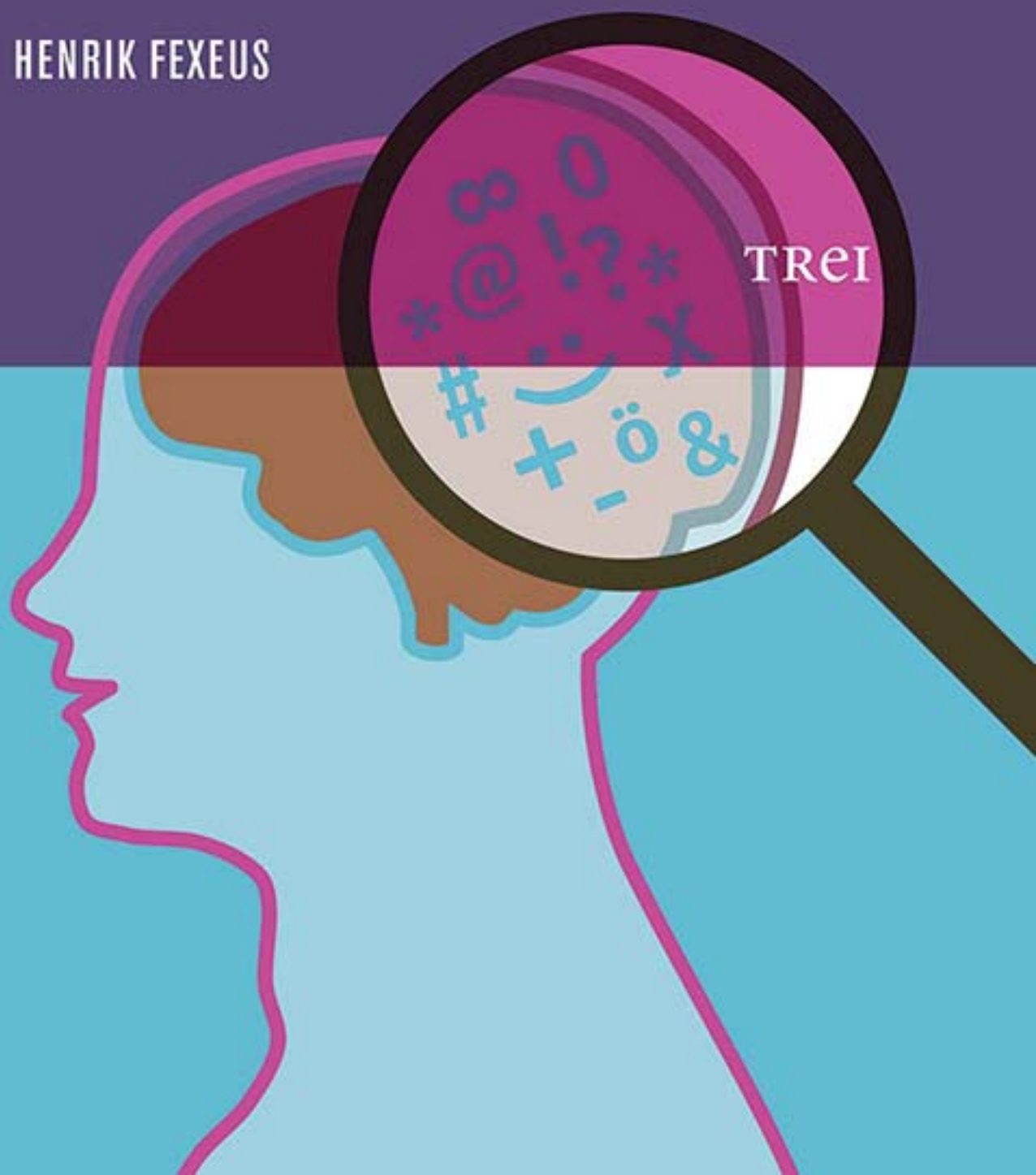


Arta de a citi gândurile

PP

PSIHOLOGIE
PRACTICĂ

HENRIK FEXEUS



TREI



PSIHOLOGIE PRACTICĂ

COLECȚIE COORDONATĂ DE
VASILE DEM. ZAMFIRESCU

TREI

Arta de a citi gândurile

Cum să-i înțelegi și să-i influențezi
pe ceilalți fără ca ei să-și dea seama

HENRIK FEXEUS

Traducere din engleză de Mihaela Mariana Buruiană

EDITORI:

Silviu Dragomir
Vasile Dem. Zamfirescu

DIRECTOR EDITORIAL:

Magdalena Mărculescu

REDACTOR:

Raluca Hurduc

DESIGN:

Faber Studio

DIRECTOR PRODUCȚIE:

Cristian Claudiu Coban

DTP:

Răzvan Nasea

CORECTURĂ:

Rodica Petcu
Simziana Doman

ISBN ePUB: 978-606-719-152-3

ISBN PDF: 978-606-719-151-6

ISBN Print: 978-606-719-011-3

Titlul original: Konsten att läsa tankar/The Art of Reading Minds

Autor: Henrik Fexeus

Copyright © Henrik Fexeus 2007

Published by Agreement with Grand Agency.

Ediție publicată prin acord cu Grand Agency.

Copyright © Editura Trei, 2014

pentru prezenta ediție

O.P. 16, Ghișeu 1, C.P. 0490, București

Tel.: +4 021 300 60 90; Fax: +4 0372 25 20 20

E-mail: comenzi@edituratrei.ro

www.edituratrei.ro

Pentru copiii mei Sebastian și Nemo,
care mă ajută să-mi dau seama în fiecare zi
cât mai am încă de învățat despre comunicare.

A fost odată
ca niciodată . . .

Cuprins

Mic avertisment	11
Capitolul 1. Citirea gândurilor!?	13
Capitolul 2. Rapportul	22
Capitolul 3. Rapportul în practică	31
Capitolul 4. Simțurile și gândirea	72
Capitolul 5. Emoțiile	94
Capitolul 6. Niciodată nu este prea târziu	153
Capitolul 7. Fiți un detector de minciuni uman	156
Capitolul 8. Artistul agățatului inconștient	183
Capitolul 9. Privește adânc în ochii mei...	195
Capitolul 10. Ridicați ancorele	217
Capitolul 11. Faceți pe grozavii	234
Capitolul 12. Citirea gândurilor!	251
Referințe cu privire la imagini	255
Referințe	256

Mic avertisment Un memento să nu luați lucrurile prea în serios

Aș vrea să lămuresc un lucru. Nu am pretenția că cele scrise în această carte sunt „adevărate“ ca atare, cel puțin nu mai adevărate decât orice alte viziuni subiective despre lume, precum creștinismul, budismul sau știința. Este mai bine să considerați ideile din această carte drept niște instrumente utile. De fapt, tot ce spun eu aici despre modalitatea preferată de input senzorial, limbajul corpului și altele asemenea nu este decât o halucinație, o metaforă sau, dacă preferați, un model explicativ care descrie realitatea văzută într-un anume fel. Diverși oameni preferă diverse modele explicative, diverse halucinații, pentru a-și descifra realitățile. Unii le clasifică drept religioase, alții filosofice, iar alții științifice. În ce categorie ar trebui încadrate metaforele din această carte? Depinde mult pe cine întrebați. Unii le-ar putea considera științifice. Alții ar argumenta că psihologia și psihofiziologia nu sunt științe. Unii ar critica modelele din această carte ca fiind generalizări simpliste ale unor fenomene complexe, drept pentru care nu ar merita atenția nimănui. Nimic din toate acestea nu contează. Ce contează este că aceste metafore



specifice, aceste modele s-au dovedit niște unelte neobișnuit de utile pentru a înțelege și a influența alți oameni. Însă aceasta nu înseamnă că sunt „adevărate“ sau că descriu lucrurile așa cum „sunt acestea de fapt“. Aș vrea să vă amintiți această idee. Tot ce susțin eu este că, dacă aplicați ceea ce urmează să învățați, rezultatele vor fi foarte interesante. Și sper că asta vă interesează.

Capitolul 1

În care explic ce înțeleg eu printr-o sintagmă așa ciudată precum „citirea gândurilor”, ce nu a înțeles Descartes și în care începe călătoria noastră.

Citirea gândurilor!?

O definiție a conceptului

Cred absolut și cu tărie în fenomenul de citire a gândurilor. Pentru mine, acesta prezintă la fel de mult mister ca și înțelegerea a ceea ce spune cineva când îmi vorbește. Ba chiar ar putea fi mai puțin misterios. Din punctul meu de vedere, citirea gândurilor nu are nimic controversat. De fapt, este complet naturală. Cu toții facem asta, tot timpul, fără măcar să ne dăm seama. Dar desigur că suntem mai mult sau mai puțin pricepuți și mai mult sau mai puțin conștienți de acest lucru. Eu sunt convins că, dacă știm *ce* facem și *cum* facem, vom putea să ne antrenăm să devenim și *mai buni*. Și acesta este și scopul cărții de față. Deci ce facem, mai exact? La ce mă refer când spun că ne citim gândurile unii altora? Ce înseamnă, de fapt, „citirea gândurilor“?

Pentru început, aș vrea să explic la ce *nu* mă refer. În psihologie există ceva denumit *citirea gândurilor* și este unul dintre motivele pentru care atât de multe cupluri ajung să facă terapie. Se întâmplă când o persoană presupune că cealaltă persoană poate să-i citească gândurile:

„Dacă chiar mă iubește, ar trebui să știe că nu voiam să merg la petrecerea aceea, deși am fost de acord să merg!”

sau

„Nu-i pasă de mine, altfel și-ar fi dat seama cum mă simt!“

Astfel de pretenții de citire a gândurilor sunt mai degrabă niște explozii de egocentrism. O altă versiune ar fi să presupuneți că puteți citi gândurile altcuiva când, de fapt, nu faceți decât să proiectați propriile atitudini și valori în gândurile acelei persoane.

„O, nu, acum o să mă urască!“

sau

„După cum zâmbește, sigur a făcut vreo prostie. Exact cum bănuiam!“

Această atitudine poartă denumirea de *greșeala lui Othello*. Nimic din cele de mai sus nu înseamnă a citi gândurile, în sensul despre care scriu eu aici, ci reprezintă doar un comportament prostesc.

MAREA GREȘEALĂ A LUI DESCARTES

Pentru a înțelege citirea gândurilor așa cum urmează să o descriu eu, este important să înțelegeți mai întâi un alt concept. Filosoful, matematicianul și omul de știință René Descartes (cunoscut și drept Cartesius) a fost unul dintre giganții intelectuali ai secolului al șaptesprezecelea. Efectele revoluției stârnite de el în domeniul matematicii și filosofiei vestice se mai simt și astăzi. Descartes a murit de pneumonie în 1650, în palatul regal din Stockholm, unde o medita pe regina Christina. Descartes era obișnuit să lucreze în patul lui călduros și confortabil, așa cum îi stă bine unui filosof francez, așa că podelele reci din piatră ale castelului i-au venit de hac, cum era de așteptat, odată ce s-a instalat iarna. Descartes a făcut mult bine, dar a făcut și câteva greșeli grave. Înainte de a muri, a introdus noțiunea că mintea și trupul sunt separate. Aceasta a fost cea mai mare prostie pe care putea să o spună, dar Descartes câștigase atenția elitei

intelectuale datorită unor maxime valoroase, precum *cogito ergo sum* (gândesc, deci exist). Așadar, această noțiune ciudată (și la bază religioasă) că ființele umane sunt făcute din două substanțe diferite — trup și suflet — a câștigat teren.

Sigur că au fost și voci care l-au contrazis, dar acestea au fost acoperite de ovațiile care sărbătoreau ideea lui Descartes. Abia recent biologii și psihologii au putut să demonstreze științific exact opusul afirmației lui Descartes și acum știm că trupul și mintea sunt, de fapt, legate inextricabil atât din punct de vedere biologic, cât și psihic. Dar viziunea lui Descartes a fost dominantă atâta vreme, încât încă este acceptată ca adevăr de majoritatea oamenilor. Cei mai mulți dintre noi încă facem deosebire, chiar dacă inconștient, între trupurile noastre și procesele de gândire. Dacă vreți ca restul acestei cărți să aibă vreo logică pentru dumneavoastră, este important să înțelegeți că cele două nu trebuie diferențiate, chiar dacă la început vi se va părea un pic ciudat să gândiți astfel.

Iată cum se întâmplă lucrurile:

Nu puteți avea măcar un singur gând fără să vi se întâmple și ceva fizic. Când aveți un gând, în creierul dumneavoastră se produce un proces electrochimic. Pentru ca dumneavoastră să creați un gând, anumite celule nervoase trebuie să-și trimită mesaje conform anumitor tipare. Dacă ați mai avut un gând înainte, tiparul este deja stabilit. Nu faceți decât să repetați tiparul. Dacă este un gând complet nou, creați un nou tipar sau o nouă rețea de celule nervoase. Acest tipar vă influențează și corpul și poate schimba răspândirea hormonilor (cum sunt endorfinele) atât prin corp, cât și în sistemul nervos autonom. Sistemul nervos autonom controlează respirația, mărimea pupilelor, fluxul sangvin, transpirația, roșeața și așa mai departe.

Fiecare gând vă afectează corpul într-un fel sau altul, uneori într-un mod foarte evident. Dacă vă este frică, vi se usucă gura, iar fluxul sangvin din coapse se accelerează pentru a vă pregăti să o luați la fugă. Dacă începeți să aveți gânduri sexuale despre

tipa de la casa de marcat din supermarket, veți observa niște reacții foarte evidente în corpul dumneavoastră, chiar dacă n-a fost decât un gând. Uneori, reacțiile sunt atât de mici, încât sunt imperceptibile cu ochiul liber. Dar ele există întotdeauna. Acest lucru înseamnă că observând pur și simplu schimbările fizice care au loc într-o persoană, ne putem face o idee despre ce simte, ce emoții are și ce gândește. Antrenându-vă să observați, veți învăța și să vedeți lucruri care înainte erau prea subtile ca să le observați.

CORP ȘI SUFLET

Dar asta nu e tot. Nu numai gândurile ni se reflectă în corp, ci și reciprocă este valabilă. Ceea ce se întâmplă cu corpul nostru ne afectează procesele psihice. Puteți verifica și singuri. Încercați următoarele:

- încleștați-vă fălcile
- încruntați-vă
- priviți fix un punct imobil din fața dumneavoastră
- rămâneți așa câteva secunde.

Dacă ați procedat corect, în curând veți începe să vă simțiți nervoși. De ce? Pentru că tocmai ați făcut aceleași mișcări musculare pe care le face fața dumneavoastră când vă simțiți *nervos*. Emoțiile nu au loc numai în mintea dumneavoastră. La fel ca toate celelalte gânduri ale noastre, ele au loc în tot corpul. Dacă activați mușchii asociați cu o emoție, veți activa și veți resimți acea emoție sau, mai degrabă, procesul psihic, acela care, în schimb, vă va afecta corpul. În acest caz a fost vorba despre sistemul dumneavoastră nervos autonom. Poate nu ați observat, dar când ați făcut testul de mai sus, pulsul vi s-a accelerat cu 10-15 bătăi pe minut, iar fluxul sangvin a crescut în mâini, pe care le simțiți acum mai calde sau cu mâncărimi. Cum s-a întâmplat așa ceva? Folosindu-vă

mușchii așa cum tocmai v-am sugerat, i-ați spus sistemului nervos că sunteți furios. Și repede!

După cum vedeți, funcționează în ambele sensuri. Este foarte logic, dacă vă gândiți un pic, orice altceva ar fi destul de ciudat. Dacă avem un gând, acesta ne afectează corpul. Dacă se întâmplă ceva cu corpul nostru, acest lucru ne afectează gândurile. Dacă tot nu vi se pare logic, s-ar putea să fie din cauză că de obicei folosim cuvântul „gând” pentru a ne referi la un fel de proces sau secvență, în timp ce cuvântul „corp” este folosit pentru a ne referi la o entitate fizică. O altă modalitate de a descrie acest fenomen cu termeni mai direcți este: nu puteți gândi nimic fără ca aceasta să aibă efecte asupra proceselor dumneavoastră biologice. Aceste procese nu au loc doar în creier, ci în întreg organismul. În toată ființa dumneavoastră. Cu alte cuvinte, uitați de Descartes.

FĂRĂ CUVINTE ȘI INCONȘTIENT

Partea psihică și cea biologică sunt două laturi ale aceluiași lucru. Dacă înțelegeți asta, atunci sunteți deja pe drumul cel bun pentru a deveni un cititor de gânduri fantastic. Ideea de bază a citirii gândurilor, așa cum folosesc eu expresia, este de a ajunge să înțelegeți procesele psihice ale altor oameni, observându-le reacțiile și trăsăturile fizice. Sigur că nu putem „citi” ce se întâmplă în mintea lor la propriu (mai întâi, asta ar presupune ca toată lumea să gândească în cuvinte și vom vedea că nu se întâmplă întotdeauna așa), dar, de fapt, nici nu avem nevoie. După cum știți acum, dacă vedem ce se întâmplă la exterior poate fi suficient pentru a înțelege ce se întâmplă în interior. Unele dintre lucrurile pe care le observăm sunt mai mult sau mai puțin permanente: statura, postura, tonul vocii etc. Dar multe lucruri se schimbă în permanență când vorbim cu cineva: limbajul corpului, mișcările ochilor, ritmul vorbirii etc. Toate acestea pot fi considerate comunicare nonverbală sau fără cuvinte.

Adevărul este că cea mai mare parte a comunicării dintre doi oameni este fără cuvinte. Ceea ce comunicăm prin cuvinte reprezintă uneori mai puțin de zece la sută din întreg mesajul. Restul îl comunicăm prin corpul nostru și prin calitatea vocii.* Ironia este că încă insistăm să acordăm cea mai mare atenție celor spuse de cineva, mai precis *cuvintelor* pe care acea persoană alege să le folosească, și doar ocazional ne gândim la *modul* în care au fost spuse. Reformulând, comunicarea fără cuvinte, care poate reprezenta peste nouăzeci la sută din comunicarea noastră totală, nu are loc numai fără cuvinte. Cea mai mare parte a acesteia are loc și inconștient.

Cum adică? Sigur că nu putem comunica fără să ne dăm seama, nu-i așa? Păi, de fapt, putem. Chiar dacă ne uităm la toată persoana cu care vorbim, aproape întotdeauna suntem cel mai mult atenți la ce ne spune. Felul în care își mișcă ochii, mușchii faciali sau restul corpului nu prea ne atrage atenția decât în cazurile evidente (de exemplu, când cineva face ce ați încercat și dumneavoastră mai devreme: se încruntă, își înclăștează fălcile și ne privește fix, cu pumnii strânși). Din păcate, nu ne prea pricepem nici să ghicim ce ne spun oamenii cu cuvinte: suntem în permanență expuși la nenumărate sugestii și insinuări ambigue care trec chiar pe lângă conștientul nostru. Dar acestea dansează puțin cu inconștientul nostru, acea parte din noi care numai ne semnificativă nu este și care stochează o mulțime de păreri, prejudecăți și idei preconceptuate despre lume.

Adevărul este că întotdeauna ne folosim tot corpul pentru a comunica, de la gesturi entuziaste cu mâinile la modificări ale mărimum pupilelor. Același lucru este valabil și pentru modul în care ne folosim vocile. Deși adesea nu ne pricepem să observăm în mod conștient semnale, inconștientul face acest lucru în locul

* Mai exact, vocea este descrisă drept comunicare *intraverbală*, spre deosebire de limbajul corpului, care este *nonverbal*. Pentru a-mi ușura sarcina și a face această carte mai ușor de înțeles, am hotărât să le reunesc sub denumirea de *comunicare fără cuvinte*.

nostru. Orice comunicare, indiferent dacă are loc prin limbajul corpului, miros, tonul vocii, stări emoționale sau cuvinte, este absorbită, analizată și interpretată de conștientul nostru, care apoi trimite o reacție adecvată prin aceleași canale fără cuvinte, inconștiente. Deci nu numai că mintea noastră conștientă ratează cea mai mare parte din ce ne spun oamenii, dar nu prea știm nici ce reacții transmitem. Iar reacțiile noastre inconștiente, fără cuvinte, pot contrazice cu ușurință opiniile pe care noi credem că le avem sau ceea ce exprimăm noi în cuvinte. Evident, comunicarea inconștientă are un mare impact asupra noastră. Acesta este motivul pentru care aveți senzația aceea supărătoare că cineva care părea foarte amabil în timpul conversației nu prea v-a agreat, de fapt. Pur și simplu ați detectat niște semnale ostile la nivel inconștient și acum acestea stau la baza unei percepții a cărei origini n-o cunoașteți.

Dar mintea noastră inconștientă nu este perfectă. Trebuie să cuprindă, să înțeleagă și să interpreteze multe și toate în același timp și nimeni n-a învățat-o cum să procedeze. Așa că adesea face greșeli. Nu vedem tot, pierdem nuanțele și interpretăm greșit unele semne. Astfel ajungem la niște neînțelegeri inutile.

De aceea există cartea de față.

FACEȚI ASTA DEJA, DAR AȚI PUTEA S-O FACEȚI ȘI MAI BINE

Împreună, vom vedea ce facem, cu adevărat, fără cuvinte și în mod inconștient când comunicăm cu alți oameni și ce înseamnă. Pentru a ajunge cât mai buni posibil la comunicare — și la citirea gândurilor! — este important să învățați să detectați și să interpretați corect semnele fără cuvinte pe care oamenii din jur le arată inconștient când comunică cu dumneavoastră. Fiind atenți și, direcționându-vă propria comunicare fără cuvinte, puteți să hotărâți ce mesaj să comunicați și să vă asigurați

că nu sunteți greșit înțelegeți din cauza semnalelor ambigue pe care le transmiteți. De asemenea, puteți ajuta persoana cu care comunicați folosind acele semne pe care știți că cealaltă persoană le va detecta cel mai ușor. Dacă folosiți corect comunicarea fără cuvinte, veți putea să-i influențați pe cei din jurul dumneavoastră, ca să dorească să meargă în aceeași direcție și să atingă aceleași scopuri ca dumneavoastră. Nu este vorba despre nimic urât sau imoral. Deja faceți asta, inconștient. Diferența este că, în prezent, nu aveți habar ce mesaje transmiteți sau ce efect aveți asupra oamenilor din jur.

A venit momentul să schimbați această situație. Și vorbesc serios. Scopul meu este să vă ofer aceste cunoștințe în modul cel mai ușor, direct și practic posibil. Tocmai am cumpărat niște paturi suprapuse pentru copiii mei, de la IKEA. Dacă ar fi avut un manual de instrucțiuni de unsprezece pagini, care în primele zece pagini ar fi explicat de ce este așa minunat să ai paturi și ar fi concluzionat cu „deja ai toate uneltele care îți trebuie pentru a-ți construi propriul pat! Treci la treabă! Asigură-te că ai un cadru solid! Și nu uita de salteaua confortabilă!”, aș fi fost foarte furios și l-aș fi pocnit cu un imbus pe primul angajat al IKEA care mi-ar fi ieșit în cale. Dar am observat că sunt multe cărți care exact asta fac. În toată cartea și se promet explicații despre cum să realizezi diverse, dar nu ești cu nimic mai deștept când ai terminat de citit. Tot nu ai idee ce trebuie să faci, practic, pentru a deveni o persoană mai bună (despre asta este vorba de obicei). Sau cum să îmbini nenorocitele alea de scânduri, de exemplu. Sper că această carte nu este una dintre acelea. Vreau să fie la fel de clară și de directă ca instrucțiunile de la IKEA. Când veți citi cartea, veți înțelege despre ce vorbesc, concret și practic. Veți începe să vă antrenați cu diferite metode de a citi gândurile și de a influența gândurile oamenilor, în timp ce o veți citi. Veți ști cum să îmbinați scândurile. Și nici măcar nu veți avea nevoie de un imbus.

Încă ceva: nimic din cartea de față nu este descoperirea mea. Tot ce veți citi colaționează și se bazează pe lucrări ale unor

adevărați maștri din diversele domenii discutate. Adevărata muncă a fost depusă de oameni precum Milton H. Erickson, Richard Bandler și John Grinder, Desmond Morris, Paul Ekman, Ernest Dichter, Vance Packard, William Sargant, Philip Zimbardo, William James... ca să numesc doar câțiva. Fără ei, această carte ar fi fost o lectură foarte rapidă.

Gata cu vorba! Să-i dăm drumul!

Capitolul 2

În care învățați să vorbiți în limba maternă, discutăm despre ciclism și despre cum să stabiliți o relație bună cu oricine vă place, fără a rosti un cuvânt.

Rapportul*

Ce este și de ce îl doriți

Există un motiv foarte bun pentru care vrem să știm ce gândește altcineva: acest lucru ne ajută să stabilim un *rapport*. Acesta este un termen recunoscut la nivel internațional, folosit în domeniul comunicării fără cuvinte și de aceea îl voi folosi și eu aici. Rapportul este ceva ce încercăm întotdeauna să stabilim cu oamenii pe care îi întâlnim, indiferent dacă suntem într-un context de afaceri, în care vrem ca oamenii să înțeleagă modul în care prezentăm noi o idee, sau pur și simplu dorim să atragem atenția tipei sexy de la casa de marcat din supermarket, la care visam cu câteva pagini în urmă. În ambele cazuri, reușim numai dacă stabilim un rapport.

Cuvântul „rapport“ provine din cuvântul francezesc *rapprochement*, care înseamnă, în linii mari, „a stabili/restabili armonia și relațiile prietenești“. Altfel spus, stabilind un rapport, creăm o relație de încredere reciprocă, acord, cooperare și deschidere la ideile celuilalt. Pare util, nu?

* Rapport: termen provenit din orientarea „Programarea Neuro-Lingvistică“ utilizat pentru definirea unei relații armonioase între comunicatori. (N.red.)

Rapportul este baza oricărei comunicări profunde, cel puțin atunci când vreți ca persoana respectivă să asculte și să fie interesată de lucrurile pe care le aveți de spus. Când încercați să transmiteți un mesaj, chiar dacă doar încercați să vă convingeți copiii să golească mașina de spălat vase, dacă nu v-ați asigurat că aveți un rapport cu persoana cu care vorbiți, puteți nici să nu vă mai deranjați. Oricum nu vă va asculta. Rapportul este și o condiție prealabilă pentru cei care se plac la nivel personal. Cât de personal, asta depinde de dumneavoastră, dar fără rapport nici nu are rost să încercați.

De fiecare dată, fie reușim, fie nu reușim să stabilim rapport cu oamenii din jurul nostru. Învățând cum se face, de fapt puteți învăța cum să stabiliți întotdeauna rapport chiar și cu oamenii cu care, în mod normal, nu v-ați înțeles. Ca o ciudățenie, adesea astfel de oameni dețin funcții din care, prin deciziile sau atitudinile lor cu privire la opiniile și ideile dumneavoastră, vă pot influența în mare măsură viitorul. N-ar fi drăguț dacă v-ar înțelege, în sfârșit, și chiar ar începe să le placă de dumneavoastră și să vă aprecieze sugestiile?

Înțeleg dacă nu vă dați seama ce legătură are rapportul cu citirea gândurilor, dar trebuie să insist că are legătură. Ceea ce veți învăța să observați la alții, pentru a stabili rapportul, vă va spune și care este starea lor psihică, cum înțeleg ei lumea, ce gândesc și cum se simt. Citirea gândurilor începe în acest stadiu preliminar, ca o condiție pentru crearea unor relații bune.

REGULA DE BAZĂ A RAPPORTULUI

Regula de bază pentru a stabili rapport este chiar foarte simplă, dar se bazează pe o profundă înțelegere a modului în care funcționează oamenii. Regula de bază a unui rapport este *să vă adaptați la modul în care preferă celălalt să comunice*. (Dacă ați studiat marketingul, ați fost învățați să comunicați întotdeauna

la nivelul populației țintă. La fel este și aici.) Puteți face asta în nenumărate moduri, pe care le vom vedea imediat. Acestea sunt, aproape fără excepție, metode fără cuvinte pe care persoana cu care comunicați le va detecta numai la nivel inconștient.

Adaptându-vă la altcineva realizați două lucruri importante. Ajutați cealaltă persoană să înțeleagă mai ușor ce spuneți, deoarece vă exprimați (fără cuvinte) exact așa cum ar fi făcut și aceasta. Destinatarul nu mai trebuie să „traducă” ceea ce comunicați fără cuvinte în ceva ce înțelege mai bine, pentru că acum comunicați în modul pe care îl preferă (și pe care îl înțelege cel mai bine). Când barierele de comunicare sunt eliminate astfel, când persoana cu care discutați nu mai trebuie să „filtreze” informațiile pe care i le dați ca să le înțeleagă, pericolul de a înțelege greșit este redus la minim. Pentru a vă putea adapta la o altă persoană, mai întâi trebuie să vă asigurați că înțelegeți *cum* preferă aceasta să comunice. Cu alte cuvinte, învățând să observați cum comunică alți oameni, învățați și să înțelegeți ce încearcă, de fapt, aceștia să spună.

Un alt lucru pe care îl realizați este că vă faceți mai plăcut pentru persoana respectivă. Motivul este simplu: adaptându-vă la modul de comunicare al celuilalt, îi arătați că *sunteți la fel ca el*, din moment ce expresiile dumneavoastră seamănă cu ale sale. Iar oamenilor le plac oamenii care le amintesc de ei înșiși. De cine ne place nouă cel mai mult? De noi înșine. De cine ne place pe urmă? De oamenii care seamănă cu noi. Ne place să petrecem timp cu oameni care sunt ca noi, care văd lumea la fel ca noi și cărora le plac, respectiv nu le plac aceleași lucruri ca și nouă. Studiile au arătat că preferăm și să angajăm oameni care sunt ca noi. Ne alegem drept cei mai intimi prieteni pe cei care ne fac să ne simțim în largul nostru așa cum suntem. Și cine poate să facă mai bine acest lucru decât oamenii care sunt deja ca noi?

