientui sutaupė 13,5 milijonų dolerių. Tam užteko pastebėti vieną nebylų ženklą.

yra prastai pasiruošęs. Tokiu būdu mažina įtampą paauglys, taip jis elgsis ir suaugęs. Atsiminkite: kaip žmogus elgsis ateityje, geriausiai parodo jo praeities elgesys.

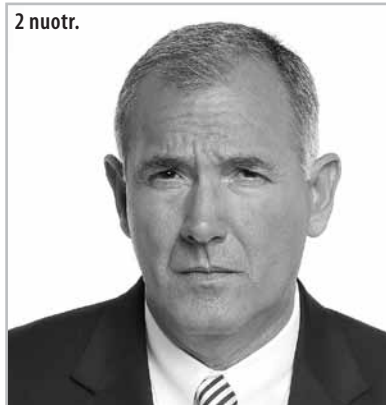
5 taisyklė. Bendraudami su žmonėmis, pasistenkite išsiaiškinti, koks yra jų bazinis elgesys. Norėdami suvokti, koks yra *bazinis elgesys* žmonių, su kuriais nuolat bendraujate, atkreipkite dėmesį, kaip jie atrodo, kaip sėdi, kur deda rankas, kaip laiko kojas, kokia jų laikysena ir veido išraiška, koku kampu pakelta galva ir netgi tai, kur jie įprastai deda arba laiko savo daiktus, pavyzdžiui, piniginę (žr. 1 ir 2 nuotraukas). Išmokite atskirti ramų veidą nuo įsitempusio.

Žinių apie bazinį elgesį stoka įstums jus į tokią pačią padėtį, kokioje atsiduria tėvai, nepasižiūrintys, ar neparaudusi vaiko gerklė, kol galiausiai šis suserga. Jie iškviečia gydytoją ir pasakoja, ką dabar mato vaiko gerklėje, bet neturi galimybių palyginti, nes nėra matę sveikos gerklės. Domėdamiesi tuo, kas normalu, palengva imame pastebėti ir suprasti tai, kas nenormalu.

Stebėkite net ir pirmąkart gyvenime sutiktą žmogų. Kaip jis laikosi užmezgus pokalbį? Nustatyti žmogaus bazinį elgesį nepaprastai svarbu, tai jums padės suprasti, kad jis nuo jo nukrypo, ir gauti daug informacijos (žr. 5 rėmelį).



Atkreipkite dėmesį į neįsitempusio žmogaus veido bruožus. Žvilgsnis ramus, lūpos nesuspaustos.



Įsitempęs veidas sukaustytas ir kiek iškreiptas, antakiai ir kakta suraukti.

5 RĖMELIS: PRIKLAUSO NUO TO, SU KUO LYGINSI

Trumpam įsivaizduokite esantys aštuonmečio berniuko motina. Per plačios giminės susitikimą laukiate, kol ateis eilė pasisveikinti. Tokie susitikimai rengiami kiekvienais metais, kartu su sūnumi esate daug kartų lūkuriavusi, kol su kiekvienu pasisveikinsite. Sūnus įprastai nedvejodamas pribėgdavo ir džiugiai apkabindavo giminaičius. Tačiau šį kartą, atėjus eilei apkabinti dėdę Henriką, jis sustingo kaip įbestas.

– Kas nutiko? – šnabždate jam į ausį, stumtelėdama prie laukiančio dėdės.

Sūnus nieko neatsako, bet labai nenori reaguoti į jūsų fizinį signalą.

Ką jums daryti? Toks sūnaus elgesys – nukrypimas nuo jo bazinio elgesio. Seniau jis nedvejodavo, kai reikėdavo pasisveikinti su dėde. Kodėl taip pasikeitė vaiko elgesys?

Jo atsakas – „sustingo kaip įbestas“ – verčia manyti, kad berniukas jaučia grėsmę. Galbūt jo baimė nepagrįsta, bet pastabiai, išmintingai ir atsargiai motinai tai turėtų būti rimtas ženklas. Sūnaus nukrypimas nuo ankstesnio elgesio rodo, kad tarp jo ir dėdės po paskutinio susitikimo galėjo įvykti kas nors negero. Gal tiesiog nesutarimas, vaikiškas išdykavimas, o gal reakcija į per didelį dėdės dėmesį kitiems giminaičiams. Tokį elgesį gali paskatinti ir rimtesnės priežastys. Esmė ta, kad žmogaus bazinio elgesio pasikeitimas rodo, jog šis tas atsitiko ir tai reikia išsiaiškinti.

6 taisyklė. Stebėdami žmones, kaskart stenkitės ieškoti kelių iškalbingų ženklų – tokių elgesio bruožų, kurie pasirodo sykiu arba eina vienas po kito. Gebėjimas suprasti žmones dar labiau patobulės, kai išmoksite pastebėti *kelis iškalbingus ženklus* arba jų grupę. Tokie signalai veikia kartu, jie tarsi dėlionės gabaliukai. Kuo daugiau jų turėsite, tuo didesnės galimybės sudėlioti paveikslėlį.