Aici cred că ar trebui să fac un scurt comentariu. Când spun să vă adaptați la altcineva, sigur că asta nu înseamnă că trebuie să vă

eliminați propria personalitate. Stabilirea unui rapport în acest fel este ceva ce faceți *la început*, când abia ați cunoscut persoana. În orice relație sau întâlnire, ne adaptăm unii la alții, până când se stabilește un rapport. Puteți facilita această procedură stabilind rapportul în mod conștient, oferindu-vă în mod altruist să vă adaptați, întrucât probabil veți fi mai conștienți de procedură decât persoana cu care vă întâlniți. Nu este mai ciudat decât a vă oferi să vorbiți într-o limbă străină cu cineva care o înțelege mai bine decât propria dumneavoastră limbă. Vă adaptați la modul în care preferă să comunice cealaltă persoană. Acceptând preferințele altcuiva, vă întâlniți cu persoana pe terenul familiar ei și îi oglindiți experiențele pentru a le afirma și a le echivala. Adaptându-vă la altcineva, începând să vorbiți o limbă străină cu el, îi spuneți minții lui inconștiente: „Sunt ca tine. Ești în siguranță cu mine. Poți să ai încredere în mine“.

După ce se stabilește rapportul, puteți începe să vă schimbați propriul comportament pentru a obține aceleași schimbări și în celălalt. Odată ce ați stabilit rapportul, nu mai este nevoie să-l urmați pe celălalt sau să vă adaptați la el, vă va urma el bucuros. Așa funcționează de obicei rapportul. Ne luăm unii după alții, cu rândul, tot timpul.

Vă asigur că cineva care își vorbește propria limbă mai bine decât limba dumneavoastră vă va înțelege mai ușor și vă va plăcea mai mult dacă nu insistați să vorbiți în limba maternă. Dar de îndată ce această persoană a hotărât că vă place, nu o va deranja să încerce să se exprime în limba dumneavoastră, chiar dacă stălcit.

Dacă vă aflați în rapport, persoana respectivă vă va accepta mai ușor ideile și sugestiile. Vedeți, când cineva vă place, are tendința să vrea să fie de acord cu dumneavoastră. Acest lucru înseamnă că, dacă vă adaptați la o persoană și îi arătați că sunteți la fel ca ea, aceasta va simți nevoia să fie de acord cu dumneavoastră. Lucrurile pe care le spuneți sunt genul de lucruri la care s-ar fi putut gândi și ea (din moment ce semănați așa de mult). Dacă v-ar contrazice, ar fi ca și cum s-ar contrazice pe sine.

Odată ce sunteți în rapport, puteți să preluați conducerea și să aduceți persoana cealaltă într-o stare psihică mai potrivită pentru a vă înțelege clar mesajul sau ideile, precum și valoarea lor. Acesta este un caz de influență fără control. Nu încercăm să manipulăm pe nimeni în sensul sinistru al termenului. Dacă ideea dumneavoastră nu este bună, nu va convinge pe nimeni, indiferent cât de bun este rapportul dumneavoastră. Noi încercăm să creăm o relație reciproc avantajoasă, în care să puteți discuta subiectul în mod creator și constructiv, cu respect și înțelegere. Nu „controlăm“ și nu înșelăm alți oameni ca să le inculcăm opinii pe care nu le au în realitate. Doar ne asigurăm că aceștia se află în starea optimă pentru a înțelege avantajele efective ale ideii pe care o prezentăm, folosind numai mijloace simple, precum mișcarea corpului sau ajustarea vocii conform anumitor principii.



De ce funcționează rapportul:

Dacă sunt la fel ca tine, mă vei înțelege și îți va plăcea de mine.

Dacă îți place de mine, vei vrea să fii de acord cu mine.

SITUAȚII ÎN CARE ESTE NEVOIE DE RAPPORT

Niciodată nu este prea târziu pentru a începe să stabiliți rapport cu cineva. Poate că aveți o relație foarte proastă cu o persoană și vreți să schimbați acest lucru. Data următoare când vă întâlniți, începeți să stabiliți rapport cu ea. Probabil nu veți reuși să răsturnați situația din prima, dar dacă veți continua să încercați să stabiliți rapport de fiecare dată când vă întâlniți, foarte curând veți observa o mare diferență în felul în care cealaltă persoană vă

tratează. Sigur, sunt unii oameni cu care pare imposibil să ai un rapport. De obicei, nici nu prea vrei, oricum, și e în regulă. Nu spun că trebuie să aveți rapport cu toată lumea pe care o întâlniți. Spun doar că se poate.

Când este util rapportul? Cam tot timpul. Am menționat mai sus câteva situații. Iată câteva alte exemple din viața de zi cu zi:

- Când vreți să comunicați clar cu persoana cu care trăiți (și poate să înțelegeți ce a încercat să vă spună în toți anii aceștia).
- Când încercați să recâștigați respectul copiilor dumneavoastră.
- Când discutați cu autoritățile.
- Când aveți de-a face cu oameni dubioși în poziții de autoritate, care vă pot provoca probleme, ca, de exemplu, funcționari bancari prost dispuși sau alți operatori.
- Când sunteți sunați de un agent de vânzări (în acest caz, s-ar putea să căutați mai degrabă lipsa unui rapport).*
- Când sunteți la un interviu pentru un loc de muncă.

În situații profesionale, capacitatea de a stabili rapport este o abilitate importantă. Elaina Zuker, expert american în comunicare, ne dă următorul exemplu:

- Adesea trebuie să realizați din ce în ce mai multe, în timp ce resursele dumneavoastră devin din ce în ce mai puține. De multe ori, veți descoperi că sunteți în concurență cu

* Toate aceste tehnici pot fi folosite și invers, pentru a distruge rapportul (veți observa că unii oameni cu care nu reușiți deloc să vă înțelegeți sunt adevărați maștri în această artă). Tot ce trebuie să faceți pentru a distruge rapportul este să folosiți metode de comunicare cât mai diferite posibil de cele folosite de cealaltă persoană. Lipsa de rapport este o modalitate eficientă de a încheia rapid o întâlnire sau de a determina niște persoane care vă deranjează să vă lase în pace. Pur și simplu deveniți prea obositor și enervant ca să mai vrea să discute cu dumneavoastră.

colegii dumneavoastră pentru niște resurse limitate. Munca dumneavoastră ar putea să depindă de abilitatea dumneavoastră de a stabili rapport cu niște oameni importanți, de exemplu persoana care vă alocă resursele.

- Pentru a fi un director de succes, trebuie să rămâneți deschis și să încurajați comunicarea reciprocă. Dacă faceți „cum vă taie capul“, riscați să-i îndepărtați și pe superiorii, și pe subordonații dumneavoastră. În ziua de azi, directorii și șefii de echipă trebuie să fie experți în lucrul cu oamenii. Și totul începe de la a stabili rapport.
- Ca să-i convingeți pe oameni să urmeze o idee inovatoare, creatoare este nevoie de un set dezvoltat de abilități de comunicare. Indiferent cât de bună este ideea, nu va duce nicăieri dacă nu-i puteți convinge pe oamenii potriviți de cât de bună este.
- Când sunteți la mijlocul unei organizații, aveți oameni deasupra, cărora le raportați, și alți oameni pe care vi se cere să-i conduceți. În ambele cazuri, trebuie să puteți stabili rapport și să influențați oamenii pentru a obține rezultatele pe care le doriți.
- În organizațiile cu structură orizontală, adesea vă treziți că aveți mai multă responsabilitate decât putere efectivă. Trebuie să munciți prin alți oameni. În structurile orizontale, rezolvați lucrurile stabilind rapport și lucrând împreună.
- Aveți *know-how*, competențe profesionale, cunoștințe de specialitate, tot felul de lucruri pe care le-ați învățat în toată experiența dumneavoastră, dar acestea nu înseamnă nimic pe lângă abilitatea de a stabili rapport. Piața locurilor de muncă este foarte mobilă în prezent. Puteți ajunge în situația de a vă schimba locul de muncă, fie de voie, fie de nevoie, dar oricât de competenți ați fi, nimeni nu vrea un expert cu care nu se poate discuta.

PERFECTIONAȚI CEEA CE ȘTIȚI DEJA

Țineți minte! Deja folosiți majoritatea tehnicilor de citire a gândurilor pe care le voi aborda în această carte. Numai că nu vă dați seama. De asemenea, probabil nu le folosiți la capacitate maximă. Ce vom face noi aici va fi să trecem în revistă aceste tehnici, să le șlefuiim un pic pentru a le face eficiente și apoi să le punem la loc în inconștient. Și din moment ce, într-un fel, cunoașteți deja toate aceste lucruri, nu există niciun motiv pentru care să vă simțiți intimidată de volumul de informații și de numărul de tehnici din paginile următoare. De fapt, vă va fi mai ușor să învățați toate acestea decât multe alte lucruri. Iată un model de funcționare a procesului de învățare:

Pasul 1. Ignoranță inconștientă. Exemplul clasic este mersul pe bicicletă. În pasul 1, acest lucru înseamnă că nu știu să merg pe bicicletă, dar nici nu știu că există mersul pe bicicletă.

Pasul 2. Ignoranța conștientă. Nu știu să merg pe bicicletă, dar am auzit despre mersul pe bicicletă și știu că nu știu să merg pe bicicletă.

Pasul 3. Cunoașterea conștientă. Știu să merg pe bicicletă, dar numai când mă concentrez și sunt atent la ce fac.

Pasul 4. Cunoașterea inconștientă. Știu să merg pe bicicletă și pot s-o fac fără să mă gândesc măcar la asta.

Adevărata învățare se întâmplă numai în pasul 4 și deja ați ajuns acolo. Cu toate acestea, ne vom întoarce la pasul 3, pentru a vă cizela abilitățile și poate mai adăugăm câte ceva la ele. Întoarcerea la pasul 4 va fi sarcina dumneavoastră și veți avea tot timpul din lume pentru asta. După ce faceți exercițiile din carte, începeți să folosiți metodele, una câte una, până când observați că le aplicați automat (adică ați ajuns la pasul 4). Numai atunci veți începe să folosiți o altă metodă. Nu încercați să le faceți pe



toate în același timp, pentru că nu veți reuși decât să vă zăpăciți. Nu vă grăbiți și amintiți-vă să vă distrați! Chiar este foarte distractiv, mai ales când vă dați seama cât este de ușor și cât de bine funcționează.

Capitolul 3

În care învățați cum să folosiți limbajul trupului și alte metode fără cuvinte, pentru a obține ceea ce doriți într-un mod total diferit de ceea ce credeți.

Rapportul în practică Folosirea conștientă a comunicării inconștiente

Acum respirați adânc. În următoarele câteva pagini, vă voi bombarda cu fapte, metode și tehnici care pot fi folosite pentru a stabili raport. Veți învăța totul, de la limbajul trupului și tonul vocii la nivelurile de energie și părerile personale. Bineînțeles că ideea este să folosiți toate acestea în viața reală și cu cât începeți mai devreme să le aplicați, cu atât mai bine. Dar nu vă grăbiți! Aveți răbdare pentru a învăța să stăpâniți diferitele metode.

Nu aveți de ce să vă faceți griji că „veți fi prinși“ exersând stabilirea raportului cu oamenii. Vă promit că nimeni nu se va plânge de faptul că ați devenit mai ușor de înțeles și mai plăcuți în conversații sau chiar că brusc păreți să le citiți gândurile. Deși, o vreme, veți fi foarte conștienți de tot ceea ce faceți, acest lucru nu se aplică și celor din jurul dumneavoastră.

AȘA, DAȚI DIN FUND!

Cum să folosiți limbajul trupului

Așa cum am spus mai devreme, stabilim rapport adaptându-ne la destinatar, în câteva zone diferite. Prima dintre acestea este limbajul trupului. Mie nu-mi place în mod deosebit expresia aceasta. „Limbaj“ sună de parcă ar exista undeva un vocabular pe care puteți să-l învățați, pur și simplu. Sigur că există astfel de cărți. Ele vă învață că atunci când cineva își ține degetul mic așa înseamnă cutare și cutare lucru, iar când fac așa cu piciorul stâng înseamnă cutare și cutare lucru. Dar nu este așa de simplu. Gesturile noastre nu înseamnă același lucru în toate situațiile sau pentru toți oamenii. Să scrii într-un dicționar de limbaj al corpului că brațele încrucișate înseamnă „a păstra distanța/dezacord/îndoială“ — și știi că multă lume s-ar grăbi să scrie așa ceva — este greșit, pe de o parte pentru că ignoră expresiile mult mai complexe și dinamice pe care le pot avea corpurile noastre și, pe de altă parte, pentru că pare să spună că limbajul trupului există izolat, independent de toate celelalte lucruri. Probabil că la un moment dat v-ați încrucișat brațele și v-a trecut prin minte gândul: „Păi asta fac oamenii când sunt nervoși sau distanți. Dar eu nu sunt nervos!“. Exact. Poate că a existat un alt motiv: poate vă era frig și v-ați încrucișat brațele ca să vă încălziți, sau era doar un gest confortabil prin care să vă odihniți brațele preț de o clipă. Ca să fim siguri că cineva chiar vrea să păstreze distanța sau are îndoieli, trebuie să căutăm alte semne fizice vizibile și să ținem seama de contextul în care face aceste gesturi. Cum arată restul corpului? Are brațele tensionate sau relaxate? Dar fața? Am avut o discuție aprinsă? Este răcoare în cameră? Și așa mai departe.

Aș prefera să înlocuiesc expresia „limbajul trupului“ cu altceva, de exemplu „comunicare prin intermediul corpului“. Dar și aceasta sună destul de sec. Și pentru că nu vreau să creez confuzie

adăugând încă un termen într-un domeniu deja supraîncărcat cu termeni și definiții, voi rămâne la expresia „limbajul trupului“, care, așa cum v-ați dat seama, denotă ceva mult mai variat și mai dinamic decât crede multă lume.

POTRIVIRE ȘI OGLINDIRE

Deci cum folosiți limbajul corpului pentru a crea rapport? Pe scurt, copiați ce face cealaltă persoană. Sau, ca să folosesc termenul adecvat, deveniți un ecou al posturii acesteia. Cu alte cuvinte: observați postura celeilalte persoane, unghiul în care își înclină capul, felul în care își ține brațele etc. și faceți la fel. Dacă persoana respectivă își mișcă o parte a corpului, vă mutați și dumneavoastră aceeași parte a corpului. Puteți proceda în două moduri: acestea se numesc *potrivire* și *oglandire* și ambele se bazează pe aceeași idee. Metoda pe care alegeți să o folosiți depinde numai de poziția dumneavoastră față de persoana în cauză. La potrivire, când persoana se mișcă, vă mișcați și dumneavoastră partea corespondentă a corpului (de exemplu, dacă își mișcă brațul drept, vă mișcați brațul drept). Potrivirea este adecvată dacă sunteți așezați sau stați în picioare lângă persoana căreia îi urmăriți limbajul trupului. La oglandire, mișcați partea opusă a corpului (de exemplu, dacă persoana își mișcă brațul drept, dumneavoastră vă mișcați brațul stâng) ca și cum ați fi imaginea ei în oglindă. Oglandirea se folosește când sunteți așezați sau stați în picioare față în față.

Bineînțeles că, dacă v-ați apuca să copiați pe cineva prea fidel, ar părea foarte ciudat. Mai întâi, ar fi o schimbare evidentă în propriul comportament când treceți de la felul în care vă mișcați de obicei la modul în care se mișcă persoana cu care vorbiți. Și dacă ați continua să îi imitați întocmai mișcărilor, ar fi extrem de evident ce intenții aveți. În loc să creați rapport, ați da impresia

că sunteți un schizofrenic. Dacă vreți să vă faceți o idee despre ce nu trebuie să faceți, vizionați filmul *Anunț periculos**.

Când creați rapport adaptându-vă la modul de comunicare al altei persoane, este important să procedați cu discreție și treptat. Pentru început, faceți schimbări foarte mici și înmulțiți-le pe parcurs, cu foarte mare prudență. Puteți hotărî cât de repede sau de încet să faceți aceste schimbări în funcție de măsura în care simțiți că obțineți răspunsul dorit. Cu cât cealaltă persoană devine mai interesată și mai implicată, cu atât mai deschis puteți să-i imitați limbajul trupului. Același lucru se aplică și după ce ați stabilit rapportul.



Când vă adaptați comportamentul la cel al altei persoane, trebuie să fiți subtili și să procedați treptat.

La început, ar trebui să folosiți gesturi reprezentative (alt termen simandicos). Cu alte cuvinte, imitați cealaltă persoană, dar numai puțin. Atâta timp cât urmăriți cu consecvență limbajul corpului acesteia, puteți să vă atenuați mișcărilor. Dacă persoana își încrucișează brațele, puteți să vă puneți mâna dreaptă pe încheietura stângă. Faceți același lucru ca și celălalt, dar la o scară mai mică. Astfel, evitați ca interlocutorul dumneavoastră să se întrebe în mod conștient ce puneți la cale.

O altă modalitate de a masca faptul că imitați pe cineva constă în a vă întârzia mișcărilor. În loc să faceți un gest imediat după ce l-a făcut persoana respectivă, puteți aștepta douăzeci sau treizeci de secunde pentru a-l face și dumneavoastră. Atâta timp cât sunteți consecvenți, inconștientul celeilalte persoane

* *Single White Female.* (N.t.)

tot va înregistra faptul că aveți aceleași modele de mișcare și că sunteți „la fel“.

O a treia modalitate de a ascunde ceea ce faceți este de a imita mișcările faciale ale celorlalte persoane. Aceasta nu-și poate vedea propria față, așa că nu poate compara felurile în care arătați. Dar expresiile faciale ale celuilalt reflectă ceea ce simte (pentru că procesele noastre psihice și cele fizice sunt legate între ele). Dacă vede o expresie corespunzătoare pe fața dumneavoastră, va percepe că vă simțiți la fel ca el, pentru că arătați la fel ca el. Și acest lucru reprezintă o legătură extrem de puternică. Din cauză că nu ne putem vedea propriile fețe, este practic imposibil să descoperim că cineva ne imită expresiile faciale. Simțim doar afinitate. Aveți grijă doar ca tot ceea ce reflectați să fie o expresie specifică, și nu felul natural de a fi al cuiva. Unii oameni arată triști, serioși sau nervoși când, de fapt, sunt relaxați, în funcție de cum sunt construite chipurile lor. Asigurați-vă că știți cum arată de obicei persoana pe care o imitați, ca să puteți diferenția între expresia sa obișnuită și expresiile de emoție autentică.

De asemenea, asigurați-vă că vă mișcați cu aceeași viteză, în același ritm cu celălalt. Acest lucru este extrem de important în cazul gesturilor interactive, cum ar fi strânsul mâinilor. Dacă persoana este înceată, aveți nevoie de o strângere de mână înceată și invers. Dacă observați că celălalt vorbește repede și pare tensionat, trebuie să accelerați strângerea mâinii. Și alte gesturi ritmice, precum încuviințarea din cap, trebuie adaptate la ritmul potrivit. Veți învăța mai târziu, în carte, cum să vă faceți o idee chiar de la prima întâlnire despre ritmul în care cineva vorbește sau gândește.

NU INTERPRETAȚI PREA MULT

Așa cum am scris mai devreme, majoritatea gesturilor noastre nu au un înțeles universal, același pentru toată lumea. Însă

există un fel de dicționar pentru limbajului trupului, valabil pentru majoritatea oamenilor. Vom folosi adesea aceleași gesturi de fiecare dată când suntem într-o anumită dispoziție, chiar dacă nimeni altcineva nu folosește gesturile respective. Așa că încercați să nu vă încredeți prea mult în interpretarea pe care o dați limbajului trupului unei persoane la prima întâlnire. De exemplu, observați dacă își mișcă piciorul stâng, dar evitați să interpretați imediat acest gest ca fiind un semn de nervozitate dacă nu există și alte indicații în acest sens. După un timp, veți învăța să asociați mișcărilor și pozițiile anumitor persoane cu gânduri și emoții specifice. Poate că mișcarea piciorului stâng a fost totuși un semn, dar acel principiu se va aplica numai aici și nu va dezvălui neapărat ceva despre altcineva. Cu toții ne exprimăm într-un mod care ne este specific. Odată ce dobândați abilitatea de a citi limbajul trupului altora, veți observa că veți deveni tot mai buni la anticiparea a ceea ce urmează să spună cineva chiar înainte de a o spune. Citiți gândurile!

Începând să-i observați pe ceilalți într-un mod nou, veți începe și să observați schimbări la aceștia, schimbări care, deși nu puteți să le imitați, vă pot oferi numeroase informații despre ceea ce simt și ce gândesc persoanele în cauză. Veți observa de îndată modificări în culoarea pielii. Când ne este teamă, adesea pielea noastră devine palidă. Dacă roșim, nu este obligatoriu ca roșeața să se ducă în obraji. Ea poate fi observată și în vârful urechilor, pe frunte sau pe mandibulă. Veți observa când se dilată pupilele cuiva, ca semn de interes și implicare, dar despre acestea vom discuta mai târziu. Vreau doar să vă spun că în curând veți începe să observați lucruri pe care până acum n-ați fi crezut că le poate vedea cineva.

Ce faceți când cineva folosește în mod evident un limbaj al corpului care blochează sau pune o distanță? Îl oglindiți și pe acesta? Nu s-a ajuns la un consens în această privință. Unii consideră că aceasta ar fi o idee foarte proastă, alții o recomandă. Cei care

recomandă această metodă susțin că, din moment ce unul dintre motivele pentru care stabilim rapport este să-i putem influența pe ceilalți când este necesar, ar trebui să stabilim rapport imitându-le limbajul corpului și apoi, treptat, să ne schimbăm propriul limbaj al corpului pentru a-i determina să fie mai deschiși și pozitivi. Astfel putem să determinăm schimbări în ceilalți. Este o idee bună, dar cred că trebuie să ținem seama și de context. Dacă în aer plutește tensiunea, cred că putem face mai mult decât să oglinдим un limbaj al trupului blocant. Sunt atât de multe alte lucruri pe care le putem face pentru a stabili rapport, iar încrucișarea brațelor poate să nu fie cea mai bună idee. Însă, dacă nu sunt alte semne că într-adevăr este un caz de limbaj al trupului blocant, oglindirea ar putea fi logică. După cum spuneam, încrucișarea brațelor ar putea însemna pur și simplu că este frig în cameră.

LIMBAJUL TRUPULUI CA TERAPIE

Unul dintre scopurile pentru care stabilim rapport în mod conștient este, așa cum am mai spus, să-i putem induce persoanei în cauză o stare psihică (dorită). Putem face acest lucru pentru că, atunci când suntem în rapport, vrem să ne urmăm reciproc. Dacă nu procedăm așa, rapportul se strică și, inconștient, am face aproape orice ca să evităm acest lucru. Un bun exemplu de cât de util poate fi să putem influența pe cineva este când reușim să schimbăm limbajul corpului unei persoane care ne blochează într-un limbaj mai deschis, așa cum menționam mai devreme. Rețineți, nu schimbați doar limbajul trupului, ci întreaga atitudine a persoanei respective. Cele două sunt legate între ele, mai țineți minte? Ce se întâmplă cu corpul se întâmplă și cu mintea.

O altă utilitate deosebită este transformarea stărilor negative ale prietenilor și persoanelor iubite. Aceasta este o metodă terapeutică clasică pe care o puteți folosi și dumneavoastră cu ușurință. Este utilă când prietenul dumneavoastră se simte puțin abătut,

fără vreun motiv anume. Poate este o zi ploioasă de luni, în ultima săptămână de dinainte de salariu. Oglindiți limbajul corpului celui prieten! Nu exprimați emoțiile negative, cu corpul dumneavoastră, la fel de intens ca prietenul dumneavoastră; nu vreți să-l faceți să se simtă și mai rău. Vreți doar să stabiliți rapport și să fie evident că-i înțelegeți starea. După ce v-ați asigurat că sunteți în rapport, permiteți-i propriului corp să se deschidă treptat și să devină pozitiv. Îndreptați-vă spatele, faceți gesturi mai largi, mișcați-vă brațele mai departe de trunchi și începeți să zâmbiți. Pe măsură ce faceți asta, asigurați-vă că prietenul adoptă, la rândul său, aceste schimbări. Când rămâne în urmă și nu vă mai urmează gesturile, puteți să luați un pic de distanță și să restabiliți rapportul. Când influențați pe cineva, în cadrul rapportului, faceți doi pași înainte, unu înapoi.

Când ați determinat o schimbare suficientă a limbajului trupului celuilalt înseamnă că i-ați schimbat și dispoziția, în egală măsură. Tristețea va dispărea cu desăvârșire. Vedeți, este imposibil să vă simțiți triști când stați cu spatele drept, bărbia sus și zâmbiți. Ia încercați!

Doar amintiți-vă să nu procedați așa cu cineva care are o problemă reală. Cineva în doliu, de exemplu, are nevoie să rămână în starea aceea o vreme. Doliul este o stare în care ne păstrăm energia și analizăm în mintea noastră evenimentele care au determinat emoția respectivă. Dacă faceți acest exercițiu cu o persoană care trece printr-o stare autentică de doliu, procesul psihic de care aceasta are nevoie pentru a trece peste durere va fi blocat. În aceste cazuri, este mai bine să lăsați persoana să fie tristă, ca un rău necesar. Dar pentru cineva care este doar puțin abătut, este perfect!

La început, totul vi se poate părea nenatural, nepotrivit pentru dumneavoastră. Este absolut corect, în acest caz, nici nu este potrivit. Nu încă. Senzația de nenatural durează doar până când vă obișnuiți. Când ați învățat să mergeți pe bicicletă, legătura dintre mișcarea circulară de pedalare și înaintare a fost

complet nenaturală, la început. Dar apoi ați învățat cum să o faceți și, în cele din urmă, ați ajuns în a patra etapă a învățării, iar mersul pe bicicletă a devenit una dintre abilitățile internalizate, inconștiente. A devenit parte din dumneavoastră. La fel, și abilitățile dumneavoastră practice de a stabili raport pot deveni o parte din dumneavoastră. Tot ce vă trebuie pentru a dobândi acest obicei este să începeți.



EXERCIȚII DE OBSERVARE

1. Data viitoare când mergeți la un restaurant, puteți observa singuri cum oamenii care sunt în raport își urmează reciproc gesturile. Găsiți un cuplu sau un grup de prieteni care par să aibă o relație intimă, apropiată și bine consolidată. Urmăriți-i cum urmează și influențează, cu rândul, limbajul trupului celuilalt în timp ce discută.
2. Ați putea încerca și să identificați oameni care stau așezați la fel ca persoana care se află cel mai aproape de ei, în cameră.
3. Sau încercați să vă dați seama cine cu cine se cunoaște și cine nu într-un autobuz, tramvai sau metrou aglomerat. Iată un indiciu: căutați oameni care stau așezați sau se mișcă în același fel. Chiar dacă nu sunt chiar unul lângă altul, acest tipar va fi evident pentru dumneavoastră.

EXERCIȚII PENTRU OAMENII TIMIZI

Puteți face aceste exerciții dacă sunteți un pic intimidați de ideea de a imita persoana cu care vorbiți.

1. Urmăriți un talk-show sau o dezbatere la televizor. Stați în aceeași poziție și mișcați-vă în același fel ca persoana intervievată. Veți observa că veți ști, mai mult sau mai puțin, ce urmează să spună chiar înainte să o spună. Aceasta nu este neapărat ceva surprinzător. La urma urmei, stă așa cum stă pentru că are anumite gânduri. Dacă îi urmăriți mișcărilor și pozițiile, veți iniția aceleași procese psihice și dispoziții și la dumneavoastră. Fiți atenți la modul în care vi se schimbă emoțiile și propria percepție de sine când adoptați diferite posturi ale corpului.

2. Stabilirea raportului la distanță. Dacă vă aflați într-un spațiu public sau într-un alt mediu social, puteți alege pe cineva cu care nu sunteți în contact direct, cineva din capătul celălalt al camerei, și puteți începe să vă adaptați la limbajul trupului persoanei respective. Să nu fiți prea surprinși dacă, în curând, această persoană vă va întreba dacă vă cunoașteți de undeva. Normal că i se va părea că v-a mai văzut undeva, deoarece sunteți propria sa imagine. Așa că ar trebui să alegeți pe cineva cu care nu v-ar deranja să stați de vorbă, nu o persoană pe care mai degrabă ați evita-o. Aceasta este, de fapt, o metodă secretă de a agăța persoanele cu care sunteți prea timizi pentru a vorbi direct și de a le stârni interesul față de dumneavoastră.

3. O bună metodă de a scăpa de senzația că persoana respectivă vă va „prinde“ este de a o face să vă povestească despre sine. Apoi, începeți să-i oglindiți limbajul trupului fără rușine, în timp ce scoateți sunete de încuviințare, precum „îhâm“ și „aha“. Observați că nu este atentă la ceea ce faceți. Când vorbim despre noi înșine sau când suntem foarte nervoși, ne izolăm de restul lumii. Vorbim despre noi, nouă înșine, cu noi și rar observăm ce face altcineva.

CE SUNET ARE VOCEA DUMNEAVOASTRĂ ÎN REALITATE?

Cum să vă folosiți vocea

Vocea este un alt instrument important pentru a stabili raport. Și aici funcționează același principiu: vă adaptați propria voce la felul în care celălalt și-o folosește pe a sa. Sigur că, și în acest caz, acest lucru trebuie să se întâmple treptat și cu discreție. La fel ca pentru limbajul trupului, nu este nevoie de o imitare exactă și perfectă. Adevărul este că și dacă ați reuși să imitați perfect limbajul corpului cuiva fără ca acest lucru să pară neobișnuit, ar fi extrem de ciudat dacă brusc ați vorbi cu exact aceeași voce ca persoana cu care stați de vorbă. Oricum, dat fiind că fiecare dintre noi este unic, nu am putea să imităm perfect o voce, chiar dacă am vrea. (De aceea sunt atât de apreciați imitatorii buni.) Dar întotdeauna există o trăsătură a vocii unei persoane la care vă puteți adapta, o caracteristică pe care puteți măcar să o *aproximați*. Ascultați și vedeți cum folosește persoana respectivă următoarele elemente de vorbire:

TONALITATEA

Este o voce gravă sau subțire? Fenomenul interesant numărul 1: mulți bărbați vorbesc cu o voce mai gravă decât cea pentru care este făcut laringele lor, iar multe femei vorbesc cu o voce mai subțire decât ar trebui. Acest lucru se întâmplă din cauza impactului cultural asupra comportamentului dumneavoastră. Credem că astfel ne punem în valoare masculinitatea sau feminitatea. Rezultatul este că o mulțime de bărbați vorbesc cu tonuri guturale care sunt greu de deslușit, până își uzează corzile vocale, în timp ce multe femei adoptă o voce diafană și plângăcioasă pe



care nici măcar nu pot să o ridice suficient încât să atragă atenția oamenilor. Ridicol.

TIMBRUL

Este o voce bogată cu numeroase timbre diferite sau este o voce subțire și diafană? Fenomenul interesant numărul 2: ca urmare a amprentelor culturale, considerăm că vocile bogate și pline sunt puternice, serioase și de încredere, iar vocile mai diafane par feminine și seducătoare. O voce diafană poate și să dea impresia că este copilăroasă.

MELODICITATEA

Este o voce monotonă, care rămâne tot timpul pe același ton? Adesea, vocile monotone nu folosesc intonația descendentă la finalul unei afirmații sau pe cea ascendentă la finalul unei întrebări. De aceea, este greu să ne dăm seama ce vrea, de fapt, să spună cineva cu o voce monotonă — a pus o întrebare sau a afirmat ceva? Sau a fost chiar o glumă? La polul opus ar fi o voce melodică, ce folosește multe tonuri diferite în vorbire. Scandinavii, în special norvegienii, sunt faimoși pentru discursul lor melodic și „cântat“.

RITMUL

Persoana vorbește repede sau lent? Vorbim cu aceeași viteză cu care gândim și înțelegem lucrurile, așa că dacă vorbiți prea lent, îl veți plictisi pe cel cu care vorbiți, iar acesta se va gândi la altceva decât la mesajul pe care încercați să-l comunicați. În cel mai rău caz, acesta ar putea deveni nerăbdător să terminați, ca

să poată încheia conversația înainte să piardă și mai mult timp. Pe de altă parte, dacă vorbiți prea repede, riscați ca persoana să-și piardă concentrarea și să rateze punctele importante din ceea ce aveți de spus.

PUTEREA ȘI VOLUMUL

Adaptarea propriului volum al vocii la volumul altcuiva este o tactică bună. O persoană care vorbește încet va aprecia dacă vă veți reduce volumul. Cineva care strigă cuvintele când vorbește vă va respecta mai mult și vă va recunoaște ca pe un egal dacă vă ridicați volumul vocii. Adevărul este că dacă vorbiți și mai tare, puteți determina o persoană cu gura mare să-și coboare volumul, deoarece astfel atrageți atenția oamenilor la nivelul volumului propriu.

După cum puteți vedea, o voce are proprietăți diferite pe care le puteți oglindi. Dacă ar fi să alegeți o singură trăsătură, v-aș recomanda să vă adaptați ritmul. În mare măsură, raportul înseamnă să oglindiți ritmul celeilalte persoane și, în cazul discursului, are rezultate deosebit de bune. Unii pretind că adaptarea ritmului vocal este cea mai importantă tehnică pentru a stabili raport. Nu sunt sigur că acest lucru este complet adevărat, dar este o tehnică foarte puternică. Vocea are o importanță aparte, pentru că uneori este singurul instrument pe care îl avem la dispoziție pentru a comunica, de exemplu la telefon. În Statele Unite s-a făcut un studiu în numele unei companii de telemarketing care voia să-și mărească veniturile. Aceasta vindea abonamente la reviste și de aceea intra în contact cu fiecare client potențial o dată sau maximum de două ori înainte să dea greș sau să încheie tranzacția. Pentru experiment, echipa de vânzări a fost împărțită în două grupuri. Un grup a continuat să lucreze la fel ca înainte, iar celălalt a primit o instrucțiune suplimentară: să încerce să-și adapteze ritmul vorbirii la ritmul persoanei sunate. Folosind doar

această diferență de metodologie, al doilea grup a crescut vânzările cu treizeci la sută, în timp ce primul grup nu a îmbunătățit deloc cifrele precedente de vânzări. Repet, nu au făcut decât să-și adapteze ritmul discursului la persoana cu care vorbeau. Chiar dacă nu lucrați în vânzări, o creștere pozitivă de treizeci de procente înseamnă foarte mult, indiferent cu ce vă ocupați și ce relații aveți, mai ales dacă tot ce trebuie să faceți este să aveți grijă cât de repede sau de lent vorbiți.



Vorbim în același ritm în care gândim sau înțelegem. Dacă vorbiți prea lent, vă veți plictisi interlocutorul. Dacă vorbiți prea repede, acesta ar putea să-și piardă concentrarea. Când vorbiți cu viteza potrivită, gândurile dumneavoastră sunt exprimate în cuvinte în același ritm în care interlocutorul este obișnuit să gândească.

EXPRESII IDIOMATICE

Schimbarea expresiilor

Lucrurile despre care urmează să discutăm nu sunt chiar lipsite de cuvinte, dar tot aș vrea să le menționez, pentru că vă oferă încă o modalitate de a stabili rapport cu ceilalți. Cu toții preferăm să folosim limba în modul propriu. Mai jos voi da câteva exemple de astfel de amprente personale asupra limbii și expresii idiomatice. Întotdeauna este bine să ne putem adapta la acestea sau la alte practici lingvistice similare. Desigur, trebuie să știți destul de multe despre referințele culturale implicate pentru a putea să vă adaptați comunicarea într-un mod credibil.

ARGOUL

La argou este greu să ne adaptăm deoarece acesta este specific unor tendințe, zone geografice și grupuri de vârstă. Se schimbă permanent și o expresie care este „marfă“ astăzi ar putea să fie „nașpa“ mâine. Dacă simțiți că sunteți destul de pricepuți pentru a oglindi un anumit tip de argou folosit de persoana cu care vreți să fiți în rapport, dați-i drumul! Dar dacă nu știți cum să răspundeți la „care-i treaba, frate?“, mai bine nu mai încercați. Situația aceasta e foarte posibil să devină jenantă. Argoul funcționează și ca indicație a apartenenței dumneavoastră la un anumit grup, de exemplu un grup de vârstă, așa că trebuie să vă gândiți care sunt posibilitățile să fiți luați în serios când vă dați drept membru al grupului respectiv. Dacă dați peste o expresie de argou care indică un grup de vârstă, iar dumneavoastră nu aveți vârsta potrivită pentru a o folosi, puteți arăta că sunteți destul de modern ca să știți sensul ei și ca să răspundeți, dar acest lucru nu înseamnă că o puteți folosi și dumneavoastră, decât dacă sunteți „îndreptățiți“. Adică doar dacă puteți fi considerați în mod plauzibil ca făcând parte din grupul de oameni care folosesc acel argou.

JARGONUL

În multe conversații se folosesc expresii care sunt necesare numai pentru subiectul respectiv de discuție. Când vorbiți despre ambarcațiuni, probabil veți folosi termeni specifici. Folosind jargon în aceeași măsură ca persoana cu care discutați, îi arătați acesteia că înțelegeți la fel de bine și aveți la fel de multe cunoștințe despre subiect. Acest lucru este valabil în ambele sensuri. Dacă cineva folosește mai mulți termeni tehnici decât ați folosi în mod normal, dar aveți cunoștințele necesare pentru a vă adapta la discursul său, dați-i drumul. Dacă cineva folosește mai puțini termeni tehnici decât ați folosi în mod normal, folosiți-i și

dumneavoastră mai cu rețineră. Dacă cineva arată spre ecran și spune „computerul s-a stricat“, probabil n-are rost să îl întrebați câte partiții are pe discul C, mai bine îl întrebați dacă a apăsăat pe butonul verde.

EXPERIENȚELE PERSONALE

Deși au petrecut mult timp în școală, oamenii, cu câteva excepții, nu vorbesc ca în manualul de gramatică. Tindem să adăugăm cuvinte superflue, care nu sunt necesare: gen, peste tot, mai ales, știi, la sfârșitul unei propoziții și așa. Sau să începem propozițiile cu „deci“. Dacă auziți pe cineva că vorbește astfel, faceți la fel!

„CUVINTE DE TRANSĂ“ (TICURI VERBALE)

Cu toții avem niște cuvinte preferate. Cuvinte pe care le folosim frecvent, în tot felul de situații. Ele pot fi expresii de argou, fragmente de jargon sau ceva complet diferit. Adesea, sunt cuvinte auzite la altcineva, pe care ne-am obișnuit să le spunem des. Uneori, acestea ne atrag atenția în mod dureros, de exemplu când ne surprindem că folosim un astfel de cuvânt și izbucnim: „AAAAAHHH! Trebuie să termin odată cu «super» ăsta!“. Dar mai sunt și alte cuvinte pe care le folosim cu plăcere și pe care nu le observăm mereu astfel. Milton H. Erickson, cel mai mare nume în hipnoterapie și un om foarte înțelept și venerabil, le-a numit „cuvinte de transă“, ca în transa hipnotică. O modalitate foarte rapidă de a intra în rapport cu cineva este de a fi atenți la cuvintele sale de transă, adică acele cuvinte pe care le folosește des, și apoi să le folosiți și dumneavoastră. Începând să vorbiți limba sa, îi arătați că sunteți la fel și cu siguranță veți fi înțeleși, din moment ce folosiți până și aceleași cuvinte.

Aș înțelege dacă mi-ați spune că vi se pare că cer prea mult. Cum să fiți atenți la modul în care își folosește cineva vocea, să vă adaptați propria voce la vocea celuilalt, iar în timpul acesta să descoperiți și să imitați felul în care celălalt folosește limbajul, preferabil strecurând acolo și o analiză sintactică, și să mai și țineți minte ce voiăți să spuneți? Credeți-mă, nu este așa de greu cum pare. Când vă adaptați limbajul trupului la limbajul altora, deja faceți multe dintre lucrurile acestea. Să vă dau un exemplu banal de citire a gândurilor: știu că, la un moment dat, ați încheiat o conversație telefonică, iar ceilalți oameni din cameră au știut cu cine ați vorbit, fără ca dumneavoastră să fi menționat vreun nume sau să le fi dat vreun indiciu în timpul conversației. Când i-ați întrebat de unde au știut, au spus că *au auzit* din felul în care ați vorbit. Sună cunoscut? Mă gândeam eu. Și-au dat seama cu cine vorbeați pentru că *sunați ca persoana de la celălalt capăt al firului*, adică v-ați adaptat vocea și limbajul ca să sunați mai mult ca persoana cu care vorbeați. Probabil era cineva apropiat de dumneavoastră, cu care sunteți în rapport. Rețineți, vrem acceptare și respect. Vrem interacțiune socială. *Vrem rapport.*

RESPIRAȚI, LA NAIBA, RESPIRAȚI!

Rapport prin respirație

O metodă de bază pentru a stabili rapport eficient constă în a vă adapta respirația la cea a altei persoane. Dar majoritatea scriitorilor și instructorilor care fac acest lucru uită să menționeze un lucru, și anume cât de înnebunitor de dificil este, de obicei, să vezi pe cineva respirând. Chiar și după un curs extins de formare, poate fi aproape imposibil să vezi cum respiră cineva. (Nu vă zic nici să nu mai încercați; dimpotrivă, dacă observați brusc modul

în care respiră cineva, ar trebui cu siguranță să vă adaptați la modelul său de respirație.)

Respirația este vizibilă în moduri diferite, în funcție de *felul* în care respirați: greu sau ușor, cu pieptul sau cu diafragma. Urmăriți stomacul, pieptul, umerii și gâtul persoanei. Uneori, puteți descoperi ritmul în care respiră cineva observând mișcarea umbrei pe care o fac umerii acesteia. De asemenea, ascultați-o vorbind. Nu vorbim în timp ce inspirăm, așa că dacă observați când face pauză în vorbire, vă dați seama când inspiră.*

Când încercați să urmăriți respirația cuiva, adică să respirați cu aceeași viteză și intensitate ca persoana respectivă, intrați în același „tempo corporal” ca aceasta. Acest lucru înseamnă că multe dintre aspectele la care ar fi trebuit să fiți atenți, în alte circumstanțe, pentru a intra în rapport vă vin firesc acum. Când schimbați ritmul respirației, limbajul trupului și vorbirea vor urma automat. De asemenea, vă va fi mai ușor să găsiți un nivel potrivit al vocii.

Dacă vă puteți sincroniza complet vocea cu a altei persoane, legătura dintre dumneavoastră poate fi magică. Din păcate, acest lucru nu este deloc ușor. Din cauza diferențelor fizice, uneori este chiar imposibil și să respirați exact la fel ca altcineva. Fosta mea soție are cam un metru șaiszeci înălțime și, când ne-am căsătorit, cântărea 47 de kilograme. Eu am un metru șaptezeci și nouă înălțime și 73 de kilograme. În plus, ea respira cu pieptul, ceea ce însemna că inhala mai puțin aer decât era capacitatea plămânilor ei. Nu puteam să respir ca ea decât un minut, apoi îmi pierdeam suflul. Sigur că n-o să vă asfixiați acum încercând să respirați la fel ca o altă persoană. Dar încercați să vă apropiați cât de mult puteți ca mod de a respira, fără să vă chinuiți.

După cum spuneam și mai devreme: folosiți-vă cunoștințele despre tempoul celeilalte persoane pentru toate acțiunile ritmice, precum încuviințările din cap sau strângerile de mână,

* Cu excepția cazului în care sunt foarte vorbăreți.

astfel încât și aceste mișcări să fie ritmate corect și să nu vă strice raportul.

La început, veți fi mai eficienți încercând să observați *tempoul general* al persoanei, nu să respirați întocmai ca ea, apoi începând să respirați în acel ritm fără să vă faceți griji că trebuie să urmăriți fiecare răsufare în parte. Este posibil ca, după o vreme, să începeți să respirați exact la fel, dar dacă nu, măcar ați realizat cel mai important lucru: sincronizarea tempoului general.

Observând respirația cuiva și încercând să respirați la fel reprezintă și o modalitate foarte bună de a înțelege în ce poziție este cineva. Este util să știți așa ceva când simțiți că sunteți în raport cu cineva, dar că ceva deranjează relația. Începeți să urmăriți respirația celuilalt. Dacă observați că respiră repede și din partea superioară a pieptului, chiar dacă pare calm și sigur, cu siguranță este îngrijorat de ceva și încearcă să ascundă acest lucru. Aceste informații sunt valoroase în multe situații. Avantajul este că nu trebuie să țineți minte ce poziții corespund unui anumit tip de respirație. Pur și simplu respirând la fel ca cealaltă persoană, veți simți, la rândul dumneavoastră, poziția sa, în cazul acesta, *anxietatea*, și veți ști exact în ce stare emoțională se află.



EXERCIȚIU DE CUIBĂRIT

Dacă știți pe cineva lângă care vă puteți cuibări fără să trebuiască să explicați că face parte dintr-un exercițiu de stabilire a raportului (poate partenerul dumneavoastră), cuibăriți-vă lângă acea persoană astfel încât să-i simțiți clar respirația. Începeți prin a observa diferența enormă dintre a respira în sincronizare cu celălalt și a respira fără sincronizare.

Urmăriți respirația celuiilalt cam un minut. Apoi, schimbați cu grijă ritmul propriei respirații. Dacă cealaltă persoană adoptă inconștient schimbarea din respirația dumneavoastră, atunci ați stabilit rapport folosindu-vă respirația.

În cartea lor *Equilibrium*, Martin Nyrup și Ian Harling sugerează să faceți acest lucru dezbrăcați. Dacă sunteți atât de norocoși încât să aveți pe cineva lângă care să vă cuibăriți goi (recomand să fie o persoană pe care o cunoașteți), de exemplu la culcare, ar trebui să încercați să respirați sincronizați și nesincronizați în aceste condiții. Veți simți o diferență foarte clară și tangibilă între o conexiune totală, pe de o parte, și senzația de disconfort că sunteți înstrăinați de persoana apropiată dumneavoastră, de cealaltă parte.

IEPURAȘUL ENERGIZER FAȚĂ DE MOTANUL GARFIELD Fiți atenți la nivelurile energetice

Haideți să lărgim cadrul un pic și să adoptăm o viziune mai holistică a persoanei cu care încercați să stabiliți rapport. Sigur, va trebui să observați ce stare emoțională și ce niveluri energetice are această persoană. Mai departe, în această carte, vă voi învăța să identificați diferite stări emoționale mult mai detaliat decât este posibil strict pe baza respirației. Cea mai bună cale de a determina nivelurile energetice ale unei persoane, însă, este de a observa postura și respirația acesteia și de a vă folosi *cunoștințele prealabile despre ea*.

Unii oameni sunt mai retrași înainte de prânz. Se duc la muncă dimineața, mormăie ceva care seamănă cu „’neața“ și se adâncesc în scaunele lor. Poartă un semn invizibil cu „nu deranjați“ până pe la ora unsprezece și abia după prânz sau după a cincea ceașcă de cafea își deschid cu adevărat ochii și se târăsc afară din carapace. Acest lucru nu înseamnă că munca lor este mai puțin eficientă, ci doar că partea lor socială are nevoie de mai mult timp ca să pornească. Rar se întâmplă ca acești oameni să aibă un tempo corporal rapid, chiar și după cinci cești de cafea (care doar îi agită). Sunt ca motanul Garfield. Cu toții avem dispoziția aceasta uneori, dar pentru unii dintre noi aceasta este o stare permanentă.

La capătul opus sunt oamenii mereu plini de energie, perseverență și determinare. Aleargă aproape zece kilometri până la serviciu în fiecare dimineață, se năpustesc în birou cu un zâmbet uriaș cu jumătate de oră înaintea tuturor și nu ratează aproape niciodată jocurile de squash din pauza de prânz. Iar la sfârșitul zilei aleargă înapoi spre casă.



EXERCIȚIU DE ENERGIZARE

Vă amintiți cum ați folosit limbajul trupului pentru a provoca o schimbare pozitivă la prietenul dumneavoastră care se simțea abătut? A funcționat pentru că starea noastră fizică și cea psihică sunt conectate. Puteți folosi același principiu pentru a vă schimba propria dispoziție sau propriul nivel energetic. Pur și simplu începeți să vă comportați *de parcă* ați fi mai energici sau fericiți. Imaginați-vă ce față ați avea, cum ați sta așezați sau în picioare și cum v-ați mișca dacă ați avea mai multă energie

decât aveți chiar în acest moment. La început, s-ar putea să vă simțiți un pic ciudat, dar în curând veți observa că într-adevăr sunteți mai energici și pozitivi decât adineauri. Permiteți reacțiilor corporale pe care le controlați, mușchii și mișcările, să activeze acele procese în creierul dumneavoastră. Cu alte cuvinte, prefaceți-vă până vă iese pe bune.

Sau, cum spunea psihologul american William James la sfârșitul secolului trecut: „Acțiunea pare să se supună sentimentului, dar, de fapt, acțiunea și sentimentul se îmbină; și reglând acțiunea, care se află sub un control mai direct al voinței, putem regla indirect sentimentul, care nu este supus aceluiași control“.

Deci cea mai bună modalitate de a vă face pe dumneavoastră înșivă fericiți când nu sunteți este să stați ca și când n-ați avea nicio grijă pe lume, să priviți în jur cu o expresie fericită pe chip și să vă comportați de parcă ați fi fericiți!

Am avut odată un coleg așa. Avea, de fapt are șase copii. În ora aceea pe care o petrecea singur la birou în fiecare zi, după ce alergase sau venise pe bicicletă la muncă, edita filmele cu familia înregistrate în weekend, inclusiv coloane sonore suplimentare. Nu semăna deloc cu Garfield, ci era mai degrabă tipul iepurașului Energizer.

Garfield și iepurașul Energizer pot să nu se înțeleagă deloc.

Poate că sunteți unul dintre oamenii aceia care apar la serviciu plesnind de energie. Dacă vă întâlniți cu un coleg somnoros și introvertit, de a cărui decizie aveți nevoie disperată pentru un proiect, poate ar fi o idee bună să vă temperați un pic. Încercați

să nu fiți entuziașt cât pentru amândoi, măcar la început. Dacă vă duceți la el cu un salut zgomotos și îl bateți puternic pe spate, făcându-l să-și verse cafeaua peste mesajele din Inbox, răspunsul negativ este garantat. Este valabil și invers. Dacă sunteți unul dintre acei oameni înceți, prudenți, probabil că v-ar prinde bine o modalitate de a vă energiza un pic. Este posibil ca letargia dumneavoastră să fie un pic enervantă pentru cei mai dinamici din jur. Din fericire, există o modalitate ușoară de a face acest lucru.

Nivelurile energetice nu sunt așa greu de înțeles. Ține mai mult de o judecată sănătoasă, decât de o analiză detaliată, să vă adaptați instrumentele de comunicare, deși rezultatele vor fi aceleași, desigur. Amintiți-vă ce v-am învățat despre observație, urmărire și stabilirea raportului. Oare ora opt dimineața este cel mai bun moment pentru a arăta cuiva minunatul dumneavoastră proiect plin de idei bune? Ați putea programa întâlnirea după-amiază, când știți că cealaltă persoană va fi mai receptivă? Dacă nu se poate, asigurați-vă că vă prezentați într-un mod compatibil cu felul în care se simte celălalt. Altfel, v-ați putea lovi de o rezistență dură. Nu pentru că ideile dumneavoastră n-ar fi bune, ci pentru că nivelul dumneavoastră energetic și cel al persoanei cu care vorbiți nu sunt în concordanță.

VORBIȚI CU CONVINGERE

Fiți consecvenți în ceea ce spuneți și ce faceți

Când comunicăm cu cineva, îi provocăm diferite stări emoționale persoanei respective, indiferent dacă vrem sau nu. Putem s-o facem intenționat, ca atunci când îi spunem cuiva ceva ca să-l facem fericit, supărat sau surprins. Iată câteva exemple de expresii la care dorim un răspuns emoțional:

„Pe ăsta îl știi?“

„Nu pot să-l sufăr pe Mel Gibson!“

„Știi ce s-a întâmplat pe urmă?“

„Te iubesc.“

Putem și s-o facem fără intenție, ca atunci când ceea ce spunem declanșează un lanț de emoții în persoana cu care vorbim fără ca noi să ne dăm măcar seama. „Ce mai faci?“ este o întrebare pe care o punem adesea fără alt scop decât de a răspunde la un salut. Dar dacă lucrurile merg destul de rău, chiar și o întrebare inocentă ca aceasta ar putea determina cealaltă persoană să izbucnească în lacrimi.

Schimbăm stările emoționale ale oamenilor și afișând, deci proiectând propriile emoții. Dacă suntem fericiți, oamenii din jurul nostru tind să se simtă bine. Dacă suntem triști, și ei sunt la fel, chiar dacă nu spunem nimic. Adesea, chiar le cerem oamenilor să intre în alte stări emoționale în mod intenționat:

„Înveselește-te!“

„Calmează-te!“

Ca să-i facem să înțeleagă ce vrem să spunem și ca să părem credibili, trebuie să proiectăm emoția pe care o cerem când spunem astfel de lucruri. Dacă vreți să calmați pe cineva, cel mai rău mod în care puteți face asta este să-l apucați de umeri, să-l scuturați bine și să-i țipați în față: „CALMEAZĂ-TE, CE DRACU’!!!“. Dacă vreți să faceți pe cineva să se relaxeze, trebuie să fiți relaxat. Ca părinte, sunt foarte conștient de cât de dificil poate fi uneori. Dar este important. Pentru a aduce persoana cu care vorbiți în starea emoțională pe care o cereți trebuie să exemplificați și să arătați la ce vă referiți. Mai degrabă căscați când întrebați „și tu ești obosit?“, decât să spuneți asta în timp ce vă faceți exercițiile de gimnastică. Bine, asta dacă vreți să provocați oboseală.

Dacă vreți să calmați pe cineva, trebuie să radiați calm la rândul dumneavoastră. Nu vorbiți prea tare, evitați să vă foiți și asigurați-vă că respirați adânc, nu din capul pieptului. Dacă

vreți să faceți pe cineva să se simtă încrezător, nu puteți doar să vorbiți despre a fi încrezător, trebuie să vă comportați ca o persoană încrezătoare. Astfel, faceți și o *sugestie* clară, adică o propunere sau o instrucțiune dată pentru a declanșa procese în inconștientul celeilalte persoane (vă voi spune mai multe despre această chestie deșteaptă mai târziu). Nu doar le arătați la ce vă referiți, ci îi faceți să înțeleagă ceea ce spuneți într-un mod direct, emoțional, și le arătați că nu este așa complicat să ajungă și ei acolo. Stabilind o cale de înțelegere emoțională, determinați și persoana cu care comunicați să experimenteze aceeași trăire într-un mod intim și personal. Când vorbim despre ceva, ne raportăm la acel lucru la un nivel extern și analitic, dar când o înțelegem emoțional, devine o experiență internă și personală. Întotdeauna, experiențele interne sunt cele mai puternice. Gândiți-vă numai la diferența dintre a vorbi despre o îmbrățișare drăgăstoasă și a primi o astfel de îmbrățișare. Ce ați prefera?

Dacă există o discordanță între cuvintele rostite și mesajul comunicat prin limbajul trupului și tonul vocii, mesajul fără cuvinte va avea prioritate. Dacă cineva țipă la dumneavoastră să vă calmați, comunică două stări emoționale diferite: cea externă (cuvintele) și cea internă (experiența). Pe care o veți urma? O astfel de situație vă face să vă relaxați sau vă încordează? Nu este nevoie să fiți expert în cititul gândurilor ca să vă dați seama că al doilea este răspunsul corect.

AIKIDO PENTRU OPINII

Arta nobile de a fi de acord cu celălalt

Un alt instrument puternic pentru a stabili rapport este *acordul*. Știu, pare ceva ce ar face un fraier. Dar vorbesc serios.

Iată cum se procedează: încercați să găsiți măcar o atitudine sau o opinie a celeilalte persoane cu care sunteți dispuși să fiți de acord. Este extrem de important dacă intenționați să faceți acea persoană să se răzgândească mai târziu cu privire la un anumit subiect. Dacă vreți să-i informați pe ceilalți despre cum stau lucrurile, de fapt, riscați să vă loviți de rezistență în momentul în care spuneți unei persoane că se înșală. Va intra în defensivă, în loc să vă asculte. (Atenție, ființa umană este singurul animal de pe planetă care este pregătit să ucidă ca să-și apere opiniile.) Dacă vreți să convingeți pe cineva să vă adopte opiniile, cel mai rău lucru pe care puteți să-l faceți este să-l confrunțați direct. Rapportul înseamnă să faceți persoana cu care comunicați să-și dea seama că o înțelegeți, că sunteți exact ca ea. Același lucru este valabil și pentru opinii.

Sigur, nu trebuie să vă trădați propriile valori și principii pentru asta. Dar, de obicei, există ceva cu care să puteți fi de acord. Dacă într-o negociere întâlniți o persoană cu care sunteți pe poziții diametral opuse, poate că totuși amândurora vă plac ambarcațiunile. Sau *World of Warcraft*. Chiar dacă dumneavoastră considerați că cealaltă persoană a înțeles complet greșit problema discutată sau că pur și simplu este ne bună, puteți totuși să fiți de acord că, *dacă erați în poziția sa* (adică dacă înțelegeați greșit totul, dar desigur că n-o să spuneți așa ceva), *gândeați la fel ca ea*. Chiar dacă aveți de-a face cu un adevărat escroc, ideea că „*aș face la fel dacă aș fi în locul tău*” rămâne valabilă. Simpla rostire a cuvintelor „dacă aș fi în locul tău, aș gândi la fel ca tine” poate face minuni pentru rapport. Dacă vă gândiți un pic, chiar este evident că dacă ați fi cealaltă persoană, ați face la fel ca ea. Dar acest lucru nu este perceput așa, ci, mai degrabă, ca o dovadă că cineva ne înțelege.

Să găsim un lucru cu care să fim de acord și să-l luăm drept punct de plecare este un principiu asemănător cu cel folosit în arta marțială Aikido. Dacă încercați să contracarați opiniile

celuilalt spunând „nu ai dreptate!“, nu veți face decât să începeți un meci mental care, în final, se va dovedi epuizant și neproductiv pentru amândoi. În loc să îl contracarați, alăturați-vă celuilalt spunând: „Și eu gândesc la fel“. Energia celeilalte persoane, pe care ați fi încercat s-o controlați prin eforturi îndelungate, poate fi folosită acum pentru a vă îndrepta împreună spre o altă destinație. Adoptați rolul unui adept, în loc să fiți un obstacol. Persoana cu care discutați nu se va supăra deloc, pentru că acum lucrați împreună pentru un scop comun, în loc să vă luptați unul cu altul pentru a vedea cine are dreptate. Sunteți în rapport. Vă aflați pe aceeași lungime de undă și vedeți lucrurile la fel. Aikido înseamnă să nu vă opuneți forței adversarului și să o folosiți pentru a-l răsturna, dacă este nevoie.

SHAKESPEARE PREȘEDINTE

Într-o mare măsură, poate în integralitate, realitatea noastră este formată din ceea ce credem noi că este adevărat. Prin urmare, a manipula convingerile cuiva înseamnă a-i influența realitatea. Politicienii abili știu acest lucru de multă vreme. Când ești în opoziție, este întotdeauna mai bine să începi prin a fi de acord cu cea mai populară opinie, înainte de a exprima schimbările în bine pe care ai vrea să le adaugi. În piesa lui Shakespeare *Iulius Cezar*, Brutus, omul cel mai apropiat de dictatorul roman, este acuzat că l-a ucis pe Cezar, o crimă de care este vinovat. *Et tu, Brute?** Dar la funeraliile lui Cezar, Brutus ține un discurs pasional prin care convinge poporul că, de fapt, a făcut o faptă bună. Indiferent cât de mult l-a iubit pe Cezar, Brutus și-a dat seama că domnia amăgitoare a acestuia îi ducea pe toți spre ruină. Deși a înțeles consecințele pentru el, personal, Brutus a hotărât că

* *Și tu, Brutus?* (în limba latină în original). (N.t.)

aceasta era singura soluție. Crima lui abominabilă a fost motivată de iubirea lui pentru Roma, nu de ura față de Cezar.

N-ai cum să nu iubești un tip ca ăsta, așa că poporul este gata să-l ierte. Însă Marc Antoniu așteaptă, și el, cu discursul pregătit pentru funeralii. Vrea să-l vadă pe Brutus condamnat pentru crimă, așa că alege să vorbească ultimul, pentru a avea ocazia să audă mai întâi ce are Brutus de spus. Când îi vine rândul, Antoniu își începe discursul cu o afirmație surprinzătoare: este de acord cu toată lumea și îl laudă pe Brutus ca fiind un om onorabil. Anunțându-i clar pe toți că este de acord cu ei, își pregătește scena pentru discurs. În timpul acestuia, folosește argumente emoționale inteligente pentru a face audiența să conchidă că crima fusese nejustificată și că ucigașul ar trebui alungat. Dacă ar fi început prin a-și spune adevărata părere despre subiect, nimeni nu l-ar fi ascultat. Deci în loc să se opună și să fie un obstacol, începe prin a fi de acord, pentru a-și putea asuma rolul de adept. Cu siguranță că Marc Antoniu avea centura neagră la Aikido pentru opinii. Iar cu astfel de abilități oratorice, Shakespeare, care a scris totul, ar fi trebuit să intre în politică.

MAI ÎNTÂI FIȚI DE ACORD, APOI PRELUAȚI CONDUCEREA

Pe scurt: nu ar trebui să vă trădați propriile valori și principii când folosiți tehnica Aikido pentru opinii. Nu ar trebui nici să mințiți. Orice rapport trebuie să se bazeze pe sinceritate. Uneori nu este deloc greu să găsiți opinii sau valori comune, dar sunt situații în care aceasta poate fi o problemă. În negocieri și dezbateri, se presupune că diverșii participanți au păreri opuse.

Dacă vă opuneți ferm subiectului discutat sau negociat, poate fi o idee bună să găsiți un alt subiect cu privire la care să aveți păreri comune. Dacă nu puteți găsi deloc valori comune, ceea ce se poate întâmpla dacă vă certați cu cineva care poartă o folie de

aluminiu pe cap*, puteți să spuneți oricând: „Dacă aș fi în locul tău, aș gândi exact la fel ca tine. Și eu aș fi supărat din cauza transmisiunilor radio pe care le trimit ăștia prin dinții mei“.

Dacă cineva se năpustește în cameră cu un nor de furie deasupra capului, dă cu pumnul în masă și țipă: „Așa ceva e INACCEPTABIL!!!“, cel mai bine este să vă ridicăți, să trântiți orice ați avea în față și să spuneți tare: „Sunt de acord. Înțeleg COMPLET de ce ți se pare inacceptabil! Dacă aș fi în locul tău, și eu aș crede la fel!“. Adică, folosiți tehnica Aikido pentru opinii, oglindind, în același timp, limbajul trupului, tonul vocii și nivelul energetic ale persoanei respective. Apoi, după ce mai reduceți un pic volumul și ritmul vocii și poate chiar vă așezați pe marginea mesei, continuați: „Dar știi ceva? Cred că există o soluție“. Începeți să preluați conducerea, îndreptându-l pe celălalt și spre o stare emoțională mai adecvată, și spre o nouă abordare sau idee care credeți că ar putea să-i schimbe viziunea asupra situației. În afară de faptul că astfel puneți piatra de temelie pentru a rezolva împreună problema, aceasta este și o modalitate extraordinară de a stinge incendiul în cazul persoanelor irascibile. O persoană furioasă caută opoziție, luptă, vrea să fie contracarată de cineva ca să se poată descărca pe acesta. Susținându-i furia, afirmând că are dreptul să fie supărată și fiind de acord cu aceasta, puteți să-i învingeți repede furia.

Scopul dumneavoastră, și scopul în orice rapport, este de a-l face pe celălalt să-și dea seama că-l înțelegeți. Că simțiți la fel ca el, că sunteți la fel ca el. Astfel, va fi mult mai dispus să vă asculte sugestiile. Dacă păreți să fiți pe aceeași lungime de undă, celălaltă persoană va face mai multe eforturi pentru a vedea valoarea ideilor dumneavoastră, deoarece aceasta este o modalitate de a rămâne în rapport. *Dacă aș fi în situația ta, și eu aș simți exact la fel. E o nimica toată.*

* Unii oameni cred că folia de aluminiu apără creierul împotriva câmpurilor electromagnetice, controlului minții și citirii gândurilor. (N.t.)

KUNG FU PENTRU OPINII: UN „ȘI“ APLECAT, UN „DAR“ ASCUNS

Conectarea diferitelor propoziții

O tehnică simplă pentru a da impresia că sunteți de acord și a face oamenii să accepte argumente posibil dubioase constă în a folosi cuvântul „și“ în loc de „dar“. Cuvântul „dar“ denotă rezervă, în timp ce „și“ unește frazele și propozițiile. Funcția de unire a lui „și“ este atât de puternică, încât nu contează dacă două propoziții conectate, de fapt, se contrazic una pe alta. Politicienii abili au învățat cum să utilizeze conectarea prin „și“. Comparați aceste două situații, în care Agneta, politician, începe prin a marca niște puncte populiste vorbind despre un subiect pe care toată lumea îl consideră important.

SITUAȚIA 1

Agneta: Vrem să îmbunătățim serviciile medicale, așa că trebuie să mărim taxele.

Annefrid: Și noi vrem să îmbunătățim serviciile medicale, *dar* vrem să reducem taxele.

SITUAȚIA 2

Agneta: Vrem să îmbunătățim serviciile medicale, așa că trebuie să mărim taxele.

Annefrid: Sunt de acord cu tine, trebuie să îmbunătățim serviciile medicale și de aceea vrem să reducem taxele.

În prima dezbatere, Annefrid se poziționează de cealaltă parte a baricadei folosind cuvântul „dar“, ceea ce înseamnă că o contrazice pe Agneta. Astfel, Annefrid pierde multe voturi. În a doua dezbatere, Annefrid va marca aceleași puncte ușoare ca Agneta, deși nu și-a schimbat mesajul și deși încă se opune mesajului Agnetei. „Și“ dă oricărei propoziții o calitate aproape cauzală, ceea ce urmează după „și“ fiind perceput drept o consecință aproape inevitabilă a orice îl precede. Rezerva exprimată prin „dar“ are efectul opus.

CUM SĂ VĂ FACEȚI PRIETENI PRIN CORESPONDENȚĂ

Rapport prin e-mail

Aceleași principii pe care le-ați folosi într-o întâlnire personală sau un apel telefonic se vor aplica și în cazul comunicărilor scrise, care devin din ce în ce mai importante în viețile oamenilor, datorită unor tehnologii noi, precum e-mail, mesaje de tip text și chat. Principala diferență este că nu vă puteți adapta la factori ca limbajul trupului sau ritmul vorbirii. Însă tot puteți să urmați experiențele, opiniile și așteptările celeilalte persoane. Chiar și în scris, puteți încerca să adoptați același ton sau aceeași dispoziție. Persoana cu care comunicați este serioasă, veselă, formală sau informală? Scrie propoziții lungi sau scurte? Câteva paragrafe scurte sau unul lung? Dar utilizările personale ale limbii, precum jargonul și expresiile străine? Puteți identifica vreun „cuvânt transă“? Găsiți forma de exprimare pe care o folosește cealaltă persoană și adaptați-vă la aceasta cât de mult puteți. Dacă primiți un astfel de e-mail:

hei... apropo de vineri... rămâne valabil? /sa,

nu ar trebui să răspundeți astfel:

Bună, Samus!

Am analizat subiectul și am conchis că cea mai eficientă soluție ar fi să programăm întâlnirea după-amiază. Te rog să-mi răspunzi când este convenabil pentru tine, ca să-mi confirmi dacă o poți include în programul tău actual.

*Cu stimă,
Henrik Fexeus.*

Un răspuns mai adecvat ar fi:

*salut — vineri după-amiază mai bine?
hf*

Acest aspect este extrem de important în cazul comunicării prin e-mail. E-mailul nu a înlocuit scrisoarea scrisă, așa cum se anticipa odată. Cel puțin, nu în ceea ce privește modul în care îl folosim pentru a comunica. Mai degrabă, e-mailul a înlocuit telefonul. Când trimitem e-mailuri, ne exprimăm într-un fel foarte apropiat de cel în care vorbim. Problema este că vorbirea depinde în întregime de folosirea vocii și a feței (sau chiar a corpului) pentru a avea un sens. Avem nevoie de tonul vocii, de ritm, de intonație crescătoare sau descrescătoare la sfârșitul propozițiilor, de emfază prin intermediul sprâncenelor, al mișcărilor capului și așa mai departe, pentru a putea cu adevărat să decodăm ceea ce ni se spune. (Vom vorbi mai târziu despre folosirea expresiilor faciale pentru a scoate în evidență anumite cuvinte.) Dar în e-mail nu este disponibil niciunul dintre aceste aspecte. Folosim cuvintele la fel ca atunci când vorbim, dar fără cadrul în care avem nevoie să le plasăm pentru a le înțelege pe deplin. De aceea au fost inventate emoticoanele sau „smilies“. Cele mai obișnuite

sunt :-)) și :-(, dar și ;-)) și :p sunt comune și mai sunt câteva, ca 8=B-(l), de exemplu (deși rar avem nevoie să folosim un emoticon pentru o persoană care poartă ochelari, are implanturi în buze și bonetă de bucătar). Ideea este că a trebuit să construim un întreg alfabet de simboluri abstracte pentru a clarifica ce vrem să spunem, de fapt. Și cu toate acestea, nu este de ajuns. Folosim și niște acronime ciudate, precum *lol*, imho, *s*s*, rotfl (în caz că nu știți, acestea înseamnă „laugh out loud“, „in my humble opinion“, „smiles“ și „rolling on the floor laughing“) și altele, ca să ne asigurăm că oamenii nu vor lua în serios o glumă sau că nu vor crede că încercăm să ne dăm mari. Folosirea aceluiași cuvinte, expresii și descrieri ca și cealaltă persoană devine vitală, deoarece nu numai că este o cale de a stabili rapport, dar și creează un anumit nivel de înțelegere.

O SCURTĂTURĂ VECHĂ

Cum să-i faceți pe oameni să vorbească
despre ei înșiși

Faptul că toată lumea vrea, de fapt, să vorbească despre sine este o veche perlă de înțelepciune. În cartea sa *How to Make Friends and Influence People***, publicată în 1936, Dale Carnegie, un maestru al raportului la vremea sa, scria că, dacă vrei ca oamenii să creadă că ești un partener de conversație extraordinar, tot ce trebuie să faci este să-i pui să vorbească despre ei înșiși. După aceea poți doar să stai acolo, dând din cap și scoțând câte un sunet de încurajare din când în când.

* „Râd tare“, „după umila mea părere“, „zâmbete“, „mă tăvălesc pe jos de râs“. (N.t.)

** *Secretele succesului. Cum să vă faceți prieteni și să deveniți influenți*, apărută la Curtea Veche în 2013. (N.t.)

Așa cum spuneam mai devreme, să convingi o persoană să vorbească despre sine este și o bună modalitate de a o aduce într-o stare în care nu acordă atenție în mod conștient la ceea ce faci. Este o idee bună pentru acele ocazii în care ați vrea să exersați potrivirea limbajului trupului. Dar, mai presus de toate, să-i faceți pe oameni să vorbească despre ei înșiși este o scurtătură rapidă către rapport.

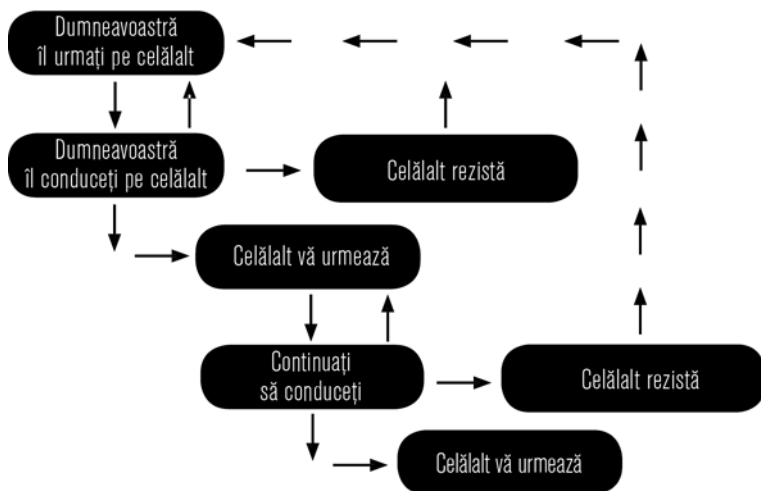
PROBA

Asigurați-vă că sunteți în rapport

Sunt câteva modalități diferite de a vă asigura că sunteți în rapport cu cineva. Unul dintre motivele pentru care stabiliți rapport este acela că vreți să puteți influența o altă persoană. Și atunci de ce să nu verificați dacă puteți să faceți acest lucru? Schimbați ceva în limbajul corpului sau în ritmul vorbirii și vedeți dacă cealaltă persoană vă urmează. Dacă da, va adopta aceleași schimbări. Persoanele aflate în rapport conduc și urmează pe rând. Dacă persoana cu care stabiliți rapport nu vă urmează când încercați să conduceți, urmați-o dumneavoastră și restabiliți relația. Apoi așteptați o nouă oportunitate de a începe să conduceți. Majoritatea interacțiunilor implică urmare și conducere în permanență, înainte și înapoi, până ce ambele părți sunt de acord sau conversația se încheie. În schema de la pagina 65 puteți vedea cum funcționează.

PE CE SE CONCENTREAZĂ CELĂLALT?

Este bine să observați pe ce se concentrează celălalt dacă vreți să fiți siguri că îi stârniți interesul. Ar fi bine să stea așezat



...și tot așa

confortabil, preferabil cu ambele picioare pe podea sau cu un picior peste celălalt, astfel încât să fie clar că nu e pregătit de plecare. Dacă sunteți în picioare, picioarele celeilalte persoane ar trebui să fie orientate direct spre dumneavoastră. Nu contează dacă sunt încrucișate sau nu. O poziție cu picioarele depărtate și poate chiar cu degetele mari de la mâini înfundate în buzunarele pantalonilor denotă o atitudine încrezătoare. Este o poziție de macho și cel mai des folosită de bărbați. O persoană care își ține picioarele paralele are o atitudine neutră față de dumneavoastră. Picioarele încrucișate înseamnă fie că persoana are nevoie la toaletă, fie că se simte inferioară față de dumneavoastră. Însă toate aceste poziții ale picioarelor înseamnă că persoana este pregătită să vă asculte. Nu diferă decât locul pe scara socială în care se poziționează celălalt față de dumneavoastră.

Pe de altă parte, „poziția de cowboy“, cu un picior îndoit ușor și talpa orientată lateral, indică faptul că persoana deja se împărtează mental de dumneavoastră.



Încrezător...



Neutru...



Inferior...



Îndepărtându-se...

Acesta este un moment Tai Chi de înghețare. Persoana din ultima fotografie a început să-și mute greutatea pe un picior și să se miște, apoi a înghețat în mijlocul mișcării. Nu confundați această poziție cu cea în care persoana doar își ține un picior în față. Adesea facem asta, dar ne menținem centrul de greutate în spate. Deocamdată, persoana stă nemișcată, dar odată ce mișcarea se încheie, centrul său de greutate se va muta pe celălalt picior, acesta se va întinde și ea se va îndepărta. Acest lucru nu înseamnă neapărat că persoana în cauză s-a săturat de compania dumneavoastră, deși *ar putea* să însemne și asta. Doar înseamnă că undeva, în mintea ei, a început să se gândească la ce va face în continuare. Poate trebuie să plece la o anumită oră sau a observat pe altcineva cu care ar trebui să vorbească acum, când are ocazia și așa mai departe. Indiferent cât de mult își dorește interlocutorul să continue să vă asculte, nu mai beneficiați de atenția lui neabătută, așa că ați putea la fel de bine să-i faceți o favoare și să terminați conversația cât mai curând posibil. Orice ați face, nu încercați să trageți niște concluzii finale, importante, la sfârșitul discuției. Probabil nu și le va aminti, oricum. Dacă mai aveți lucruri importante de spus, mai bine le păstrați pentru data viitoare când vă întâlniți, așa că ar trebui să încheiați repede discuția și să stabiliți o altă întâlnire.

Ca să fiți absolut siguri că se concentrează asupra dumneavoastră, celălalt ar trebui să vă privească în ochi în timp ce vorbiți și nu să se uite pe lângă dumneavoastră, la urechi, sau să nu scaneze camera după ieșirile de urgență (atât fizice, cât și psihice). Dacă sunteți așezați, o persoană interesată se va înclina ușor spre dumneavoastră.

OBSERVAȚI PUPILELE

Puteți să observați, de asemenea, dimensiunea pupilelor celorlalte persoane. Poate părea dificil să fiți atenți la astfel de lucruri, dar este mai ușor decât credeți. Ce vă interesează este modificarea dimensiunii pupilelor. Când ne interesează ceva, pupilele noastre se dilată. Sigur, pupilele sunt influențate și de lumină și întuneric. În camerele întunecate, avem nevoie de mai multă lumină ca să putem vedea, așa că pupilele se măresc. Adevărul este că tot ce trebuie pentru ca pupilele cuiva să se mărească este să purtați haine închise la culoare când vorbiți cu persoana respectivă. Deci pupile mărite nu înseamnă neapărat că aveți rapport sau că cineva este interesat de dumneavoastră. Ele pot fi doar o reacție la lumină sau o indicație că persoana este sub alte influențe, de exemplu alcool sau droguri. Așa că pe dumneavoastră vă interesează, de fapt, schimbările. Dacă vedeți că pupilele cuiva se dilată deși condițiile de mediu rămân la fel (de exemplu lumina), acesta este un semn că persoana a devenit mai interesată și implicată în ceea ce spuneți.

Nu știu dacă este adevărat sau nu, dar sunt numeroase cărți care descriu cum negustorii de jad din China antică purtau ochelari mânjiți cu funingine pentru a-și ascunde pupilele. Tradiția cerea târguială și ciorovăială pentru prețul pietrelor prețioase, așa că dacă vânzătorul vedea un interes crescut al cumpărătorului pentru un anumit giuvaer, evident că prețul creștea.



EXERCİȚIU PENTRU PUPILE

Începeți să discutați cu cineva despre un subiect extrem de plictisitor, cum ar fi faptul că s-a stricat copiatorul de la birou. Observați dimensiunea pupilelor interlocutorului în acel moment. Aceasta este dimensiunea neutră, determinată de condițiile de iluminat. Acum, schimbați subiectul și discutați despre un subiect care știți că o interesează mult pe persoana respectivă: copiii sau barca sa. Observați cum dilatarea pupilelor este tot mai evidentă pe măsură ce persoana devine din ce în ce mai interesată de conversație. Este ca și cum v-ați uita la lentilele unui aparat de fotografiat când se deschid.

Așadar, oamenii au încercat să-și controleze comportamentul cât de mult au putut, dar singurul lucru care le trăda mereu interesul era dimensiunea pupilelor. Când s-a descoperit acest lucru, negustorii chinezi de jad au început să poarte ochelari fumurii. Mai recent, jucătorii de poker au descoperit aceeași șmecherie. Data viitoare când urmăriți la televizor unul dintre marile campionate, uitați-vă câți jucători din finală poartă ochelari fumurii. Alte accesorii populare sunt eșarfele și pălăriile. Puteți să aveți cea mai bună față de poker, tot nu puteți să vă controlați sistemul nervos autonom. Că vă place sau nu, pupilele vor reacționa, la fel ca alte lucruri, precum pulsul și transpirația, atunci când sunteți epuizat sau agitat.

O persoană interesată are pupilele dilatate, iar cineva care manifestă interes față de dumneavoastră este cineva de care veți fi interesați. Este de la sine înțeles că ne plac oame-nii cărora le place de noi, nu? În acest context, modificarea

dimensiunii pupilelor este un semnal extrem de puternic, la care inconștientul reacționează foarte repede. Într-un experiment celebru, unor bărbați li s-au arătat fotografii identice ale feței unei femei, singura diferență fiind aceea că pupilele ei fuseseră mărite într-una din fotografii. Diferența era atât de mică, încât nici n-ai fi observat-o dacă n-ai fi știut de ea. Aceste două fotografii au fost arătate unui grup de bărbați heterosexuali, care au fost apoi întrebați care fotografie li s-a părut mai atrăgătoare. Cei mai mulți au răspuns că fotografia cu pupilele mai mari arăta o persoană mai atrăgătoare decât fotografia nemodificată — deși subiecții testului nu au putut să explice de ce li se părea așa, având în vedere că nu observau nicio diferență între cele două fotografii. Cel puțin, nu la nivel conștient. Dar femeia dintr-una din cele două fotografii avea pupile mai mari, ceea ce denota un interes mai mare față de bărbatul care o privea, față de clona ei din cealaltă fotografie. Și, pentru subiecții testului, acest lucru o făcea mai atrăgătoare.

Cu siguranță, frumusețea este definită de ochii care o privesc și de șansele pe care estimăm noi că le avem.

CÂND NU VA FUNCȚIONA?

Situații în care nu ar trebui să urmați
comportamentul altei persoane

Sigur că sunt unele situații în care nu ar trebui să vă adaptați la comportamentul altei persoane. V-aș îndemna să nu urmați ceea ce persoana ar putea considera enervant sau neplăcut la ea, cum ar fi un șchiopătat sau un handicap. La fel, nu ar trebui să oglindiți bătălia sau respirația astmatică a cuiva. Numeroși oameni cu un dialect puternic sunt foarte conștienți de acest lucru, mai ales dacă s-au mutat din regiunea în care se vorbește

dialectul respectiv. Nu este deloc neobișnuit să te rușinezi de dialectul tău, mai ales în marile zone urbane. De aceea, ar trebui să eviți să vorbești în dialect dacă nu faci așa în mod obișnuit. În general, ar trebui să eviți orice fel de ticuri sau comportamente nervoase. După cum am spus și mai devreme, nu ar trebui să fiți de acord cu lucruri cu care, de fapt, nu sunteți de acord. Nu vă ignorați propriile sentimente. De obicei, sunt foarte multe lucruri cu care sunteți mai pregătiți să fiți de acord. Când cineva trece prin niște emoții negative intense, precum furia sau tristețea, ar trebui să evitați să deveniți la fel de furioși sau de triști. Dar puteți să vă adaptați propriul nivel de angajament și energie, astfel încât să puteți înțelege mai bine situația în care se află respectiva persoană și ceea ce simte, și să stabiliți rapport.

Maestrul hipnozei clinice Milton H. Erickson a spus o chestie deșteaptă, care merge la fel de bine în situațiile în care doriți rapport, ca și în viață, în general: oricând faci ceva, dacă vezi că nu funcționează, oprește-te, orice ai face atunci, și fă altceva. Dacă nu obțineți rezultate urmând limbajul trupului cuiva, ar trebui să faceți altceva. Începeți să-i urmați vocea sau opiniile sau efectiv modelele sale de gândire (vom discuta despre acest subiect în capitolul următor).

Instrumentele pe care vi le-am arătat sunt mai mult decât suficiente pentru a stabili rapport, dar toate se articulează în jurul ideii de a copia comportamentul altcuiva, fără a ști ce l-a determinat. Până acum, ne-am mulțumit să-i observăm pe ceilalți din afară. În capitolul următor, vom pătrunde în mințile lor, pentru a înțelege ce gândesc, de fapt, alți oameni și cum să ne dăm seama.



Oricând faci ceva, dacă vezi că nu funcționează,
oprește-te, orice ai face atunci, și fă altceva.

– Milton H. Erickson

Dacă vă gândiți la diverse situații din viața dumneavoastră în care nu ați făcut deloc progrese, vă veți da seama probabil că motivul pentru care v-ați împotmolit a fost că vă încăpățânați să încercați aceeași soluție la nesfârșit. Cele mai simple soluții sunt adesea și cel mai greu de găsit. Cuvintele lui Erickson sunt într-atât o regulă de bază pentru orice situație în viață, încât aș vrea să le repet:

*Oricând faci ceva, dacă vezi că nu funcționează,
oprește-te, orice ai face atunci, și fă altceva.*

Capitolul 4

În care veți mânca o lămâie, veți face o plimbare pe plajă și veți înțelege cum impresiile noastre senzoriale ne determină gândurile și comportamentul.

Simțurile și gândirea

Modul în care impresiile
noastre senzoriale
ne determină gândurile

Până acum, ați învățat cum gândurile, sentimentele și stările noastre psihice ne afectează fizic și că reciproca este valabilă. Acum este momentul să ne întoarcem la început, chiar la început, pentru că adevărul este că am început de undeva de la mijloc. Dacă e să învățați să citiți gândurile, cred că ar trebui să discutăm un pic despre ce sunt gândurile, cu adevărat. Dar nu vă faceți griji: acesta nu este un subiect teoretic și strict academic. La fel ca orice altceva din această carte, sunt informații pe care le veți putea folosi cu siguranță în practică.

Când gândim, de obicei inițiem unul din aceste două procese: fie ne amintim, adică repetăm gânduri pe care le-am mai avut,

fie construim gânduri noi, pe care nu le-am mai avut. În oricare din aceste două situații, impresiile noastre senzoriale joacă un rol important în procesul de gândire. Simțurile auditiv, vizual, tactil, gustativ, olfactiv și al echilibrului sunt importante nu doar pentru că le folosim ca să navigăm în mediul nostru înconjurător, ci și când ne gândim la lucruri care nu sunt legate de impresiile senzoriale directe pe care le avem. Ne folosim *amintirile despre diferite impresii și experiențe senzoriale* pentru a gândi. Când ne amintim ceva, de exemplu o vacanță care ne-a plăcut, vizualizăm cum a fost, ne imaginăm sunetele pe care le-am auzit acolo, poate chiar și mirosurile și așa mai departe. Când rememorăm, recreăm impresii senzoriale pe care le-am mai avut. Însă impresiile senzoriale sunt importante și pentru a construi gânduri noi. Citiți acest text și încercați să vă concentrați cât de mult posibil:

Imaginați-vă că vă plimbați pe o plajă. Sunteți desculți și simțiți cum nisipul vă cedează sub pași. Este seară, așa că nisipul ce se strecoară printre degetele dumneavoastră de la picioare este plăcut și rece. Soarele a coborât la asfințit și trebuie să vă mișiți ochii ca să-l priviți. Singurul sunet pe care îl auziți este cel făcut de valurile care se sparg de țărm și se retrag și, din când în când, țipătul vreunui pescăruș ce se năpustește deasupra apei. Vă opriți o clipă și inspirați adânc. Simțiți mirosul de alge în aer. Vedeți o scoică în nisip și o ridicați. Țineți scoica în palmă, atingându-i suprafața aspră și albă cu degetul mare. Puneți scoica în buzunar și vă reluați plimbarea. Acum, începeți să auziți murmure și râsete și, în lumina din față, întrezăriți siluetele unor oameni așezați pe terasa unui restaurant. Începeți să simțiți mirosul de mâncare și vă dați seama cât vă e de foame. Vă lasă gura apă și grăbiți pasul pe măsură ce miresmele și zgomotele se intensifică.

Dacă ați fost cu adevărat concentrați asupra acestei povești, probabil că ați auzit valurile spărgându-se de țărm, ați simțit nisipul dintre degetele de la picioare și mirosul de alge. Ba chiar cred că v-a lăsat gura apă la sfârșit. Și toate acestea în ciuda faptului

că nu ați avut niciodată o experiență exact precum cea descrisă de mine. Din moment ce nu v-o puteți aminti, trebuie să o construiți. Pentru a înțelege povestea, ați construit un puzzle din alte amintiri similare. Ați ținut în mână o scoică, așa că știți ce senzație vă dă. Știți cum miroso algele. Dar poate că nu v-ați plimbat niciodată pe o plajă la asfințit și nu aveți o astfel de amintire pe care să o puteți folosi, așa că ați creat-o din imagini pe care le-ați văzut, din poveștile altor oameni, din scene de film și alte impresii care v-au ajutat să recreați experiența. Într-un fel, ați creat o experiență nouă în mintea dumneavoastră, care a devenit la fel de reală de parcă ați fi trăit-o cu adevărat. Întotdeauna ne folosim astfel impresiile senzoriale când gândim. Uneori facem acest lucru în minte, intern, așa cum ați procedat adineauri, când ați rătăcit prin povestea aceea. Alteori, ne folosim impresiile senzoriale extern, ca atunci când percepem lumea din jurul nostru. Treceam în permanență de la o stare la alta, de la folosirea internă a simțurilor (în mintea noastră) la folosirea lor externă (când experimentăm mediul în care ne aflăm). Cu cât ne concentrăm mai mult pe ceea ce ne spune cineva sau pe conținutul unui text pe care îl citim, cu atât devenim mai interiorizați. De exemplu, în momentul acesta nici nu aveți habar cum se simte degetul mare de la piciorul stâng.

Asta până vi s-a amintit de el și, în mod automat, v-ați orientat spre exterior, ca să vă asigurați. Degetul mare? Îmi aduc aminte, am și eu!

Creierul nostru nu face distincția foarte bine între utilizarea internă și cea externă a simțurilor noastre și în ambele cazuri sunt activate mai mult sau mai puțin aceleași zone din creier.

PREFERĂM DIFERITE TIPURI DE IMPRESII SENZORIALE

Ce vreau eu să spun este că impresiile noastre senzoriale constituie o parte importantă din conținutul gândurilor noastre.



EXERCİTIU ACRU sau O HALUCINAȚIE IEFTINĂ

Imaginați-vă că țineți în mână o lămâie decojită. Simțiți cât de grea și de moale este. Se lipește un pic, din cauza sucului. Simțiți mirosul pătrunzător al sucului. Iar acum, imaginați-vă că luați o îmbucătură zdravănă din jumătate de lămâie. Imaginați-vă că sucul acru vă umple gura și vă alunecă pe gât.

Dacă chiar v-ați imaginat acest lucru, ați avut o reacție fizică: vi s-a făcut gura pungă și a crescut producția de salivă. N-ați făcut decât să vă folosiți imaginația și o impresie senzorială internă. Creierul dumneavoastră a reacționat, trimițând către corpul dumneavoastră (în acest caz, gura) aceleași semnale ca și când impresia senzorială ar fi fost externă, adică de parcă ați fi mușcat dintr-o lămâie.

Iată o întrebare interesantă la care să meditați: dacă creierului nostru îi este așa de greu să diferențieze între situațiile imaginare și experiențele reale, cum ne dăm seama ce este real și ce este halucinație? Există vreo diferență reală? Iată ceva la care merită să vă gândiți.

De asemenea, preferăm anumite impresii senzoriale în detrimentul altora. Preferințele variază în funcție de oameni, dar un mare număr de persoane preferă impresiile vizuale pentru a se gândi (intern) sau a experimenta (extern) lumea. Alții preferă impresiile auditive. Un al treilea grup preferă impresiile chinezeze, adică toate impresiile fizice, precum atingerea, temperatura și așa mai departe. Elementele interne care corespund

impresiilor senzoriale chinestezice sunt emoțiile noastre. Din acest grup fac parte oamenii foarte emotivi. („Cum te simți?“ se poate referi atât la starea emoțională, cât și la o gleză luxată.) Un număr mic de oameni preferă senzațiile gustative și olfactive. Însă, din motive practice, sunt adesea incluși în categoria chinestezicilor.

În fine, există un grup de oameni care nu preferă niciuna dintre impresiile senzoriale menționate când raționează despre lume. Aceștia folosesc deducția logică și principiile logice și le place să delibereze cu grijă, chiar când dezbate cu ei înșiși. Sunt numiți adesea gânditori digitali sau binari, întrucât, pentru ei, totul este corect sau greșit, da sau nu, negru sau alb. Rar există compromis pentru ei. Pe ei îi consider neutri, deoarece nu sunt așa de dependenți de stimulii externi ca grupurile vizual, auditor sau chinestezic.

Sigur că toți folosim aceste impresii senzoriale, dar într-o măsură mai mare sau mai mică. Unul dintre simțurile noastre este dominant și îl folosim cel mai mult. Celelalte sunt folosite pentru a verifica dacă informațiile pe care ni le-a dat simțul nostru dominant sau primar sunt corecte. De asemenea, ne diferențiem și prin modul în care stabilim care simțuri sunt prioritare și prin ponderea pe care le-o acordăm. Unii oameni sunt extrem de vizuali, de exemplu. Se bazează aproape în exclusivitate pe experiențele lor vizuale și abia dacă folosesc și alte simțuri. Alții sunt, în cea mai mare parte, auditivi, dar își folosesc și impresiile vizuale aproape la fel de mult. Alții sunt în principal vizuali, dar își folosesc amintirile, mai întâi pe cele emoționale și apoi pe cele auditive, pentru a-și susține și verifica experiențele vizuale. Și așa mai departe...

SIMȚURILE DIFERITE REPREZINTĂ MODURI DE GÂNDIRE DIFERITE

Acesta este un lucru interesant. În funcție de impresia senzorială preferată, înțelegem lumea într-un anumit mod, care poate fi diferit de modul în care alții înțeleg lumea. Ni se par importante lucruri diferite și comunicăm în moduri diferite, în funcție de impresiile senzoriale pe care le folosim pentru a interpreta lumea din jurul nostru. Dacă știți o modalitate simplă de a afla ce impresii senzoriale preferă o persoană, veți putea și să înțelegeți destul de bine cum gândește, cum preferă să comunice și ce i se pare important sau neinteresant. Acest gen de cunoștințe despre alți oameni vă vor îmbunătăți imens capacitățile de citire a gândurilor, ca să nu mai vorbesc de capacitatea de a stabili rapport. Și acum să vă spun care este modalitatea aceea simplă.

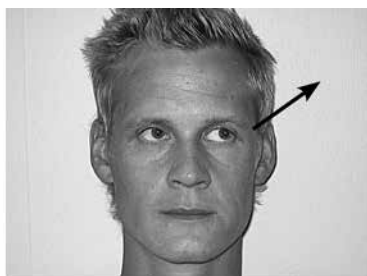
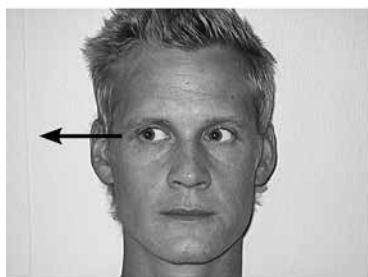
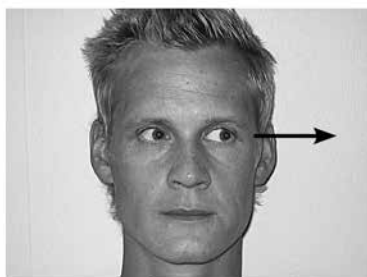
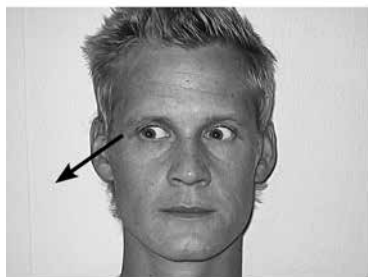
PRIVIND ÎN JUR

Mișcările oculare și impresiile senzoriale

În neuroștiință este un lucru cunoscut faptul că, atunci când gândim, activăm diferite părți ale creierului și, în funcție de partea activată, ochii noștri se mișcă în anumite feluri. Această conexiune a fost numită LEM*, sau mișcarea laterală a ochilor. La sfârșitul anilor șaptezeci, studentul în psihologie Richard Bandler și lingvistul John Grinder au formulat o teorie a ceea ce ei au numit indicii de accesare a ochilor (EAC**). Aceștia înțeleseseră deja că impresiile senzoriale erau foarte importante pentru procesele de gândire și acum pretindeau că, observând mișcările ochilor, își puteau da seama care impresii senzoriale erau activate. Modelul EAC arăta astfel:

* Lateral Eye Movement (în engleză în original). (N.t.)

** Eye Accessing Cues (în engleză în original). (N.t.)

*Construirea imaginii**Rememorarea imaginii**Construirea sunetului**Rememorarea sunetului**Senzația și atingerea (chinestezic)**Vorbind cu sine, neutru*

Acest model se aplică majorității, dar există și excepții, precum oamenii care sunt imaginea în oglindă a acestui model. Orice persoană care nu respectă acest model va avea, oricum, propriul model, care poate fi ușor descoperit cu ajutorul unor

întrebări de control. Dar despre acestea vom vorbi mai târziu. Observați că folosesc cuvântul „control“. Fac acest lucru pentru că trebuie să simplific și să generalizez. Dacă, după ce puneți câteva întrebări de control, observați că persoana cu care discutați nu pare să urmeze acest model, atunci nu-l folosiți. Amintiți-vă cuvintele lui Erickson: dacă nu funcționează, faceți altceva. Cu toate acestea, modelul EAC este foarte util de obicei (dacă este corect sau nu, acesta este un alt subiect, care nu ne interesează deocamdată, atâta timp cât modelul funcționează). Se pare că, până la urmă, se adeverește vechiul refren că ochii sunt fereastra sufletului. Sau măcar a minții.

Modelul spune așa: oamenii care gândesc în imagini privesc în sus și spre stânga când își amintesc și în sus și spre dreapta când construiesc imagini noi în minte. Un exemplu de gând nou construit pe baza unei imagini ar fi să vă imaginați tabloul Mona Lisa pictat de un puști de cinci ani. (Rețineți că acest lucru este diferit de ideea populară, dar mult prea generalizată, că oamenii privesc spre dreapta când mint.) Pentru gândurile auditive, ochii se mișcă lateral: spre stânga pentru amintiri (de exemplu, când vă gândiți la ce v-a spus cineva) și spre dreapta pentru gânduri noi (de exemplu când vă gândiți la ce ați dori să vă spună cineva). Senzațiile fizice și emoțiile sunt situate în partea de jos și spre dreapta. Din păcate, pentru acest gen de experiențe, amintirile și gândurile nou construite nu sunt separate. Când gânditorii interni (oamenii neutri sau digitali) vorbesc cu ei înșiși pentru a rezolva probleme logice, aceștia privesc în jos și spre stânga.

Dacă întrebați o prietenă cum și-a petrecut concediul și aceasta privește mai întâi în sus și spre stânga, apoi în jos și spre dreapta, atunci știți că prima dată își amintește *cum a fost* și apoi își confirmă amintirea rememorând *cum se simțea* atunci.

Recent, Kevin Hogan, expert american în limbajul trupului, și-a exprimat îndoielile cu privire la modelul EAC, în pofida reputației de care s-a bucurat în cei treizeci de ani de la formularea sa. Într-un studiu, acesta a ajuns la concluzia că modelul nu

este deloc relevant pentru cum sunt, de fapt, folosite mișcările ochilor. Tot ce pot să fac eu, personal, este să judec modelul în baza propriilor mele experiențe de utilizare, care au fost mai mult decât mulțumitoare. Este posibil ca Hogan să aibă dreptate. Oricum, nu ar conta prea mult. Așa cum explicam la început, nu trebuie să ne facem prea multe griji pentru ce este, de fapt, adevărat, într-o privință sau alta. Ce funcționează, asta ne interesează.



TESTUL DA VINCI (EXERCIȚIU)

Testați modelul EAC și aflați dacă funcționează. Puteți să faceți testul chiar acum. Fixați-vă privirea într-un punct aflat sus, în stânga și încercați să vizualizați faimosul tablou Mona Lisa. L-ați văzut de multe ori, chiar dacă poate nu i-ați acordat vreo atenție deosebită. Încercați să includeți cât mai multe detalii. Fața, hainele, culorile, detaliile din fundal și așa mai departe. Gândiți-vă la aceste aspecte timp de douăzeci sau treizeci de secunde. Gata? Bine. Ștergeți-vă tabloul din minte. Acum fixați-vă privirea în jos, spre dreapta și faceți același lucru. Încercați să vă imaginați Mona Lisa. Deși tocmai ați făcut asta și nu ar trebui să vă fie greu s-o vizualizați din nou, este mult mai dificil de data aceasta. Așa e? Acest lucru se întâmplă pentru că partea vizuală a creierului dumneavoastră nu este la fel de activată. Pe scurt, nu păstrăm imaginile jos, în dreapta, ci sus, în stânga.

ÎNTREBĂRI DE CONTROL

Pentru a fi siguri că modelul EAC chiar se aplică tuturor, puteți pune niște întrebări de control care să oblige persoanele respective să se gândească la anumite impresii senzoriale. Apoi, priviți-le în ochi când răspund. Iată câteva exemple de întrebări de control:

MEMORIA VIZUALĂ

Cum arată covorul din sufrageria ta?

Ce culoare are mașina ta?

Describe înfățișarea celui mai bun prieten al tău.

CONSTRUCȚIA VIZUALĂ

Cum ți-ar sta cu păr lung/scurt?

Imaginează-ți că-ți văruiești casa în dungi.

Cum ți-ai scrie numele cu susu-n jos?

MEMORIA AUDITIVĂ

Cum începe cântecul tău preferat?

Imaginează-ți sunetul alarmei când se declanșează.

Îți amintești exact ce a spus înainte să plece?

CONSTRUCȚIA AUDITIVĂ

Ți-l poți imagina pe Barack Obama vorbind după ce a luat heliu?

Ce fel de voci crezi că aveau Stan și Bran?

Cum ar suna Bruce Springsteen sub apă?

MEMORIE CHINESTEZICĂ

*Îți aduci aminte cât de cald a fost vara trecută?
 Cum miroase o pereche de șosete vechi, purtate?
 Imaginează-ți că mănânci o lămâie...*

VORBIREA CU SINE (DIALOGUL INTERN)

*Poți să te întrebi dacă vorbești des cu tine însuși?
 Ce spui când ești complet singur și se întâmplă ceva rău?*

VORBIREA ȘI ÎNȚELEGEREA

Cum ne afectează simțurile limbajul

O altă modalitate de a afla ce fel de impresii senzoriale preferă cineva este de a-l asculta vorbind. Vorbirea este plină de predicate, cuvinte care descriu acțiunile, și de metafore, imagini și comparații pe care le folosim pentru a descrie lucrurile. Felul preferat de impresii senzoriale determină cuvintele și expresiile pe care le folosim când vorbim.

CUVINTE VIZUALE

O persoană vizuală folosește cuvinte care au sens în contexte vizuale. Aceasta preferă cuvinte precum: *a privi, a focaliza, a descrie, a pătrunde, strălucitor, a vizualiza, perspectivă, a vedea, a prevedea, a clarifica, a ilustra, a dezvălui, iluzie, spectacol, viziune, lumină* și folosește expresii precum:

Trebuie să văd în detaliu despre ce este vorba.

*Înțeleg punctul tău de vedere.
 Vreau să ne vedem.
 Arată-mi la ce te referi.
 Peste zece ani o să privești în urmă și o să râzi.
 Viitorul se arată luminos.
 E o persoană colorată.
 Fără urmă de îndoială.
 Nu mai vezi lucrurile la fel.
 Ca un fulger pe cerul senin.*

CUVINTE AUDITIVE

O persoană auditivă va folosi cuvinte diferite care îi sună real: *a spune, emfază, ritm, tare, ton, monoton, surd, sunet, a întreba, a spune, a discuta, a comenta, audibil, a asculta, mut, țipând, disonant, voce, armonios.*

*Aceasta spune, de exemplu:
 Ascultă ce am de spus.
 El își exprimă opiniile cu voce tare.
 Ce culoare stridentă!
 Suntem pe aceeași lungime de undă.
 A trăi în armonie cu natura.
 Îmi sună cunoscut.
 Cuvânt cu cuvânt.
 N-am auzit niciodată așa ceva.
 Cred că vorbesc în numele tuturor.
 Vorba vine.*

CUVINTE CHINESTEZICE

O persoană chinestezică (de regulă, o persoană orientată spre atingere sau emoții, dar în acest context și o persoană al cărei

simț principal este gustul sau mirosul) se simte cel mai confortabil folosind termeni ca: *a atinge, a mânui, a apăsa, strâmt, cald, rece, contact, tensiune, stres, solid, dureros, a ține, a înșfăca, tangibil, lumină, egal, tare, acru, suculent.*

Aceasta va sublinia expresii precum:

Ia vezi ce gust are asta!

Ce împuțiciune!

Ne aruncăm cu capul înainte în ceva nou?

În cele din urmă, îl lovi [ideea].

Între ciocan și nicovală.

Simțeam în tot corpul.

Am atins doar la suprafață.

Îmi stă pe limbă.

Are o personalitate fragilă.

Un bun punct de plecare.

E dulce.

CUVINTE NEUTRE

În fine, oamenii neutri preferă dialogul intern cu cuvinte care nu sunt legate de simțuri, precum: *a decide, a determina, a gândi, a-și aminti, a ști, a nota, a înțelege, a estima, a alerta, a procesa, a motiva, a învăța, a schimba, a conștientiza, a putea, statistic, logic.*

Pe scurt, am putea spune că aceștia vorbesc mai mult sau mai puțin ca o lucrare academică.

Ironia este că, făcând eforturi să nu fie înțeleși greșit, oamenii neutri lasă loc de interpretare. Întrucât cei care ascultă adesea o fac din punctul de vedere al unei impresii senzoriale diferite, aceștia sunt liberi să interpreteze mesajul, adesea modificând cumva mesajul original. Evitând să utilizeze cuvinte asociate cu impresiile senzoriale, „neutrii“ tind și să-și facă propriul discurs

mult mai greu de înțeles, deoarece devine mai abstract fără cuvintele senzoriale. La urma urmei, folosim cuvintele senzoriale pentru a face lucrurile mai ușor de înțeles, comparându-le cu ceva cu care avem o relație directă, cum ar fi să vedem, să simțim sau să auzim ceva.

Așa cum probabil ați început deja să bănuți, simțul nostru de bază ne afectează nu numai limbajul, ci și ceea ce se va bucura de atenția noastră și ceea ce ni se pare important. Dacă o persoană vizuală, o persoană auditivă și o persoană chinestezică ar merge împreună la un concert și ar fi întrebate cum li s-a părut, conversația lor ar putea suna în felul următor (puteți să ghiciți cui aparțin replicile?):

— Au reorchestrat toate cântecele, foarte interesant. Foarte buni muzicieni, dar mă întreb de ce era nevoie să cânte așa de tare?

— N-am văzut prea mult, dar a fost un spectacol superb. Finalul a fost incredibil de strălucitor.

— Mie mi s-a părut foarte aglomerat și cald, dar tot a fost o experiență care m-a marcat profund.

(Întrebat de ce nu a mers și el cu ei, prietenul lor neutru mormăie:

— Și eu m-am întrebat același lucru.)

SIMȚURILE NOASTRE DETERMINĂ CINE SUNTEM

Chiar și lucrurile de bază care ne definesc, cum ar fi ocupația pe care ne-am ales-o, sunt afectate de simțurile noastre primare. Arhitecții trebuie să fie buni la vizualizarea modelelor tridimensionale complexe. Pentru aceasta, au nevoie de un simț vizual bine dezvoltat. Aproape toți cei care lucrează în radio sunt persoane auditive. Un bun atlet trebuie să fie chinestezic pentru

a-și înțelege corect corpul. Oamenii neutri sau interni sunt buni de avocați. Studiile efectuate cu privire la profesiile alese de oameni au arătat că aceasta nu este doar o teorie interesantă, ci purul adevăr.

Lucruri și experiențe complet diferite pot fi semnificative pentru o persoană vizuală și ne semnificative pentru o persoană chinestezică sau auditivă. Știind care este simțul primar al persoanei cu care comunicați, puteți să adaptați ceea ce îi spuneți. Aflați ce impresii senzoriale preferă și folosiți cuvintele pe care le-ar folosi aceasta. Dacă persoana este vizuală, întrebați-o dacă a văzut avantajele, o persoană auditivă trebuie să *audă* despre toate beneficiile, iar o persoană chinestezică trebuie să știe că *simțiți* că e bine. Folosiți metafore și descrieri în același fel și asigurați-vă că vorbiți despre lucrurile importante pentru persoana respectivă. Cu alte cuvinte, lucrurile pe care se concentrează, pe care le pândește și care cântăresc greu pentru ea. Cu o persoană vizuală, vă recomandăm să vorbiți în imagini, să pictați tablouri ale unui viitor luminos, să-i spuneți cum să se concentreze asupra viziunii dumneavoastră și să privească lucrurile în perspectivă. Nu are rost să-i ziceți unei persoane vizuale că trebuie să construiască o fundație solidă pentru a evita capcanele viitoare. Acestea sunt cuvinte chinestezice și nu va înțelege ce-i spuneți. Sunt sigur că vi s-a întâmplat să vă certați cu cineva care chiar părea să spună același lucru și totuși nu puteați să cădeți de acord. De obicei, se întâmplă așa:

— Dar nu vezi la ce mă refer?

— Ba da, aud ce-mi spui, dar nu îți înțeleg argumentul.

Pur și simplu vorbiți limbi diferite. Însă acum vă puteți adapta discursul la felul în care celălalt înțelege, gândește și comunică cu lumea:

— Dar nu vezi la ce mă refer?

— Bine, o să mă uit cu atenție de data aceasta.

RAPPORT ȘI GRUPURILE DE OAMENI

Rapport cu mai mulți oameni odată

În cazul în care comunicați cu mai mulți oameni odată, la o ședință, de exemplu, ar trebui să folosiți toate impresiile senzoriale în comunicarea dumneavoastră. Să presupunem că faceți o prezentare. Pe lângă faptul că le spuneți ce subiect abordați (pentru indivizii auditivi), asigurați-vă că folosiți întotdeauna un *flipchart* sau o prezentare Powerpoint (pentru vizuali) și că înmânați copii ale documentului dumneavoastră (pentru chineztezici). Astfel puteți maximiza capacitatea de înțelegere a tuturor. La fel, asigurați-vă că expresiile pe care le folosiți cuprind diversele tipuri de cuvinte senzoriale. Treceți în revistă punctele cele mai importante și scrieți un scenariu dinainte. Dacă vă exprimați ca de obicei, o mare parte din cei prezenți, cei care nu au același simț primar ca dumneavoastră, nu vor înțelege prea bine ce încercați să comunicați. Când aveți de spus un lucru important, spuneți-l de patru ori, câte o dată pentru fiecare grup de impresii senzoriale:

— Sper că vedeți cât este de important să vă concentrați pe acest aspect, să auziți ceea ce vă spun și să simțiți greutatea argumentelor mele, acestea fiind la baza unei *alegeri raționale*.



Una dintre cele mai frecvente greșeli în comunicare este să interpretăm lipsa unei reacții semnificative drept rezistență la mesajul nostru, când, de fapt, aceasta este, de obicei, rezultatul propriei noastre incapacități de a comunica ideea respectivă într-un mod pe care audiența noastră să îl poată înțelege.

SIMȚURILE DOMINANTE

Cum să găsim simțul dominant al unei persoane

Uneori poate fi dificil să identificăm simțul primar al cuiva aplicând modelul EAC sau ascultând cuvintele pe care le folosește. Oamenii cu modalități senzoriale mai apropiate folosesc diferitele tipuri de cuvinte cam în aceeași măsură. Iar unii oameni sunt, pur și simplu, greu de descifrat.

PUNEȚI ÎNTREBĂRI DESCHISE

Puteți pur și simplu să-i întrebați direct: „Cum ați vrea să vă prezint acest subiect?“. Adesea, oamenii își cunosc destul de bine preferințele, pentru a vă putea da un răspuns util la această întrebare. Unii vă vor cere să le spuneți ce aveți de spus; alții să scrieți și să le dați niște diagrame sau poze pe care să le privească; alții vă vor răspunde că, pentru ei, cel mai important lucru este ca situația să le inspire o senzație plăcută, ca să știe că pot avea încredere în dumneavoastră.

Mai puteți și să folosiți vechiul truc al vânzătorului, și anume să puneți întrebări de control și să ascultați răspunsurile. Pentru început, întrebați: „Arată bine așa?“. Dacă nu primiți un răspuns semnificativ, schimbați cu: „Ce aspecte ați mai discutat înainte?“ sau „aș vrea să știu ce vă inspiră cazul de față“. Fiți atenți la tipul de întrebări care funcționează cel mai bine și continuați folosind același gen de cuvinte și expresii.

ATRIBUTE FIZICE

Impresiile senzoriale preferate sunt legate de anumite atribute fizice. Aș vrea să precizez că cele de mai jos reprezintă generalizări. Ele sunt cele mai evidente la persoanele cu simțuri primare extrem de dominante, dar funcționează destul de bine și ca tipar al unei prime impresii despre o persoană, până să o observați mai îndeaproape.

Oamenii foarte *vizuali* sunt deosebit de preocupați de cum arată lucrurile și ei înșiși. Sunt extrem de atenți la culori, forme și lumini. O persoană foarte vizuală are un ritm alert. Întrucât imaginile vin mai repede decât cuvintele, o persoană vizuală trebuie să vorbească repede ca să țină pasul și adesea are o voce clară și destul de puternică. Ritmul alert cu care vorbește o face să respire mai repede, din capul pieptului, pentru că nu are timp să se odihnească așa cum trebuie. Limbajul corpului urmează ritmul cuvintelor și este rapid și agitat. Dat fiind că memoria vizuală este activată prin ridicarea privirii, persoanele vizuale au adesea ochii în acea poziție, deși de obicei au grijă să păstreze contactul vizual cu persoana cu care vorbesc.

Deseori, la școală, profesorii le spun copiilor vizuali care încearcă să găsească un răspuns la întrebarea lor: „Răspunsul nu se află în tavan!”. Sigur, dacă sunt obligați să privească drept în față, nu vor găsi răspunsul.

O persoană extrem de *tonală* sau *auditivă* gândește în același ritm în care vorbește. Acest lucru înseamnă că are un tempo mai lent decât o persoană vizuală. Mișcărilor sale sunt concentrate, dar într-un mod relaxat, și adesea face gesturi în zona mediană. Dat fiind că folosește amintiri auditive când gândește, este ușor distrasă de zgomote. Dacă începeți să vorbiți cu o persoană tonală, care încearcă să priceapă ceva, aceasta își pierde șirul gândurilor. Spre exemplu, dacă cineva vorbește cu mine în timp ce număr lingurițele de cafea, cu siguranță încurc proporțiile. O persoană auditivă își înclină capul când se gândește, de parcă ar

asculta ceva. Respiră din diafragmă și vorbește melodic, cu o voce ritmică, variată.

O persoană foarte *chinestezică* este foarte conștientă de senzațiile pe care i le provoacă lucrurile, atât la interior, cât și la exterior. Ea observă soarele care îi bate în ochi, dacă scaunul pe care se așază este tare sau dacă puloverul cu care se îmbracă este confortabil; sau dacă este un pic cald, dar, în mare, se simte bine. O persoană extrem de chinestezică are un tempo lent. Înainte să spună ceva, trebuie să fie sigură că este bine. Vorbește lent, încet și profund, sau cu o voce subțire și înaltă. În cazul său, limbajul trupului este minim și orice gesturi ar face, acestea sunt încete și se concentrează în zona stomacului. O persoană chinestezică respiră abdominal, așa cum ar trebui să facă toată lumea. Contactul vizual nu este așa de important pentru a comunica cu alți oameni, ci atingerea este mai importantă. Arhetipul pentru o persoană chinestezică ar fi Moș Crăciun, un bărbat supraponderal, bărbos, îmbrăcat cu un pulover gros, sau mămicile de genul Betty Crocker*, pe care le vedeai peste tot înainte.

Pentru oamenii *neutri* sau care *raționează intern* nu s-au găsit caracteristici corespunzătoare. Mulți oameni neutri arată precum cei chinestezici, dar nici pe departe toți. Există o teorie care încearcă să explice această conexiune. Ideea este că, din moment ce simțurile noastre chinestezice, adică cele corporale și emoționale, sunt printre primele simțuri pe care le dezvoltăm, iar gândirea abstractă (simțul neutru) apare mult mai târziu, este posibil ca unii neutri să fi fost chinestezici la început. Apoi, o traumă emoțională din primii ani de viață i-a determinat să-și blocheze emoțiile în spatele unui zid de raționare abstractă și strict logică. Din câte mi-am dat eu seama, juriul încă deliberează cu privire la această teorie.

* Un personaj fictiv, imaginea companiei General Mills, reprezentând gospodina tipică americană. (N.t.)

OBSERVAȚI TEMPOUL

Pe scurt, ce încercam să spun în secțiunea precedentă este că, observând ce tempo are o persoană în discurs și în limbajul corpului, puteți să vă dați seama cam care ar putea fi simțul său primar, chiar înainte de a avea ocazia să-i urmăriți privirea sau să identificați anumite cuvinte specifice. Și reversul este adevărat. Dacă știți care este simțul său primar, veți ști și ce tempo va folosi în respirație, discurs și mișcare. O persoană vizuală are un tempo rapid; o persoană chinestezică, unul lent; iar o persoană auditivă se situează undeva la mijloc. Dacă știți toate aceste lucruri, știți și ce să faceți. După puțină practică, veți putea să urmăriți mișcările ochilor celeilalte persoane în timp ce gândește. Dacă o persoană vizuală privește în sus și spre dreapta când vă descrie ceva, puteți să-i oglindiți procesul de gândire și să vă mișcați ochii la fel. Astfel veți avea impresia că vedeți aceeași imagine ca ea. La fel, puteți să ascultați aceleași sunete pe care le aude persoana, sau să încercați să simțiți același lucru pe care îl simte aceasta. Nu este ceva care ne atrage atenția în mod conștient, ci se înregistrează inconștient și consolidează senzația de apartenență și de rapport.

Dacă înțelegeți ce fel de impresii senzoriale preferă celălalt, veți înțelege ce încearcă să vă spună. Adaptând cuvintele pe care le folosiți la felul în care celălalt gândește și percepe lumea, vă veți exprima fără teamă că veți fi neînțeleși. Dar și mai important, vă veți exprima la fel ca aceasta și veți vorbi despre lucruri pe care persoana în cauză le consideră semnificative. Astfel, îi arătați că gândiți la fel și, în același timp, dobândiți o înțelegere fantastică și intimă a modului în care funcționează procesele sale psihice.

Mai devreme v-am spus să urmăriți comportamentul extern, precum limbajul corpului, tonul vocii, tempoul și nivelurile de energie pentru a stabili rapport. Odată ce ați înțeles simțurile dominante și modelul EAC, puteți chiar să vă adaptați la modul în care gândește cealaltă persoană. Poate credeți că mai buni de atât

În citirea gândurilor n-aveți cum să ajungeți. Dar mai aveți până acolo. Vedeți dumneavoastră, mai este ceva care ne influențează procesele psihice: emoțiile. Felul în care ne simțim la un moment dat are impact asupra gândurilor noastre și afectează modul în care ne interpretăm experiențele, cum ar fi întâlnirea cu alți oameni. Din fericire, la fel ca în cazul limbajului corpului și al simțurilor primare, putem observa ce simt alți oameni, chiar când se străduiesc să o ascundă. În capitolul următor vă voi învăța cum să faceți acest lucru, ce înseamnă diferitele expresii emoționale și ce să faceți când identificați o astfel de expresie.

O CURIOZITATE

Înainte de a încheia acest capitol, aș vrea să mai spun ceva despre utilizarea unor cuvinte diferite pentru sisteme senzoriale diferite. Am hotărât să includ această secțiune mai târziu în carte deoarece sper că până acum ați avut timp să observați acest fenomen. Dacă încă nu ați făcut-o, faceți-o. Dacă ați făcut acest lucru deja, sunt sigur că ați avut rezultate bune.

În cazul acesta, poate vă interesează că este posibil să vă fi spus o ditamai minciuna. Un grup de psihologi britanici au început la modul serios să se întrebe dacă transmitem informații despre sistemele senzoriale dominante prin felul în care utilizăm limba, așa cum am descris eu.

Dacă au dreptate și nu există, de fapt, nicio corelație între acestea, va fi nevoie să se explice de ce acest sistem a adus rezultate pozitive în peste treizeci de ani de utilizare. Dați-mi voie să încerc eu o explicație mai întâi (presupunând că noi toți ne-am înșelat și că psihologii au dreptate): poate că, tot căutând tipare ca acestea, devenim mai concentrați și receptivi la nuanțele subtile din comunicarea altor oameni, în general; astfel, simțim mai bine ce încearcă să ne spună la un nivel mai profund, indiferent

de metoda de comunicare. Așa că, indiferent dacă se va dovedi într-un final că cercetătorii au avut sau nu dreptate, chiar nu există niciun motiv să nu fiți atenți la ce vă spun alți oameni. Și sunt sigur că ați descoperit același lucru și dumneavoastră.

Capitolul 5

În care emoțiile sunt deromanțate, suntem atacați de un tigru și studiem cu atenție o miriadă de mișcări musculare.

Emoțiile

Cum ne dezvăluim întotdeauna emoțiile

Emoțiile sunt o parte importantă din noi. Adesea le permitem să ne controleze deciziile și acțiunile. Adică nu facem mereu ceva doar pentru că trebuie; uneori, suntem conduși de emoții (sau, cel puțin, așa ne explicăm noi în mod rațional comportamentul după aceea). Uneori, nici măcar nu suntem conștienți ce emoții trăim. Însă, din fericire pentru noi, cititorii de gânduri, ființele umane își dezvăluie întotdeauna emoțiile, chiar și atunci când sunt conștiente de ele sau vor să le ascundă. O mare parte din citirea gândurilor constă în a înțelege cum își filtrează sau interpretează alți oameni experiențele și impresiile. Simțurile dominante reprezintă una dintre cheile de care aveți nevoie pentru a descoperi aceste secrete. Capacitatea de a vedea în ce stare emoțională se află o altă persoană este o altă parte importantă a puzzle-ului.

ÎNCĂ O DATĂ, MAI CU SIMȚIRE! Ce este o emoție, mai exact?

Toți știu ce este o emoție, până când li se cere să dea o definiție.

— Beverly Fehr și James Russel

Înainte de a studia efectiv expresiile faciale, cred că ar fi bine să lămurim mai întâi conceptul de *emoții*. Ce este o emoție, mai exact? Au fost sugerate multe teorii cu privire la emoții și sursa acestora. Concluzia a fost că toți oamenii au aceleași emoții de bază și că acestea sunt declanșate de aceleași lucruri.

EMOȚIILE CA MECANISM DE SUPRAVIEȚUIRE

Cea mai obișnuită cauză a unei emoții este senzația sau convingerea că ne este amenințată fie siguranța personală, fie starea generală de bine. Prin urmare, o teorie populară afirmă că, la origine, emoțiile sunt mecanisme biologice de supraviețuire, niște scurtături care înlocuiesc deliberările raționale în situații în care pur și simplu nu avem destul timp pentru a gândi cum se cuvine. În anumite situații, avem nevoie să putem reacționa imediat, automat, doar pentru a supraviețui. Să presupunem că ați fi un om din epoca de piatră și un tigru mare s-ar rezezi asupra dumneavoastră. Dacă ar trebui să faceți o analiză de intenționalitate a tuturor implicațiilor faptului că un tigru e atât de aproape și să luați în considerare diversele opțiuni de care dispuneți pentru a scăpa, ați ajunge gustare pentru tigru. Ideea este că întotdeauna, în mod inconștient, căutăm anumite evenimente și semne în mediul înconjurător. Dacă observăm un anume semn, se declanșează o emoție care are legătură cu semnalul respectiv. Se transmite

un mesaj la sistemul nervos autonom, pentru a activa anumite procese, în timp ce același mesaj este transmis către conștientul nostru pentru a ne spune ce e pe cale să se întâmple. În cazul în care vă interesează, iată cum se întâmplă mai în detaliu:

Informațiile emoționale pot urma două căi către creier. Ambele încep în același punct: receptorii noștri au primit un semnal și l-au trimis la o parte din creier numită talamus. De acolo, semnalul este transmis la amigdală, care este o parte mică a creierului, în formă de migdală, despre care se crede că este implicată în reacțiile emoționale. Amigdala este conectată la părțile creierului care controlează pulsul, presiunea sangvină și alte reacții din sistemul nervos autonom. Cu toate acestea, sunt mai multe modalități de a ajunge la amigdală. Una dintre acestea este o autostradă care duce direct la amigdală, ceea ce determină o reacție imediată care declanșează sistemul nervos autonom, dar fără a avea vreo idee la ce reacționează de fapt. Cealaltă modalitate constă în traversarea unor zone mai dens populate, ceea ce durează mai mult. Mai întâi, semnalul ajunge la acea parte din creier responsabilă de atenție și gândire (cortexul cerebral) și abia apoi ajunge la amigdală. Durează mai mult, dar astfel avem o idee despre semnificația semnalului.

Din punct de vedere strict practic, acest lucru înseamnă că dacă ceva mare se repede răgind spre noi, acest stimul va declanșa emoția *frică*. Printre altele, frica înseamnă că pulsul este accelerat și că sângele este pompat în mușchii mari ai picioarelor noastre, pentru a ne pregăti să fugim dacă va fi nevoie. Din moment ce corpul reacționează înaintea minții, faceți o manevră evazivă și scoateți mașina de pe șosea înainte să aveți timp să gândiți: „La naiba! Camionul ăla merge pe *contrasens!*“. Sau poate vă dați seama că doar v-ați speriat de o umbră și acum stați în noroi până la mijloc fără vreun motiv serios.

Corpul dumneavoastră are nevoie de mai mult timp decât au nevoie gândurile pentru a reveni la normal. Acest lucru înseamnă că, deși pericolul a fost evitat, inima va continua să bată

cu putere și veți avea gura uscată o vreme, indiferent dacă se justifică sau nu.

Cu alte cuvinte, emoțiile au fost la origine un sistem automat de ieșire din situații amenințătoare. Ele determină schimbări necesare în diferite părți ale creierului nostru și ne afectează sistemul nervos autonom, care, în schimb, reglează funcții precum respirația, transpirația și ritmul cardiac. Dar emoțiile ne schimbă și expresiile faciale, vocile și limbajul corpului.



La origine, emoțiile erau mecanisme automate de declanșare a sistemului nervos autonom, fără să avem nevoie ca mai întâi să ne gândim la ceea ce se întâmplă. Astfel, acestea ne-au ajutat să supraviețuim și să evoluăm ulterior în niște bipezi miopi, delicați și înceți.

Nu suntem emotivi tot timpul. Emoțiile vin și pleacă și uneori se înlocuiesc unele pe altele. Unii oameni sunt mai emotivi decât alții, dar chiar și ei au momente când nu simt vreo emoție anume. Există o diferență între emoție și dispoziție. Emoția este mai scurtă și mai intensă, în timp ce dispoziția poate să dureze o viață și funcționează ca fundal pentru emoții.

Mai demult, emoțiile erau considerate ne semnificative din punct de vedere psihologic. Darwin a conchis că multe dintre expresiile noastre emoționale nu mai îndeplinesc nicio funcție, deoarece sunt încă folosite în același fel ca atunci când săream din copac în copac. Sunt pur și simplu rămășițe dintr-o eră în care oamenii erau ființe mai primitive. Cei mai mulți au fost de acord că emoțiile vor deveni din ce în ce mai puțin importante cu trecerea timpului și că, în cele din urmă, vor dispărea pe măsura

dezvoltării oamenilor. Sună destul de plictisitor, nu? Din fericire, oamenii de știință contemporani nu sunt de acord cu această teorie. Astăzi înțelegem că emoțiile au, de fapt, un rol central în toată viața omului, pentru că ele sunt cele care adună la un loc toate lucrurile importante pentru noi, legate de alți oameni, de evenimente și de lumea întreagă.

Când avem o emoție, spunem că „simțim“ ceva. Ceea ce „simțim“, de fapt, sunt aceste reacții fizice, declanșate, care se desfășoară în noi. Unele schimbări sunt obositoare și neplăcute, în special cele care necesită eforturi fizice considerabile. Alte schimbări sunt mult mai plăcute. Acestea sunt ceea ce am considera emoții pozitive. Dar experiența la care ne referim când spunem că „simțim“ bucurie sau furie este, de fapt, felul în care experimentăm reacțiile biologice automate care au loc în noi. Poate că sună sec sau lipsit de romantism și îmi pare rău dacă am demistificat încă un cuvânt vag. Mai întâi „citirea gândurilor“ și acum „emoții“. Dar dacă vă gândiți un pic, acestea nu și-au pierdut deloc din importanță. Emoțiile (și citirea gândurilor!) sunt la fel de fantastice și uimitoare ca înainte. Pentru că deși acum știți de ce simțiți furnicături în tot corpul de fiecare dată când vă uitați la persoana iubită din viața voastră și știți că acesta este doar un efect secundar al unei reacții biologice automate, tot nu schimbă cu nimic faptul că într-adevăr *simțiți* acele furnicături calde, minunate, în fiecare centimetru al corpului.

ALȚI DECLANȘATORI EMOȚIONALI

Sigur că nu ne luptăm să supraviețuim de fiecare dată când avem o emoție. Emoțiile noastre s-au dezvoltat în timp, au devenit mai numeroase și mai sofisticate. Nu toate emoțiile sunt universale, unele sunt împărtășite doar cu alte persoane din aceeași cultură. Emoțiile pot fi declanșate și altfel decât prin modalitățile strict automate. Adesea se menționează nouă moduri diferite de a declanșa o emoție:

AAAA! UN TIGRU ÎN FAȚĂ!

Este modul cel mai obișnuit de declanșare a unei emoții, odată ce a fost detectat semnul corect în împrejurimi. Problema este că nu avem timp să ne întrebăm dacă emoția este sau nu reacția potrivită. La urma urmei, ne-am putea înșela. Poate tigrul nu era decât o stâncă. Și noi tocmai am aruncat cea mai bună suliță spre ea.

OARE DE CE A FĂCUT ASTA?

Putem declanșa emoții gândindu-ne la ce se întâmplă. Când înțelegem ce se întâmplă, se face o conexiune cu baza noastră de date emoționale și se produce procesul automat. Greșelile vor fi mai puține, dar durata va fi mai mare. (Aha, deci era un tigrul, până la urmă!!! Exact cum credeam. Hmmm, acum îmi mănâncă piciorul.)

VĂ AMINTIȚI CÂND V-AȚI ÎNDRĂGOSTIT PRIMA DATĂ?

Ne stărnim singuri emoții amintindu-ne situații în care am simțit emoții puternice. Putem fie să începem să ne simțim ca în momentele acelea, fie să simțim emoții noi, ca reacție la ce am simțit atunci. Putem să fim dezamăgiți acum de cât de furioși eram înainte. Este ceea ce se numește o ancoră, dar voi reveni asupra ei.

N-AR FI DRĂGUȚ DACĂ...

Imaginația ne permite să creăm scene sau gânduri imaginare, care pot trezi emoții în noi. Este destul de ușor să vă imaginați cum ar fi dacă, să spunem, ați fi ridicol de îndrăgostiți. Încercați. Știți, când vă simțiți de parcă... parcă... (simțiți deja ceva?)

*A, NU VREAU SĂ VORBESC DESPRE ASTA.
N-O SĂ FAC DECÂT SĂ MĂ SUPĂR DIN NOU*

Uneori este destul să vorbim despre cât de furioși am fost, ca să ne înfuriem din nou. Vorbind despre experiențe emoționale din trecut, resuscităm acele emoții chiar dacă nu dorim să le resimțim.

HAHAHAHA!!!

Întotdeauna este mai amuzant să vezi o comedie cu cineva care râde decât cu cineva deprimat. Putem simți emoții prin empatie, adică văzând pe cineva trăind o emoție, aceasta se răspândește la noi și simțim același lucru. Emoția persoanei respective poate trezi alte emoții în noi și, de exemplu, putem răspunde cu frică la furia altcuiva.

NU! OBRAZNICULE! NU AI VOIE SĂ ATINGI ARAGAZUL!

Lucrurile de care părinții și alte autorități ne spun în copilărie să ne temem sau să ne placă vor primi aceleași reacții din partea noastră ca adulții. Copiii preiau sentimente prin imitație, văzând cum reacționează adulții la diferite situații.

IA STAI LA RÂND CA TOATĂ LUMEA!

Oamenii care încalcă normele sociale provoacă emoții puternice. Normele variază în diferitele culturi, desigur, iar încălcarea uneia dintre acestea poate provoca orice de la dezgust la bucurie, în funcție de normă și de persoana care a încălcat-o.

CAPUL SUS!

Având în vedere că emoțiilor le corespund expresii fizice clare, putem declanșa trăirea psihică, internă, folosindu-ne în mod conștient mușchii (în special pe cei faciali) așa cum am face-o dacă am avea *într-adevăr* emoția respectivă și, astfel, putem s-o declanșăm în noi. Ați încercat să faceți acest lucru la începutul acestei cărți, când ați încercat să vă enervați, țineți minte? Și exercițiul de energie pe care l-ați făcut mai devreme funcționează la fel, chiar dacă v-a implicat tot corpul.

NU TE STRÂMBA LA MINE!

Expresiile noastre faciale inconștiente

În filmul *Prestigiul*, Rebecka Hall joacă un personaj căsătorit cu un magician, interpretat de Christian Bale. Uneori, acesta spune adevărul când zice că o iubește, alteori minte. Una dintre temele majore ale filmului constă în felul în care ea își poate da seama întotdeauna dacă el minte sau spune adevărul privindu-l în ochi.

Când nu suntem siguri de ce vrea să spună cineva, privim persoana respectivă în ochi. Învățăm să facem asta înainte de a învăța să mergem, deși, orice am crede noi, nu ne uităm doar la ochi. Adevărul este că analizăm cu atenție întreaga față. Fața omului are peste patruzeci de mușchi, majoritatea necontrolați în mod conștient, pe care îi folosim pentru a exprima informații foarte detaliate despre noi înșine. Acest lucru înseamnă că întotdeauna divulgăm câte ceva despre noi, chiar și atunci când nu încercăm s-o facem. De fapt, este o ironie faptul că nu suntem mai buni la interpretarea acestor semne.

MULTE EMOȚII MICI

Suntem destul de capabili să ne dăm seama când cineva este fericit sau foarte furios. Dar adesea ne scapă complet lucrurile acestea și nu vedem că cineva este supărat până nu ne-o strigă în față. La fel, uneori încurcăm expresiile faciale și am putea crede că cineva surprins este speriat sau că cineva este furios când, de fapt, doar se concentrează pe o problemă. Nu ajută nici faptul că o schimbare în fizionomia cuiva poate însemna ceva dacă este o ilustrare conștientă a ceea ce se spune și cu totul altceva dacă este inconștientă. Dacă eu vă spun ceva și ridicați din sprâncene, asta poate însemna că vreți să-mi arătați că vă îndoiiți sau că puneți sub semnul întrebării vorbele mele. Dar ar putea fi și o expresie a surprizei autentice. Un zâmbet afectat poate fi folosit pentru a arăta că am înțeles că glumeați, dar ar putea fi și o expresie inconștientă a disprețului. Lucrurile se complică rău de tot dacă exprimăm mai multe lucruri în același timp cu fețele noastre.

Adesea arătăm două emoții simultan. Dacă suntem surprinși și apoi fericiți când înțelegem în ce constă surpriza, vom exprima surpriza urmată de bucurie. Între cele două există o fază în care arătăm atât expresia precedentă, cât și pe cea nouă. Vom arăta surprinși și fericiți în același timp. Sau, când trăim o emoție cu adevărat mixtă, ca amestecul minunat de frică și bucurie pe care îl simțim când ne dăm într-un montagne russe. De asemenea, adesea încercăm să ne ascundem sentimentele adevărate și să arătăm altceva, ca atunci când suntem triști, dar încercăm să arătăm fericiți. În astfel de cazuri, emoția ascunsă va transpărea aproape întotdeauna, ceea ce înseamnă că în mod inconștient arătăm și emoția pe care încercăm să o ascundem, și pe cea pe care ne prefacem că o simțim, de fapt. Uneori ne folosim expresiile faciale drept comentarii, nu numai la ce spunem noi, ci și la celelalte expresii faciale ale noastre! De exemplu, când suntem triști, dar ne stoarcem un zâmbet ca să arătăm că ne simțim bine. Poate că, până la urmă, nu este așa ciudat că încurcăm lucrurile.

EMOȚIILE NE UMANIZEAZĂ

Să privim oamenii în ochi este o idee bună, așa cum am spus. La urma urmei, nenumăratele noastre expresii faciale sunt cele care ne dezvăluie umanitatea. Nu sunt primul care subliniază faptul că George Lucas a folosit măști de plastic pentru a acoperi chipurile soldaților imperiali din *Războiul stelelor*, astfel încât, fără ochi și fețe la vedere, să pară mai inumani. În zilele noastre, avem de-a face cu o versiune mai modernă a soldaților lui Lucas, mulțumită populării toxine care acționează asupra nervilor, Botox. Din ce în ce mai mulți oameni trecuți de vârsta a doua își injectează bucuroși așa ceva în ei — mai exact, în fețe. Botox cauzează paralizie locală (doar este o toxină care acționează asupra nervilor), astfel netezind ridurile. Din nefericire, acest lucru înseamnă și că nu vă mai puteți folosi unii mușchi faciali, deoarece sunteți paralizați. Adică obțineți nu numai pielea unei păpuși Barbie, ci și gama ei de expresii faciale.

Odată stăteam de vorbă cu un director de magazin din Statele Unite, care spunea că Botox începea să devină o adevărată problemă pentru el, care petrecea foarte mult timp în negocieri. Nu putea să citească reacțiile clienților săi la diferitele propuneri pe care li le prezenta, deoarece aceștia nu mai puteau avea expresii faciale nuanțate. Mi-a spus că îl alarmau discuțiile cu ei. Păreau artificiali, inumani, deoarece chipurile lor rămâneau la fel, indiferent dacă erau furioși sau fericiți. Eu cred că aș deveni paranoic după un timp și m-aș aștepta să-și rupă măștile de pe față și să se transforme în oameni-șopârlă, cum fac extraterestrii în serialul *V*. „Au încredere totală în mine, Diana. HAHHAHAHA!!“ N-ai decât să mănânci șoareci, șopârlă nenorocită! Am pornit o mișcare de rezistență în depozit...*

* Serial SF american, în care o rasă extraterestră vine pe pământ cu intenții bune, în aparență, dar își dezvăluie adevărata natură pe măsură ce devine tot mai integrată în societate. (*N.t.*)



Vă dau un sfat: încercați să nu vă injectați toxine care acționează asupra nervilor faciali.

Dar să revenim. Dând atenție schimbărilor din fizionomia cuiva, putem primi informații nu numai despre emoțiile actuale ale persoanei, ci și despre emoțiile pe care *urmează* să le simtă. Ideea este că, din moment ce mușchii reacționează mai repede decât mintea (voi explica mai în detaliu în curând), putem vedea ce emoție începe să se manifeste la cineva chiar înainte ca persoana respectivă să o conștientizeze. Adică înainte să înceapă să o „simtă”. Acest lucru este util dacă este vorba despre o emoție care nu este foarte folositoare în situația respectivă, de exemplu o emoție de furie sau frică. Dacă vedeți semne timpurii ale unei astfel de emoții, mai aveți șansa de a ajuta persoana să evite starea în cauză. Odată ce emoția a avut timp să se instaleze, va fi mult mai dificil, adesea chiar imposibil, să mai faceți ceva.

GREȘEA LUI OTHELLO

Marea problemă cu emoțiile este că, odată ce simțim una, este foarte greu să avem gânduri care nu ne confirmă acea emoție. Suntem „sclavi ai pasiunii”, ceea ce este chiar o descriere bună. Amintirile și impresiile noastre despre lume devin brusc foarte selective. Când simțiți din plin o emoție, aceasta vă va împiedica să vă amintiți lucruri pe care, de fapt, le cunoașteți, dar v-ar contrazice emoția. Ceea ce reușiți totuși să vă amintiți este adesea distorsionat. La fel, veți percepe lumea ca și cum ar fi filtrată de emoția aceea. Dacă este o emoție negativă, nu veți vedea posibilități pozitive și oportunități. Pe de altă parte, veți deveni foarte buni să percepeți tot ce vă confirmă sentimentele. De asemenea, vă veți aminti brusc lucrurile pe care le-ați dat uitării cu ani în urmă, dar care întăresc emoția prezentă: „Apropo, îți aduci

aminte chestia aia pe care ai făcut-o acum opt ani?!“. Vi se pare cunoscut? Când avem o emoție puternică, pur și simplu nu încercăm să o contrazicem. Dimpotrivă, vrem să o consolidăm și să o păstrăm. Uneori, această atitudine ne ajută, dar adesea provoacă probleme. Paul Ekman, cercetător în domeniul emoțiilor, a denumit acest fenomen „greșeala lui Othello“, după gelosul personaj principal din *Othello*, de Will Shakespeare (iar el!).

Othello era furios pentru că iubita lui, Desdemona, îl trădase și se iubise cu un alt tip, numit Cassio (Cassio era cel mai bun prieten al lui Othello și toată povestea era o minciună a maleficului Iago — celălalt prieten bun al lui Othello). Othello și-a ieșit din minți de furie și gelozie și a amenințat că o omoară pe Desdemona. Desdemona îi spune lui Othello să meargă să-l întrebe pe Cassio și se va convinge că bănuielile lui sunt neîntemeiate, dar asta nu ajută, pentru că Othello îi spune că deja l-a ucis pe Cassio. Când Desdemona își dă seama că nu mai are nicio posibilitate de a-și dovedi nevinovăția, chiar se teme că va fi omorâtă. Din moment ce Othello este blocat în starea lui emoțională, cu o percepție extrem de selectivă a lumii, îi interpretează reacția greșit. Nu-și dă seama că și o persoană nevinovată ar reacționa cu stres și frică într-o astfel de situație. Othello consideră că reacțiile ei emoționale sunt dovada că într-adevăr avea ceva de ascuns, așa că o sufocă cu o pernă.

Este ușor să ne gândim la Othello ca la o brută sau un nebun romantic, dar adevărul este că a căzut în aceeași capcană în care cădem cu toții când ne aflăm într-o stare emoțională puternică. Este extrem de dificil să ne vedem pe noi înșine și acțiunile noastre în mod obiectiv când suntem plini de emoție. Este nevoie de mult antrenament. Din acest motiv, este important să învățați să recunoașteți semnele începerii unei stări emoționale negative, pentru a o putea încetini înainte să se instaleze în toată regula.

Vă amintiți că v-am povestit cum puteți ghida pe cineva cu limbajul corpului pentru a-l face să se simtă mai bine? Când îi modificați starea emoțională, îl și ajutați să înlocuiască percepția

aceea selectivă negativă cu una pozitivă. Punctul lui de vedere negativ poate fi înlocuit cu o viziune pozitivă, care constituie o modalitate mult mai utilă de a se privi pe sine și situația în care se află.



Emoțiile puternice ne pot distorsiona percepțiile despre lume. Emoțiile negative blochează experiențele posibil pozitive și promovează gândurile negative uitate. Nu faceți ceva ce ați putea regreta mai târziu dacă sunteți blocați într-o stare emoțională negativă. Încercați să așteptați până trece emoția și abia apoi să acționați, chiar dacă este greu.

INFORMAȚIILE INCONȘTIENTE

Vă puteți da seama când cineva se supără sau se enervează, când i se face frică sau devine ostil, chiar înaintea persoanei respective, fiind atent la expresiile ei faciale. Astfel veți ști ce va simți persoana chiar înainte ca ea să simtă. Acesta reprezintă un nivel superior de citire a minții, așa că fiți atenți cum gestionați informațiile pe care le primiți. Acestea sunt lucruri pe care persoana cu care vorbiți nu a hotărât în mod conștient să vi le împărtășească și sunt informații personale. Simplul fapt că înțelegeți viața emoțională a cuiva nu reprezintă automat o invitație în spațiile sale cele mai intime. Trântindu-i pur și simplu în față observațiile dumneavoastră, puteți comite o mare indiscreție, ceea ce poate distruge orice relație ați avea cu persoana respectivă. De aceea, este mai bine ca aceste observații să

constituie baza pentru opțiunile dumneavoastră de comunicare, și nu pentru o confruntare directă.

CEI ȘAPTE SAMURAI

Șapte expresii emoționale universale

Paul Ekman este un renumit psiholog și cercetător american care a studiat efectele pe care le au asupra noastră diverse stări psihice și modul în care acestea se reflectă în corpurile și chipurile noastre. În călătoriile sale în jurul lumii pentru a studia felul în care ne exprimăm emoțiile, acesta a descoperit șapte emoții de bază pe care cu toții le manifestăm în același fel, fie că locuim în Papua Noua Guinee, fie în Springfield, Idaho. Cele șapte emoții de bază sunt:

surpriza

tristețea

furia

frica

bucuria

dezgustul

disprețul

Bineînțeles, emoțiile nu se limitează la acestea șapte; de exemplu, bucuria este mai bine înțeleasă ca un concept care încorporează mai multe emoții pozitive și nu doar una singură, specifică. Însă emoțiile care nu se regăsesc pe această listă pot fi exprimate în moduri diferite sau pot fi declanșate de lucruri diferite, în funcție de cultura și de locul în care trăim. Dar pentru ceea ce ne interesează pe noi, aceste șapte emoții sunt suficiente.

Ekman a efectuat o analiză sistematică a modului în care fiecare emoție afectează mușchii faciali, adică ai expresiei noastre când trăim diferite emoții. Pentru imaginile următoare am folosit ca punct de plecare modelul lui Ekman și, pentru o mai mare claritate, am folosit expresii faciale întregi și puternice. Nu veți întâlni prea des astfel de expresii emoționale în viața reală. De obicei, expresiile oamenilor sunt parțiale și mult mai subtile decât imaginile de mai jos. Dar odată ce știți ce să căutați, veți putea detecta ușor chiar și emoțiile exprimate subtil.

Modificările subtile ale feței pot arăta către ce emoție se îndreaptă o persoană, chiar înainte ca aceasta să-și dea seama sau chiar când nici măcar nu este conștientă de aceasta. Dar acest lucru poate însemna și că persoana este foarte conștientă de ceea ce simte și face tot ce poate pentru a ascunde starea respectivă arătând o emoție diferită sau nearătând deloc emoție. Expresiile subtile, inconștiente sunt indiciile dumneavoastră cu privire la ce simte persoana în cauză cu adevărat. Voi descrie și ce se întâmplă cu fața dumneavoastră când încercați să nu vă arătați adevăratele emoții.

TREI FELURI DE EXPRESIE SUBTILĂ

Există trei categorii de expresii faciale emoționale subtile. Acestea sunt numite: *expresii ușoare*, *expresii parțiale* și *microexpresii*.

O expresie *ușoară* folosește toată fața, dar fără prea mare intensitate. Aceasta cuprinde toate părțile diferite ale chipului, dar schimbarea nu este foarte evidentă. O expresie ușoară poate indica o emoție slabă, care poate fi slabă în general sau numai pe moment. Ar putea fi și o emoție puternică, abia declanșată și care nu s-a dezvoltat pe deplin încă, sau o emoție puternică precedentă, care acum se risipește. O expresie slabă poate fi și rezultatul unei încercări eșuate de a ascunde o emoție puternică.

De exemplu, când cel plasat pe locul al doilea la American Idol îl îmbrățișează pe câștigător, încercând din răspuțeri să nu pară dezamăgit.

O expresie *parțială* folosește doar una sau două dintre părțile feței necesare pentru o expresie facială completă. Aceste expresii parțiale pot fi puternice sau slabe, dar cel mai adesea sunt slabe. O expresie parțială indică unul din aceste două lucruri: fie este o emoție slabă autentică, deoarece este slabă în general, fie tocmai se risipește. Însă o expresie parțială poate fi și o încercare nereușită de a ascunde o emoție puternică.

Microexpresiile sunt expresii faciale extrem de rapide, dar complete, care dezvăluie ce simte cu adevărat o persoană. Acestea pot dura numai a douăzeci și cincea parte dintr-o secundă și sunt foarte dificil de observat în mod conștient. Frecvent, acestea sunt rezultatul unei întreruperi. Începem să arătăm sau să simțim frică, ne dăm seama și apoi încercăm să ne ascundem expresiile sub o altă emoție. Dar, pentru o clipă, pe tot chipul nostru a fost vizibilă o expresie completă de frică. Microexpresiile apar adesea în toiul altor lucruri, cum ar fi în mijlocul unui discurs sau în timp ce ne aplecăm și așa mai departe. Ele sunt imediat urmate de încercarea de a le ascunde. Majoritatea oamenilor nu observă microexpresiile, cel puțin nu conștient, dar oricine are o vedere normală le poate vedea. Nu este nevoie decât de puțin antrenament. Întotdeauna microexpresiile indică o emoție reprimată sau refulată, dar expresia în sine nu arată dacă este reprimare conștientă sau refulare inconștientă.

EXPRESIA NU DEZVĂLUIE CAUZA

Țineți minte că, atunci când detectați o emoție, tot nu știți ce a provocat-o. Othello a uitat acest lucru și a interpretat ceea ce a văzut din propria perspectivă emoțională. Dacă vă dați seama că cineva este supărat din felul în care arată, nu înseamnă neapărat

că este supărat pe dumneavoastră. Persoana în cauză ar putea fi supărată pe ea însăși sau poate doar își amintește o situație mai veche în care a fost supărată și care a declanșat aceeași emoție și acum. Așa că, dacă lăsați expresiile emoționale ale altor persoane să vă influențeze propriul comportament, mai întâi trebuie să vă asigurați că știți care este cauza acestor emoții. De obicei, cel mai bine este să nu spuneți ce ați văzut și să fiți atenți la oportunitățile pe care vi le pot aduce aceste informații. Voi detalia modul în care trebuie abordată fiecare emoție în parte, dar majoritatea acestor metode constau în a oferi celeilalte persoane ocazia subtilă de a-și exprima sentimentele, în loc de a o confrunța direct, iar emoția pe care ați observat-o abia dacă este menționată. „Am impresia că ai niște sentimente despre care încă nu am vorbit, nu-i așa?” Înșă, uneori, nu ar trebui să comentați nimic.



Sunt trei categorii diferite de expresii faciale subtile, toate putând indica o încercare conștientă de a ascunde o emoție puternică. Primele două pot indica și o emoție afișată liber, dar slabă, sau o emoție abia declanșată (dar care poate deveni puternică).

Expresii ușoare = se afișează întreaga expresie, dar cu o intensitate mică.

Expresii parțiale = se afișează numai o parte a expresiei (de exemplu sprâncenele).

Microexpresii = se afișează întreaga expresie, cu intensitate, dar numai pentru o fracțiune de secundă.

NEUTRU

În fotografia de mai jos sunt eu într-o dimineață obișnuită de noiembrie. Așa arăt eu când fața mea este complet relaxată. Fiecare față este diferită de celelalte, iar unele au anumite trăsături care ne fac să credem că exprimă o emoție chiar dacă nu este adevărat. După cum vedeți, am buze destul de subțiri și o gură relativ mică. Colțurile acesteia sunt ușor căzute. Din acest motiv, oamenii care nu mă cunosc adesea au impresia ca sunt supărat de ceva când, de fapt, eu doar sunt relaxat. Acest lucru se întâmplă din cauză că buzele subțiri sunt unul dintre atributele care indică supărarea. De aceea, dacă nu este extrem de evident, să nu credeți niciodată că o persoană pe care abia ați întâlnit-o este



Neutru

„A, s-au reunit membrii formației Westlife?“

într-o anumită stare emoțională. Poate că așa arată ea. Așadar, înainte să-mi puteți citi emoțiile, trebuie să știți cum arăt când sunt relaxat, altfel nu veți avea cu ce să-mi comparați expresiile.

Fiecare emoție va fi ilustrată printr-o poză care redă o expresie facială completă, în care emoția este exprimată pe cât de clar posibil. Pentru claritate, expresia va fi puternică, deși rar se întâmplă ca astfel de expresii să fie atât de puternice în viața de zi cu zi. Expresia completă este apoi descompusă în diversele sale componente.

SURPRIZA

Surpriza este emoția care durează cel mai puțin, așa că haideți să începem cu ea. Când suntem surprinși? Când se întâmplă



Surpriză: expresie completă

„Cea care a trecut pe lângă geamul nostru nu era Kristen de la etajul patru?”

ceva neprevăzut; când ceea ce credem noi că urmează să se întâmple se dovedește brusc a fi altceva. Nu trebuie să avem idee despre ce urmează să se întâmple, pentru că altfel nu am mai fi surprinși. Surpriza durează doar câteva secunde, până înțelegem ce s-a întâmplat. Apoi se transformă în altă emoție, care este o reacție la ceea ce ne-a surprins. Atunci putem spune: „Ce surpriză frumoasă!”. Dar, de fapt, surpriza în sine nu are nicio valoare. Bucuria pe care o simțim vine după ce înțelegem ce s-a întâmplat, cum ar fi un vizitator neașteptat.

Din moment ce surpriza apare când nu suntem pregătiți pentru ea, practic nu avem cum s-o ascundem, chiar dacă am vrea. Să fim surprinși nu este o problemă decât dacă obiectul surprizei ne era cunoscut dinainte, desigur.

Surpriza nu înseamnă doar să ne speriem și să tresărim, ca atunci când auzim niște zgomote puternice, neașteptate. Acesta este doar un reflex fizic, care, de fapt, pare opusul surprizei. Ne



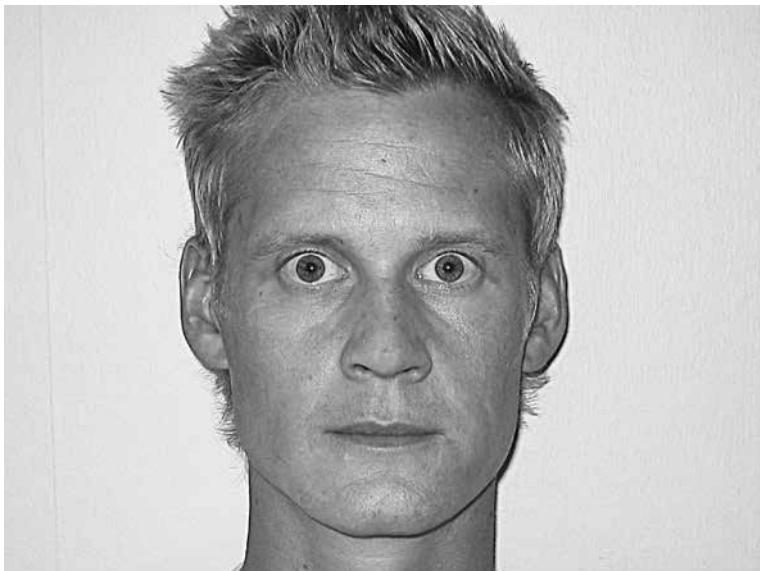
Surpriză: sprâncenele și fruntea

strâmbăm fețele și ne ghemuim ca să ne protejăm. Când suntem surprinși, fețele noastre se deschid cât de mult posibil. Surpriza afectează trei zone ale feței în mod distinct.

Sprâncenele sunt arcuite. Pielea de sub sprâncene se va ridica, iar oricine nu mai este chiar așa de tânăr va avea riduri pe frunte. Cei care au deja astfel de riduri când sunt relaxați vor avea riduri mai adânci și mai distincte. Dacă cineva își ține sprâncenele cum fac eu în imagine, fără ca acest gest să fie însoțit de acțiunea corespunzătoare a gurii și a ochilor, atunci nu mai este vorba despre surpriză. Iar dacă sprâncenele rămân fixe câteva momente, acest lucru înseamnă că vă îndoiiți, că puneți sub semnul întrebării sau sunteți uimiți de ceea ce auziți. Poate fi o situație serioasă sau nu, ca atunci când pur și simplu nu vă vine să credeți ce tocmai vi s-a spus. După cum vedeți în fotografie, întreaga mea față pare să exprime această atitudine întrebătoare, deși singurul lucru diferit sunt sprâncenele. Poza este, de fapt, un montaj isteț între poza cu expresia neutră și cea cu surpriza totală. Sprâncenele și fruntea sunt luate din fața surprinsă, iar restul din fața neutră. Toate imaginile din următoarele câteva pagini sunt realizate la fel, cu imaginea neutră folosită ca bază și diverse părți ale feței adăugate ulterior. După cum puteți vedea, multe expresii faciale sunt schimbate integral (și exprimă emoții complet diferite) când se modifică o singură parte a feței.

De asemenea, se pare că o persoană care pune o întrebare la care știe deja răspunsul sau care pune o întrebare retorică tinde să accentueze întrebarea ridicând din sprâncene. Invers, dacă nu știe răspunsul, își coboară sprâncenele și se încruntă, ceea ce arată concentrare (dar adesea confundată cu supărare). Încercați și dumneavoastră. Întrebați: „Cum vom rezolva situația aceasta?” o dată cu sprâncenele coborâte și o dată cu ele ridicate. Observați cum nuanța întrebării se schimbă de la colaborare pentru rezolvarea problemei (cu sprâncenele coborâte) la un grad ridicat de confruntare (cu sprâncenele ridicate).

Așa cum puteți vedea în fotografia alăturată, ochii sunt larg deschiși. Pleoapele superioare sunt ridicate, dar cele inferioare

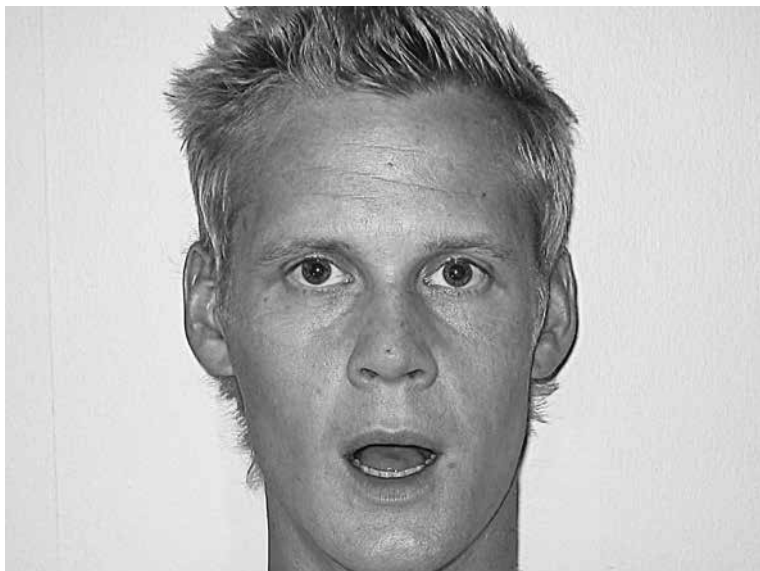


Surpriză: ochii

sunt relaxate. La mulți oameni se va vedea albul ochilor deasupra irisului (membrana colorată care înconjoară pupila). Uneori, se poate vedea și albul ochilor sub iris, dar acest lucru depinde de cât de adânciți sunt ochii și dacă pielea de sub ochi este întinsă când gura este deschisă (a se vedea imaginea de la pagina următoare).

Cel mai adesea, ochii larg deschiși apar împreună cu sprâncenele ridicate sau cu gura deschisă, sau cu ambele, dar pot apărea și izolat. Atunci fac parte dintr-o expresie foarte scurtă, de interes crescut, genul de lucru care ne face să spunem: „UAU!“.

Când suntem surprinși, efectiv rămânem cu gura căscată. Cât de mult, depinde de intensitatea emoției. Surpriza poate avea grade diferite de intensitate și după gură se vede cât de surprins este cineva. Ochii și sprâncenele arată întotdeauna mai mult sau mai puțin la fel, dar cu cât cineva are gura mai deschisă, cu atât este mai surprins. Când nu vedeți decât o gură deschisă, puteți



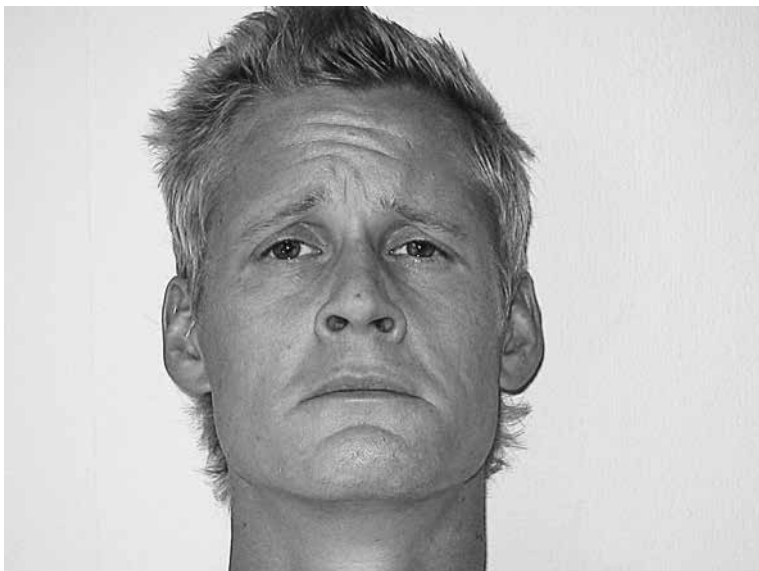
Surpriză: gura

spune despre persoana respectivă că a rămas cu gura căscată. Poate fi o expresie inconștientă a unei emoții justificate sau un semnal conștient care are rolul de a arăta emoția.

Când vrem să ne ascundem sentimentele reale, adesea mimăm surpriza. Dar surpriza adevărată durează atât de puțin, încât nu prea o putem folosi pentru a disimula altceva. Mimarea surprizei este dată de gol, de obicei, de faptul că durează prea mult. Surpriza este cea mai rapidă emoție și ar trebui să se vadă numai câteva secunde înainte de a se transforma în altă emoție.

TRISTEȚEA

Tristețea sau jalea este una dintre cele mai durabile emoții. Când folosesc cuvântul „jale“ nu mă refer la genul de expresie



Tristețe: expresie completă
„ET sună acasă“

extremă care se manifestă la înmormântări, de exemplu. Toate emoțiile au o formă extremă de expresie (de exemplu, forma extremă a fricii este fobia). Eu mă refer la expresiile cele mai comune ale stărilor emoționale.

Sunt multe lucruri care ne pot face fericiți, dar tristețea apare de obicei când pierdem ceva. Poate ne pierdem încrederea în noi după ce greșim ceva la muncă, poate suntem respinși de un prieten sau un partener, poate ne-am pierdut un membru într-un accident, sau a murit cineva, desigur, sau poate am pierdut un lucru de care eram foarte atașați. Spunem că ne simțim la pământ, deprimați, triști, dezamăgiți, nenorociți, neajutorați sau disperat de nefericiți. Devenim pasivi și retrași, ceea ce ne permite să ne păstrăm energia și să ne recăpătăm puterea. Dar avem tendința de a confunda tristețea cu supărarea. Ne supărăm pe cei care ne-au făcut nefericiți, ca o formă de apărare.

Tristețea are și o funcție socială, pentru că o persoană care prezintă semne de tristețe adesea primește ajutor, alinare și încurajări de la ceilalți. Din nu știu ce motiv, unii bărbați au adoptat o tradiție ciudată când erau tineri, și anume că nu trebuie să arate nimănui că sunt triști. Prin urmare, mulți oameni fac tot ce pot pentru a-și ascunde sentimentele când sunt triști. Dar acest lucru nu înseamnă că vor și reuși. Probabil nu vor reuși, pentru că expresiile faciale apar involuntar. Apar chiar și când nu le dorim. Oamenii care încearcă să-și suprimă emoțiile prezintă aproape întotdeauna niște urme vizibile.

În forma sa cea mai accentuată, singurul semn de tristețe sau jale ar putea fi lipsa tensiunii musculare la nivelul feței. Dar în cele mai multe cazuri, există o reacție la sprâncene și frunte. Părțile interioare ale sprâncenelor sunt contractate și ridicate. Observați că nu se ridică întreaga sprânceană, ci numai capătul.



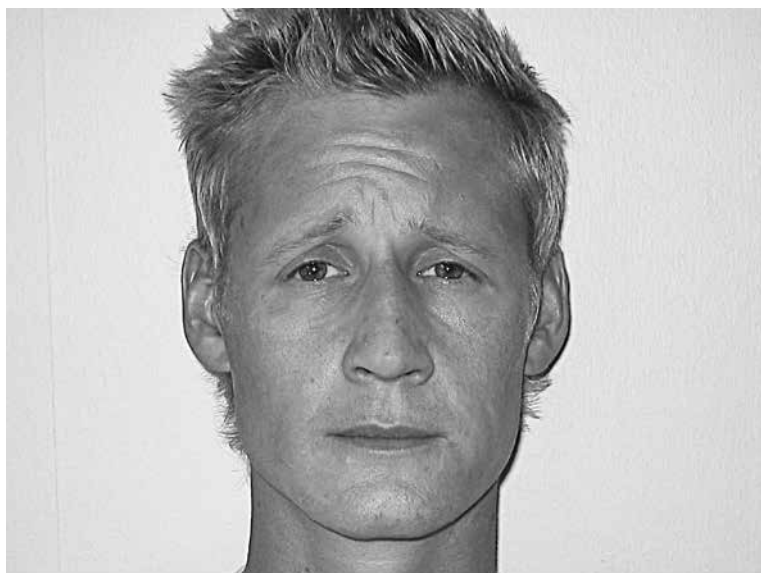
Tristețe: sprâncenele, fruntea și pleoapele superioare

Aceasta este una dintre acele mișcări musculare pe care este cel mai greu să le faci în mod conștient. Eu le numesc „sprâncenele lui Woody Allen“, pentru că par să fie trăsături mai mult sau mai puțin permanente pe fața sa...

Mișcarea sprâncenelor înseamnă și că se vor crea sau se vor adânci ridurile verticale dintre sprâncene, iar colțurile interioare ale pleoapelor superioare vor fi ridicate și vor deveni triunghiulare. Unii oameni ridică din sprâncene foarte discret. Diferența poate fi foarte mică, aproape invizibilă, mai ales dacă persoana respectivă încearcă să-și ascundă expresia. Dar triunghiul pleoapelor tot va fi evident. Așa că, dacă nu sunteți siguri, puteți verifica acest aspect. Și opusul este valabil: dacă vedeți triunghiul



Woody Allen, cu sprâncenele mereu ridicate

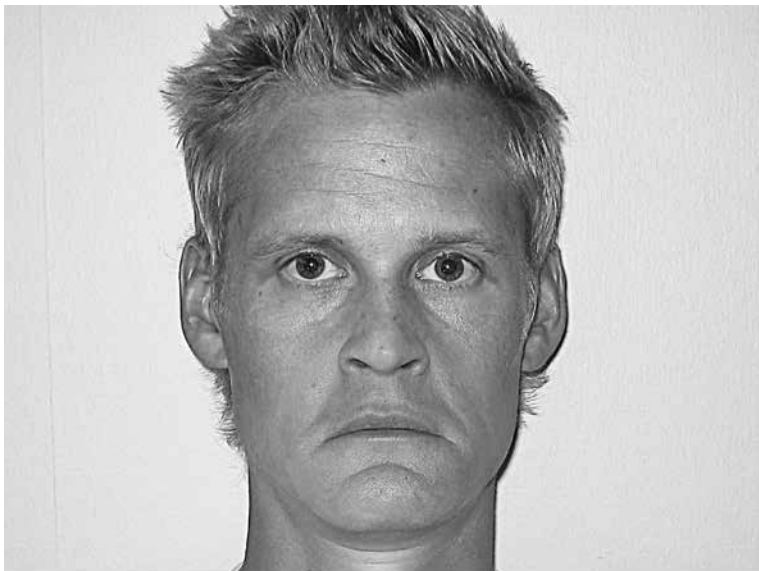


Tristețe: pleoapele căzute

la nivelul pleoapelor unei persoane care pare în stare neutră, acesta este un semn sigur că începe să se simtă tristă sau că este foarte tristă, dar încearcă pe cât posibil să-și ascundă starea, controlându-și expresia facială. Pe lângă acest aspect, pleoapele unei persoane triste vor atârna mai jos decât în mod normal. Această mișcare este adesea văzută împreună cu expresia restului feței, dar poate apărea și autonom, ca în poza de mai sus.

Dacă tristețea este profundă, și pleoapele inferioare sunt afectate și tensionate.

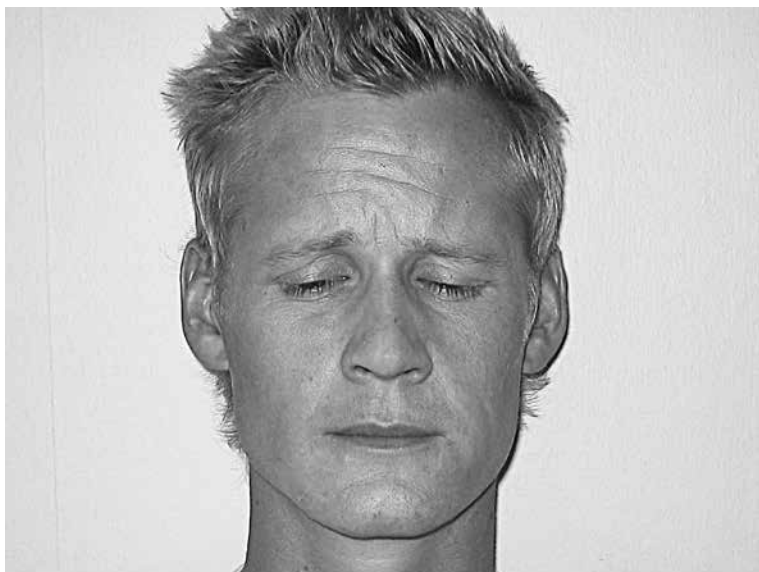
Gura tristă este adesea confundată cu expresia folosită pentru a arăta disprețul. Colțurile unei guri triste sunt orientate în jos, iar buza inferioară poate fi proeminentă când ne bosumflăm. În bărbie pot apărea riduri. Diferența este că, atunci când simțim



Tristețe: gura

neplăcere sau dispreț, se ridică buza superioară. Chiar dacă avem colțurile gurii orientate în jos, când exprimăm dispreț nu avem buza inferioară proeminentă. Dacă se vede numai o gură tristă, ca în fotografia de mai sus, este imposibil să ne dăm seama ce simte cu adevărat persoana respectivă. Acesta este unul dintre puținele cazuri în care un singur element al unei expresii faciale nu este suficient pentru a identifica emoția subiacentă.

În fotografia de pe pagina următoare apare o caracteristică nouă. Privirea coborâtă este frecventă la oamenii triști. Sigur că ne coborâm privirea de câteva ori pe zi fără să ne simțim neapărat triști, dar dacă facem acest gest în timp ce avem sprâncene triste, ca în fotografie, semnele sunt foarte clare. Se mai poate întâmpla și să se ridice obrajii, ochii devenind astfel mai înguști decât de obicei.

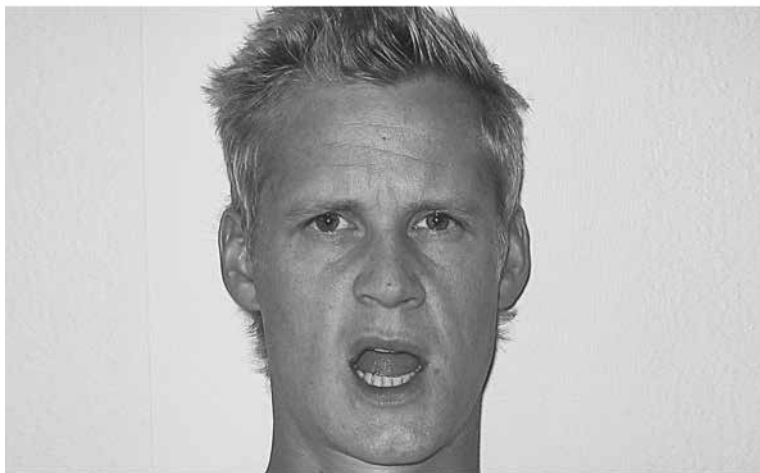


Tristețe: privirea

Dacă o persoană care nu este tristă se preface astfel, va arăta acest lucru în partea de jos a feței, în special gura, și privind în jos. Lipsa oricăror semne de tristețe la nivelul ochilor, sprâncenelor și frunții este un semn clar că aceasta este o emoție falsă. (Doar dacă nu aveți de-a face cu unul dintre puținii oameni care nu-și folosesc acea parte a feței pentru a exprima tristețe, desigur. Există și astfel de persoane, dar sunt rare.) Ca să vă asigurați că expresia este autentică, ar trebui să căutați forma triunghiulară de pe pleoapele superioare.

Dacă cineva este trist, dar încearcă să-și ascundă starea, în general se va concentra asupra gurii, ca să nu-l dea de gol. De obicei, puteți recunoaște „ochiul triunghiular“ și, de asemenea, sprâncenele.

SUPĂRAREA



Supărare: expresia completă, două versiuni
„Pauză de publicitate? IAR?!“

Cel mai banal motiv pentru care ne supărăm este că ceva sau cineva nu ne lasă să facem ce vrem. Cineva se pune în calea noastră. Și ne supărăm și mai tare dacă obstacolul este pus acolo pentru noi, personal. Dar putem deveni frustrați și când lucrurile nu merg așa cum ar trebui, ceea ce este, de fapt, un alt caz în care apar obstacole în calea noastră.

Uneori, ne supărăm pe noi înșine. O altă cauză posibilă este violența sau amenințarea violenței. Aceasta ne poate supăra și speria în același timp. Desigur, ne supărăm și când oamenii acționează în moduri cu care nu suntem de acord sau ne dezamăgesc. Nu simțim supărare pură o perioadă foarte îndelungată, ci aceasta tinde să se amestece cu altă emoție, de exemplu frică sau dispreț. Supărarea este emoția cea mai periculoasă, pentru că ne poate determina să facem rău fizic sau psihic persoanei pe care suntem supărați. Impulsul de a-i răni pe alții apare când suntem foarte tineri și cu toții trebuie să învățăm să-l controlăm pe măsură ce ne maturizăm.

Și atunci de ce este bine să ne supărăm? Supărarea ne activează și ne motivează să schimbăm ceea ce ne-a supărat. Este necesar doar să înțelegem corect ce ne-a supărat așa de tare. Adesea ne supărăm pe cine nu trebuie. Aproape întotdeauna este o prostie să acționăm când suntem supărați, deoarece atunci totul este interpretat și perceput prin prisma supărării. De fapt, în astfel de situații, cel mai bine este să tăcem și să nu acționăm deloc până când emoția începe să se risipească și putem din nou să percepem lucrurile mai nuanțat.

Dacă suntem amenințați în vreun fel, ajută să ne supărăm, pentru că astfel limităm teama, care ne poate bloca. Supărarea ne determină să luptăm cu amenințarea.

Spre deosebire de celelalte expresii, supărarea necesită o modificare a tuturor celor trei zone faciale. Altfel, nu ne putem da seama dacă o persoană este supărată sau simte altceva.



Supărare: sprâncenele

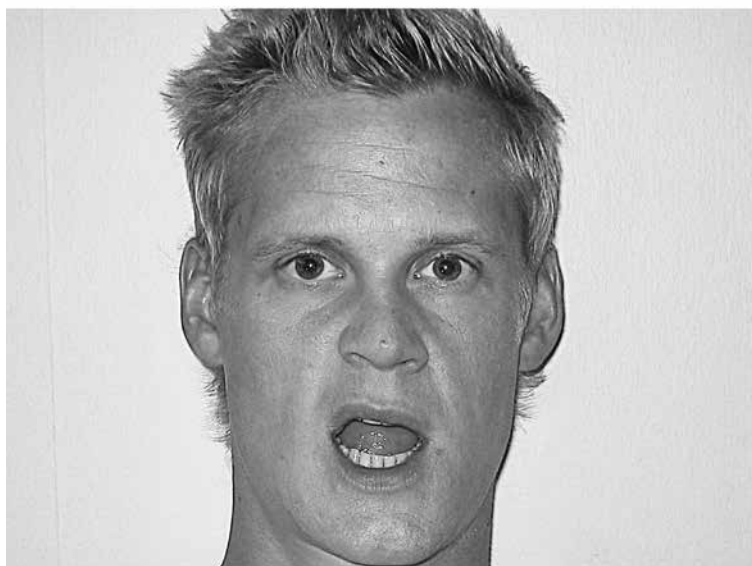
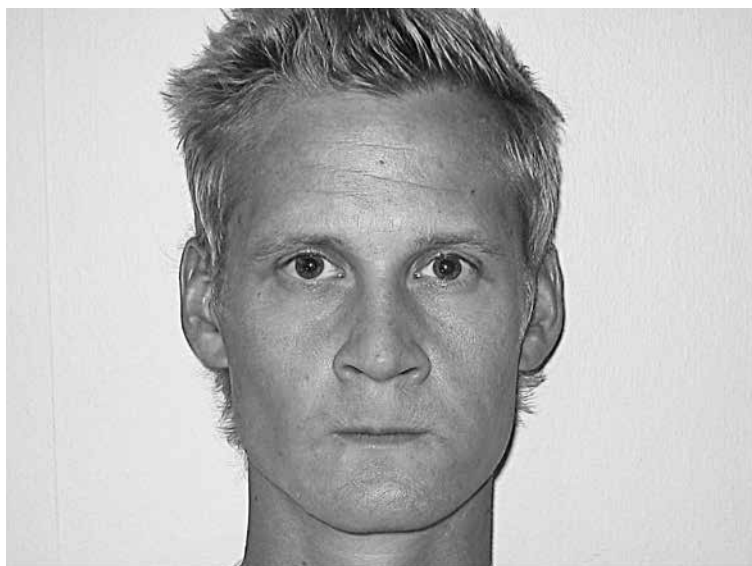
Când ne supărăm, sprâncenele noastre se contractă și coboară. Între ele pot apărea riduri, dar pe frunte nu. Dacă vedeți această mișcare fără a fi corelată cu altceva, ar putea însemna câteva lucruri diferite: persoana este supărată, dar încearcă să-și ascundă starea; persoana este un pic iritată sau începe să se enerveze; persoana este serioasă sau se concentrează; persoana este confuză.

Dacă cineva face acest gest în timp ce-i vorbiți, dar nu i-ați prezentat o problemă dificilă, este un semn că are nevoie să-i explicați mai clar, pentru că este clar că trebuie să se concentreze ca să urmărească ce-i spuneți. Darwin l-a denumit „mușchiul dificultății”. Se pare că îl folosim de fiecare dată când ne confruntăm cu ceva dificil sau de neînțeles.



Supărare: ochii și pleoapele

Pleoapele devin încordate și ochii rămân fixați o perioadă îndelungată. Pleoapa inferioară poate fi mai mult sau mai puțin ridicată, în funcție de cât suntem de supărați. Din cauza presiunii exercitate de sprânceana care apasă în jos, pleoapa superioară arată de parcă ar fi coborâtă, iar ochii par îngustați. Dacă cineva are ochii așa, fără alte indicii, ar putea însemna furie reținută, dar la fel de bine ar putea fi și un semn că persoana încearcă să se concentreze. Chiar dacă și ochii, și sprâncenele sunt indicii, expresia tot ar putea fi una de concentrare sau de supărare. Dar când ochii devin încordați, de obicei este vorba despre concentrare vizuală, ca atunci când trebuie să ne concentrăm privirea asupra unui obiect. Ca să fim siguri că este supărare, trebuie să putem vedea și gura.



Supărare: două tipuri diferite de guri supărate



Sunt două tipuri de guri supărate. Cea închisă, cu buzele lipite, se folosește în atacurile fizice (într-o bătaie) sau când încercați să vă abțineți de la a spune ceva ce chiar vreți să spuneți. Gura deschisă se folosește când vreți să le spuneți tuturor cât sunteți de supărați (adesea tare).

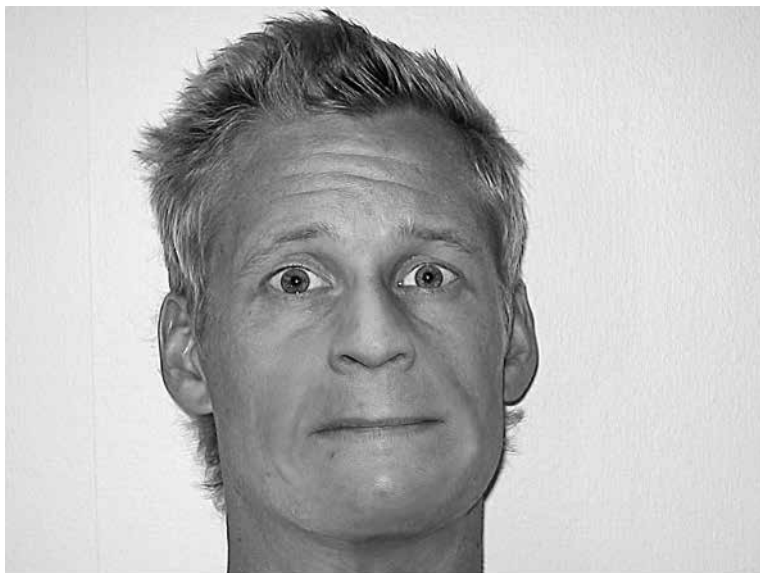
Dacă se vede doar gura, este greu să ne dăm seama ce înseamnă. O gură închisă poate fi un semn de iritare sau de furie controlată, dar, ca în cazul sprâncenelor, poate însemna și concentrare sau efort. Dar de data aceasta nu este vorba despre efort psihic, ci de unul fizic, ca atunci când vreți să ridicăți ceva greu.

Dar gura închisă, cu buzele strânse, este unul dintre primele semne care apar când cineva începe să se enerveze. Este ușor să vedeți cum toată zona maxilarului se încordează. Adesea, această încordare se vede chiar înainte ca persoana să-și dea seama că se enervează.

Este greu să detectăm dacă supărarea este mimată, deoarece expresia aceasta folosește mușchi pe care este ușor să-i controlăm în mod conștient și toată lumea știe cum să facă asta. De exemplu, ținem minte să folosim sprâncenele când mimăm această emoție. Ca să ne dăm seama dacă este falsă, trebuie să fim atenți la durată. Expresia este simultană cu cuvintele sau acțiunile ori este întârziată? De fapt, supărarea este cea mai bună mască dacă vrem să ascundem o altă emoție, pentru că ne blocăm toată fața, lăsând doar sprâncenele să ne indice adevărata stare emoțională. Din fericire, trăim într-o cultură în care nu prea este de ajutor să ne plimbăm toată ziua cu o față furioasă. Dacă cineva este supărat, dar încearcă să o ascundă, supărarea sa se va vedea în tensiunea din pleoape, în privire sau în sprâncenele contractate.

FRICA

Frica este emoția pe care o cunoaștem cel mai bine, din simplul motiv că este ușor să speriem animalele în cadrul unor experimente. Frica este declanșată de pericolul unui rău fizic sau emoțional. Exemple de lucruri care declanșează frica: obiecte care se mișcă repede în direcția noastră sau când ne pierdem echilibrul și cădem, la propriu și la figurat. Frica mai poate fi declanșată și de amenințarea cu durerea, de exemplu când știi că trebuie să mergi la dentist. Cei mai mulți dintre noi, deși nu toți, ne speriem ușor de șerpi și reptile sau la gândul că am putea să alunecăm și să cădem de la înălțime.



Frica: expresie completă
„Cum? Lynyrd Skynyrd s-au reunit?“

Din punct de vedere biologic, frica ne pregătește fie să ne ascundem, fie să fugim. Sângele năvălește în mușchii mari ai picioarelor, pregătindu-ne să fugim dacă este nevoie. Dacă nu fugim, încercăm să ne ascundem. Dar facem asta la fel ca animalele, de exemplu căprioarele care îngheață în lumina farurilor. Poate vi se pare o reacție ciudată, dar are logică, deoarece animalele de pradă cu privirea slabă nu pot detecta prada dacă aceasta nu se mișcă. Când „înlemnim de frică“, de fapt ne ascundem.

Dacă nu putem nici să fugim, nici să ne ascundem, sunt șanse mari ca frica noastră să se transforme în supărare. Cu alte cuvinte, în cazul în care comanda care îi spune sistemului nervos să se pregătească de fugă sau de ascuns nu pare utilă, o vom schimba cu una care ne mobilizează pentru acțiune. Pentru a face față situației, ne supărăm pe orice ne-a amenințat. Când simțim frică, expresiile noastre faciale indică două lucruri: „Există un pericol prin apropiere, fii atent!“ și „AJUTOOOOR! SCOATE-MĂ DE AICI!“. Ce bine că avem expresii faciale, pentru că adesea rămânem fără cuvinte când ceva ne emoționează foarte tare. Sau, cum spunea Porcușorul*: „Ajutor, ajutor, un hefelant horibil! Jutor, jutor, un alefent olibir! Ajto, ajto, un efelant orabil!“.

Sprâncenele sunt ridicate, dar rămân drepte când arătăm frică. La fel ca atunci când suntem surprinși, sprâncenele sunt ridicate, dar sunt și contractate, motiv pentru care capetele interioare se apropie mai mult decât în cazul surprizei. O altă diferență este că nici nu sunt la fel de ridicate.

Apar și riduri pe frunte, deși în cazul fricii acestea nu se întind pe toată fruntea. Dacă se manifestă numai sprâncenele, fără celelalte elemente, acesta este un semn de îngrijorare sau de teamă controlată. În fotografia alăturată, întreaga mea față arată controlată, dar este un montaj în care tot ce se află sub sprâncene a fost luat din fotografia neutră originală.

* Personaj fictiv din *Winnie-the-Pooh*, serie de cărți pentru copii și desene animate. (N.t.)



Frică: sprâncenele

Ochii sunt deschiși și tensionați. La fel ca în cazul surprizei, pleoapele superioare sunt ridicate, așa că putem să vedem albul ochilor, dar în acest caz pleoapele inferioare sunt tensionate și ridicate, în loc să fie deschise, așa că acoperă o parte din iris. Ochii tensionați apar adesea împreună cu sprâncenele ridicate (ca în situația de față) sau împreună și cu sprâncenele, și cu gura, dar pot apărea și singuri. În acest din urmă caz, durata este foarte scurtă și arată o frică autentică, dar care este fie moderată, fie controlată.

Gura este deschisă sau întredeschisă. Buzele sunt încordate și pot fi strânse, spre deosebire de gura mai relaxată din cazul surprizei. Dacă doar gura se manifestă, este semn de anxietate sau îngrijorare. Dacă nu se vede decât o gură închisă, temătoare, o scurtă perioadă de timp, înseamnă că persoana se teme și

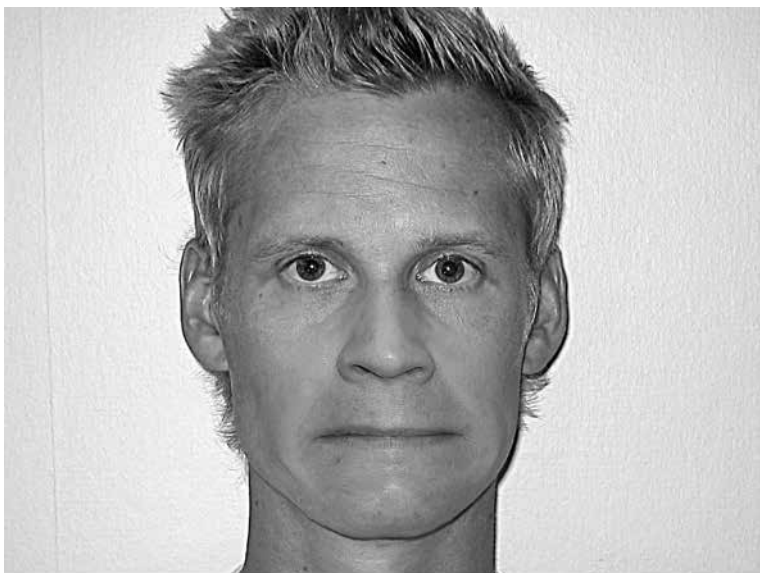


Frica: ochii

Încearcă să nu arate acest lucru sau că îți amintește o ocazie în care i-a fost frică, sau că folosește gestul în mod conștient în cadrul unei conversații, de exemplu: „Vaaai! Ce m-am speriat!“.

Când cineva se preface că îi este frică, de obicei uită să-și folosească sprâncenele și fruntea și-și folosește doar gura. La fel, probabil uită și de ochi.

Dacă vedeți pe fața cuiva frică numai la nivelul sprâncenelor, poate din cauză că persoana respectivă încearcă să exprime cu restul feței o altă emoție decât frică, înseamnă că acela este, de fapt, un semnal suficient și autentic de frică. Singura dată când fruntea și sprâncenele nu sunt incluse într-o expresie autentică de frică este atunci când frica este într-adevăr paralizantă, ca în cazurile de șoc. Atunci se folosesc numai ochii și gura.



Frică: gura

DEZGUSTUL

Urmați aceste instrucțiuni: înghițiți o dată — ACUM — ca să aveți gura uscată. Așteptați un pic, până când simțiți că ați produs din nou salivă. Este posibil să dureze un pic. Gata? Bine. Acum imaginați-vă că scuipați această salivă într-un pahar.

Și apoi că o beți.

Folosesc acest experiment al gândurilor, inspirat de cercetătorul în domeniul emoțiilor Paul Ekman, când țin cursuri. De obicei, sugestia mea declanșează expresia facială de la pagina 135. Disprețul sau repulsia înseamnă, de obicei, să fii scârbit de ceva, de exemplu, de gustul a ceva ce vrei să scuipi imediat. Poți simți

dezgust și numai la gândul de a mânca anumite lucruri. Același lucru este valabil și pentru anumite mirosuri sau pentru senzația pe care ți-o dau lucrurile soioase. Dezgustul poate fi provocat și de unele acțiuni, precum torturarea animalelor sau abuzarea sexuală a copiilor. Dar factorii care declanșează dezgustul oricând sunt, de fapt, excrețiile corporale: fecalele, fluidele corporale, sângele și voma. Emoția este declanșată abia când acestea părăsesc corpul, ca în testul cu saliva de mai sus. Atâta timp cât saliva era în gură, nu era nicio problemă. Singura diferență între prima și a doua oară când v-am rugat să vă înghițiți saliva a fost că a doua oară aceasta se afla în afara corpului dumneavoastră o scurtă perioadă de timp. Și iată, acum sunteți dezgustați.

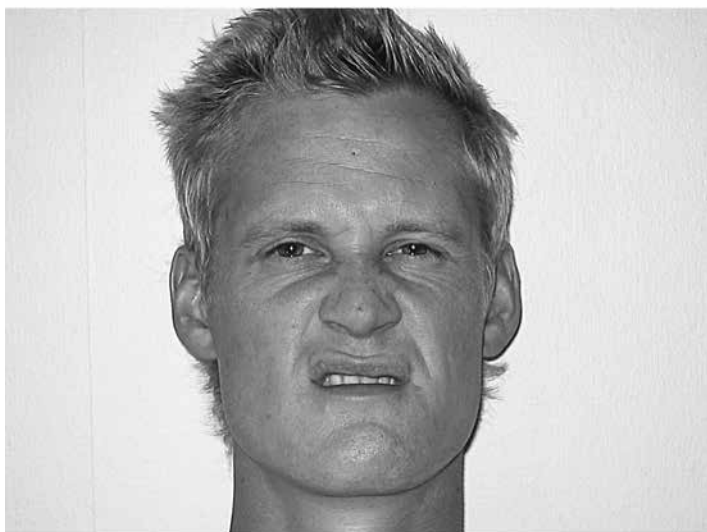
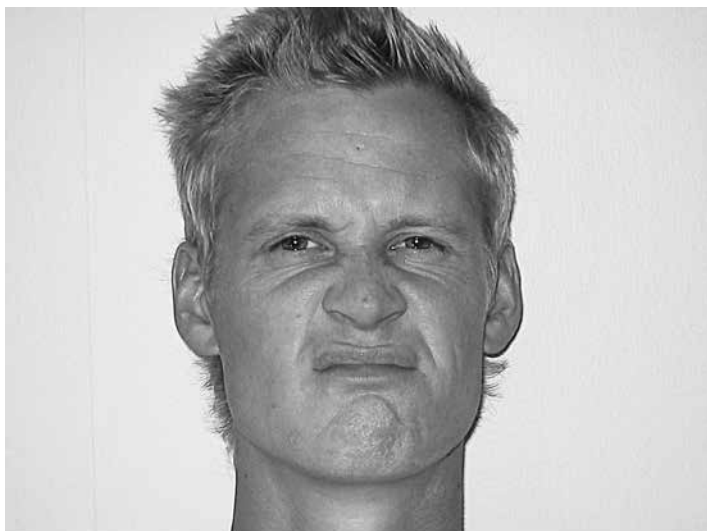
Noi nu simțim dezgustul decât începând cu vârsta de patru-cinci ani, dar după aceea ne fascinează complet. De aceea magazinele de cadouri vând vomă falsă, ne plac filme precum *Tântălăul și gogomanul** și *Mary cea cu vino-ncoace*** și o mulțime de oameni își inspectează batistele după ce și-au suflat nasul. Poate că tot acesta este și motivul pentru care toaletele germane arată așa cum arată. (În caz că nu știți, acestea sunt prevăzute cu un mic „raft” pe care trebuie să aterizeze fructul strădaniilor dumneavoastră, în loc să cadă împrășcând în apă. Mai întâi ajunge pe raft, pentru inspecție, fie că vă place, fie că nu. Vă las pe dumneavoastră să hotărâți dacă aceasta este consecința unor probleme serioase de control și a anxietății de separare — ghiciți ce înseamnă „retenție anală” — sau dacă este doar un pretext ca adulții să chicotească și să spună: „Ha! Caca!”.)

Ca adulți, considerăm că cel mai tare ne dezgustă oamenii care comit imoralități, politicienii, huliganii și așa mai departe. Însă imoralitatea înseamnă lucruri diferite în culturi diferite.

Dezgustul este o emoție extrem de puternică. Psihologul John M. Gottman din Washington a petrecut paisprezece ani realizând interviuri video cu 650 de cupluri căsătorite. Împreună cu colegii

* *Dumb and Dumber. (N.t.)*

** *There's Something about Mary. (N.t.)*



Dezgust: expresie completă, două versiuni
„Nu, serios, nu-i nimic. Toată lumea se deranjează la stomac la un moment dat.“

săi de la „Laboratorul de iubire“, acesta a descoperit că poți găsi indicii despre viitorul relației în doar trei minute de conversație înregistrată. Unul dintre cele mai puternice indicii este dezgustul. Dacă se vede vreun semn inconștient, subtil, de dezgust, mai ales din partea femeii, din punct de vedere statistic, cuplul respectiv nu va mai fi căsătorit după patru ani.

Sigur că simțim dezgust ca să ne îndepărtăm de ceea ce ne-a provocat dezgustul. S-ar putea crede că dezgustul nostru față de sânge și de reziduurile corporale ne-a ajutat să evităm infecțiile. Pe de altă parte, acesta ne-a limitat empatia și potențialul social. Simțind dezgust față de ceilalți oameni, îi facem mai puțin umani. Dezgustul a fost (și încă este) folosit cu succes în propaganda politică și religioasă, deoarece ne este mai ușor să fim inumani cu oamenii de care ne simțim dezgustați. Exact ca în *Războiul stelelor*. Sigur că este mult mai ușor să omori zeci de soldați imperiali dacă nu trebuie să le vezi chipurile.

În cele două imagini de pe pagina anterioară, dezgustul se vede din încrețirea nasului și buza superioară ridicată. De asemenea, buza inferioară poate să fie ridicată și proeminentă, gura fiind închisă, sau coborâtă și proeminentă, gura fiind deschisă. În plus, ridurile pot să apară pe nas și pe laturile acestuia. Cu cât dezgustul este mai mare, cu atât mai multe riduri vor apărea. Și obrajii vor fi ridicați, iar pleoapele inferioare vor fi împinse în sus și ochii se vor îngusta. Din cauza aceasta, sub ochi vor apărea riduri și cute.

În caz de dezgust puternic, sprâncenele coboară, dar, de fapt, ele nu sunt foarte importante pentru această expresie emoțională. Unii oameni interpretează sprâncenele coborâte drept un semn de supărare, dar acestea nu sunt contractate la mijloc, iar pleoapele superioare nu sunt ridicate, așa cum se întâmplă în cazul supărării. Dacă vrem să exprimăm dezgust față de ceva, fără să simțim efectiv dezgust în acel moment, vom folosi numai parțial expresia. De exemplu, ne încrețim nasul și spunem: „Ce pute! Cât de des curăță ăștia cușca hamsterului?“. Dacă folosim în mod conștient expresia, o păstrăm pe chip o durată mai îndelungată, ca să fie clar că ilustrăm dezgustul în mod conștient.

Dat fiind că este o expresie atât de evidentă, dezgustul este ușor de mimat și adesea îl folosim în conversații ca să ilustrăm ceva. Fruntea și sprâncenele nu sunt folosite prea mult pentru a exprima dezgustul, ceea ce înseamnă că nu li se va simți lipsa când cineva mimează starea. Din acest motiv, dezgustul este și foarte ușor de ascuns, având în vedere că este exprimat cu precădere în partea de jos a feței.

Dacă nu sunteți siguri, căutați încrețitura de la baza nasului. De obicei, este destul de sus pe față ca să poată fi controlată. Dar cel mai adesea nici nu ne gândim măcar să încercăm să ascundem această emoție. Nu cred că sunt mereu conștienți de ea, la fel cum suntem conștienți de alte emoții. Când aud „emoții“, cei mai mulți oameni se gândesc la tristețe, iubire, supărare și altele asemenea. Rareori se gândesc la dezgust. Așadar, chiar când zâmbim cu gura, dezgustul pe care îl simțim, de fapt, se va vedea cu ușurință pe restul feței, fără ca noi să ne dăm măcar seama. Cineva ar fi trebuit să-i spună acest lucru și faimoasei Tina*, chef suedez, înainte să pozeze pentru coperta acestei cărți de bucate:

Uitați-vă la nasul încrețit, la obrajii ridicați și la forma buzei superioare. Oricât ar încerca ea să zâmbescă, degeaba. Se vede de la o poștă că Tinei nu-i plac cartofii reci și murdari.



* Tina Nordström, vedetă de televiziune din Suedia, gazdă a unor emisiuni culinare și autoare a unor cărți de bucate. (N.t.)

DISPREȚUL

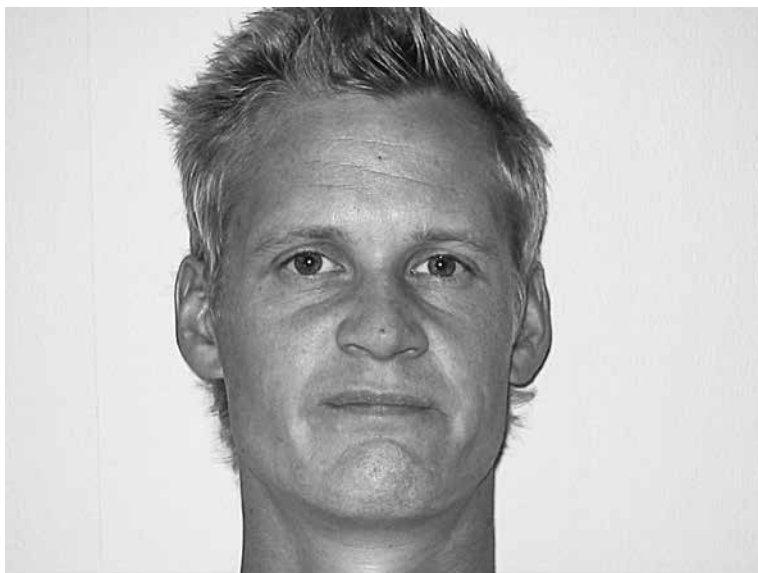
Disprețul este foarte similar cu dezgustul. Cu toate acestea, există câteva diferențe importante între cele două, care țin atât de modul în care le exprimăm, cât și de semnificația acestora. Disprețul este resimțit numai pentru alți oameni și pentru acțiunile lor. Spre deosebire de dezgust, disprețul nu poate fi simțit față de lucruri. Gândul la o versiune tehno a melodiei „Macarena“ a formației Los del Rios poate provoca dezgust (de fapt, dacă mă gândesc bine, și frica este o posibilitate), dar nu și dispreț. Însă putem simți dispreț pentru cei care aleg să folosească o versiune tehno a „Macarenei“ ca ton de apel. Nu simțim neapărat nevoia să fugim de oamenii pe care îi disprețuim, dar ne simțim superiori lor. Adesea, avem un sentiment de superioritate morală.

Mai există și un tip clasic de dispreț sociocultural dintr-o poziție inferioară, ca disprețul pe care îl au adolescenții pentru adulți sau cei needucați pentru cei cu studii înalte. Acest fel de dispreț este o modalitate de a te simți superior celor situați mai sus decât tine pe scara socială. Cei care sunt nesiguri de poziția sau situația lor personală folosesc adesea disprețul ca pe o armă. Numeroși oameni chiar își păstrează puterea și condiția exprimând dispreț față de cei care le sunt inferiori. Este o metodă foarte eficientă, dar poți să te simți foarte singur în vârf dacă nu te place nimeni.

V-am spus mai devreme despre descoperirile lui Gottman cu privire la semnele inconștiente de dezgust manifestate în cuplurile căsătorite și cum relația era mai afectată dacă femeia era cea care resimțea dezgust. Gottman a măsurat și disprețul. Când partea dominantă din relație (de obicei bărbatul) manifestă semne subtile de dispreț, cealaltă parte (de obicei femeia) se simte la pământ, convinsă că problemele lor nu pot fi rezolvate, că se confruntă cu o adevărată criză a mariajului sau relației și chiar se îmbolnăvește mai des. Acest lucru nu se întâmplă în cazul expresiilor subtile

de supărare sau dezgust, ci este specific disprețului. De aceea, aveți toate motivele din lume să vă feriți de dispreț în orice fel de relație.

Acum câțiva ani, eram într-o relație care stagna. De câteva luni, devenisem din ce în ce mai deranjat de stilul de viață al partenerii mele. Într-o zi, mi-am dat seama brusc că, atunci când mă gândeam la ea, activam anumiți mușchi ai feței. Șocat, am înțeles că adoptam expresia facială de dispreț. Odată ce am devenit conștient de ea, a fost mai ușor să evit acea reacție musculară, ceea ce m-a ajutat să-mi percep partenera și relația, în general, într-un mod pozitiv. Însă a fost prea târziu, relația era deja condamnată. Desigur, au fost și alte motive pentru care s-a terminat, dar disprețul meu inconștient față de relație probabil că nu a ajutat.



Dispreț: expresie completă
„Cum adică nu citești cărți dacă nu au poze?”

Disprețul se exprimă la nivelul feței printr-un colț al gurii tensionat și ridicat. Rezultatul este un zâmbet afectat. La fel, se poate exprima și printr-o buză superioară ridicată într-o parte a gurii, un fel de jumătate de gură de dezgust. Gândiți-vă la Elvis (sau la Billy Idol, dacă și-l mai aduce aminte careva) înainte să înceapă să cânte. Gestul poate fi subtil, doar un zvâcnet al buzei de sus, sau atât de evident încât să se vadă dinții, în funcție de intensitatea disprețului. Expresia este adesea urmată de un val de aer dat afară pe nas, un fel de pufnit. Ochii tind să privească în jos — efectiv privim de sus persoana pentru care simțim dispreț.

Dacă această expresie face parte din expresia noastră facială naturală, din cauza felului în care arătăm, am încurcat-o. Cariera fostului prim-ministru suedez Göran Persson a fost murdărită cu apelative de „arogant“ sau „superior“ sau chiar „bădăran“. Dacă a meritat-o sau nu, nu am de unde să știu. Dar ce știu este că avea un zâmbet cam afectat. Dacă singura informație pe care ați avea-o despre cineva ar fi acest articol din presă, sincer acum, ați cum-păra un aparat video la mâna a doua de la persoana în cauză?



Göran — un client dificil sau doar o victimă a mușchilor săi faciali?

BUCURIA

De fapt, sunt foarte multe emoții pozitive diferite, la fel ca varietatea de emoții negative pe care tocmai le-am discutat, dar, din nefericire, nu avem nume potrivite pentru ele. Așadar, „fericire“ și „bucurie“ va trebui să fie de ajuns.

Emoțiile pozitive includ să te bucuri de impresiile senzoriale, precum mirosuri sau obiecte frumoase, să te amuzi de ceva sau, pur și simplu, să te simți mulțumit. Diferența dintre acestea este mai puțin evidentă la nivelul feței și mai mult identificată prin voce. Majoritatea expresiilor de bucurie au sunete specifice — există o gamă întreagă, de la „șipete de încântare“ la „oftaturi de ușurare“. Alte variații de bucurie sunt entuziasmul, ușurarea și uimirea, pe care le trăim când suntem copleșiți de ceva de neînțeles. Extazul este o altă emoție de tipul bucuriei, deoarece descrie un sentiment de împlinire după o luptă grea cu o provocare dură, un fel de mândrie și bucurie interioare. Mai există un sentiment pe care îl au părinții când copiii lor realizează ceva mareț, o combinație de bucurie și mândrie care se numește *naches* în idiș. Și mai există și o emoție legată de bucurie, care nu prea este acceptată social: *Schadenfreude**.

Acestea sunt emoții importante pentru funcționarea lumii în care trăim, deoarece lupta noastră pentru a le obține ne motivează să facem lucruri bune pentru noi. Ne facem prieteni și devenim curioși în legătură cu experiențe noi. Emoțiile pozitive ne încurajează și să desfășurăm activități care sunt esențiale pentru supraviețuirea omenirii, de exemplu relațiile sexuale și îngrijirea copiilor. În plus, știința ajunge treptat să susțină teoria că oamenii cu o perspectivă optimistă asupra vieții trăiesc mai mult.

Există diferențe evidente între un zâmbet natural și unul fals. La zâmbetul adevărat se folosesc doi mușchi importanți:

* Sentimentul de bucurie sau plăcere când vezi sau afli despre nefericirea altcuiva. (N.t.)



Bucurie: expresie completă
„Oh, chiar se împacă până la urmă?“

mușchiul zigomatic mare, care ridică colțurile gurii, și mușchiul orbicular al ochiului, care tensionează zona din jurul ochiului. Acești mușchi fac ochii să mijească, pielea de sub pleoapa inferioară se contractă, sprâncenele coboară și pe lateralul feței apar riduri. Deși putem să controlăm în mod conștient mușchiul zigomatic mare și să ridicăm colțurile gurii astfel încât să formăm un zâmbet, nu putem proceda la fel și cu mușchiul din jurul ochiului. Mușchiul orbicular al ochiului este împărțit în partea interioară și partea exterioară. Partea exterioară poate fi controlată în mod conștient numai de zece la sută dintre oameni. Iar când aceasta nu joacă niciun rol, diferența este foarte evidentă. Când acest mușchi nu este contractat, spunem despre cineva că „zâmbește cu gura, dar nu și cu ochii“. Faptul că putem controla conștient mușchiul orbicular al ochiului înseamnă, pe de o parte, că zâmbetul este

incomplet, deci fals, și pe de altă parte că zona de sub ochi este liberă să trimită alte semnale, inconștiente. Într-un zâmbet ade-vărat, și sprâncenele sunt coborâte un pic, dar o persoană care simulează un zâmbet nu-și va coborî conștient sprâncenele. Încercați să faceți acest lucru intenționat și veți vedea că veți arăta precum cineva care are drept hobby să sperie copiii mici.

Conform unor studii, când se întâlnesc, cuplurile căsătorite fericite zâmbesc și își folosesc mușchii ochilor, în timp ce cuplurile căsătorite nefericite nu își folosesc mușchii ochilor. De asemenea, oamenii care zâmbesc mult folosind acești mușchi au presiunea sangvină mai mică și se simt mai fericiți. Poate că trebuie activat mușchiul orbicular al ochiului pentru a activa niște centri ai plăcerii din creier, iar cine zâmbește doar cu gura are de pierdut.

Putem să detectăm zâmbetele false incredibil de repede. Când îi învăț pe oameni cum să perceapă schimbările rapide ale expresiilor faciale, folosesc o secvență de imagini pentru a simula microexpresiile. Una dintre aceste imagini îi pune mereu în dificultate pe cei care dau testul. Ideea este că microexpresia ar trebui să reprezinte o persoană fericită. Dar persoana din fotografie nu este un mare actor, așa că bucuria se vede numai la nivelul gurii, nu și al ochilor. Deși timpul de afișare a imaginii este atât de scurt încât singura schimbare observată conștient este o gură mare, zâmbitoare, majoritatea cursanților au impresia că ceva nu este în regulă, dar nu știu ce anume. Nu-și dau seama că tocmai au reacționat la o expresie facială nesinceră decât mai târziu, când o văd ca imagine fixă.

Deci dacă vreți să mimați bucuria în mod credibil, trebuie să ațișăți un zâmbet imens. Atunci, aproape toate schimbările determinate de mușchiul ocular se petrec pur și simplu datorită acestui zâmbet larg, care împinge obrații în sus și încrețește pielea de sub ochi. Ochii devin mai înguști și în lateralul lor apar riduri. Astfel, este mult mai greu să-ți dai seama dacă zâmbetul



este autentic sau nu. Singurul indiciu rămân sprâncenele și pielea de dedesubt, care, în cazul unui zâmbet sincer, sunt coborâte de către mușchiul ocular exterior.

UN AMESTEC DE EMOȚII

La final, aș vrea să vă arăt niște fotografii cu emoții amestecate, în care o față exprimă mai multe emoții în același timp. Acest lucru este foarte des întâlnit la expresiile faciale obișnuite. Trebuie să vă dați seama ce emoție exprimă fiecare parte a feței, și repede. Mai jos, sunt prezentate câteva poze, fiecare conținând elemente a două emoții diferite. Încercați să ghiciți despre ce emoții este vorba și ce parte a feței le exprimă. Răspunsurile se găsesc la pagina 146. Dar încercați singuri, fără să trageți cu ochiul.





* O presupusă rasă umanoidă extraterestră cu caracteristici de reptilă care joacă un rol proeminent în literatura științifico-fantastică, ufolgia modernă și în teoria conspirației. (M.T.)

RÄSPUNSURILE CORECTE

- a) Tristețe + supărare
Tristețe = sprâncene, ochi. Supărare = gură
- b) Surpriză + frică
Surpriză = frunte, sprâncene, ochi. Frică = gură
- c) Dezgust + surpriză
Dezgust = gură, nas, pleoape inferioare. Surpriză = pleoape superioare, sprâncene, frunte
- d) Supărare + dispreg
Supărare = sprâncene, ochi. Dispreț = nas, gură
- e) Tristețe + frică
Tristețe = sprâncene, ochi. Frică = gură
- f) Dezgust + frică
Dezgust = gură, nas, pleoape inferioare. Frică = pleoape superioare, sprâncene, frunte
- g) Bucurie falsă
Bucurie = gură. Expresie neutră = restul feței
- h) Păi... supărare? Frică? Nevoie urgentă la baie? O fi un reptilian? Trimitеți sugestiile dumneavoastră editorului!

AJUTOR! VĂD OAMENI EMOȚIONAȚI!

Cum să răspundeți la emoțiile incipiente

Ce ar trebui să faceți când observați expresii emoționale subtile (ca acelea pe care tocmai ați învățat să le recunoașteți) la persoana cu care vorbiți? În cazul expresiilor subtile, nu aveți de unde să știți dacă persoana respectivă vrea sau nu să știți care este starea sa emoțională. Înainte de a hotărî să răspundeți la emoția în cauză, ar trebui să stabiliți dacă ceea ce vedeți este o emoție slabă sau o emoție puternică ținută sub control. Pentru aceasta, cel mai ușor este să fiți atenți la context. Dacă observați emoția chiar la începutul conversației, atunci probabil sursa emoției nu este ceea ce spuneți, ci persoana resimțea deja emoția când a început conversația. Poate nici nu are legătură cu relația dintre dumneavoastră, ci cu ceva care s-a întâmplat mai devreme. Dar este posibil să aibă legătură cu așteptările pe care le are de la conversație sau de la cursul pe care crede că poate să-l ia aceasta.

Majoritatea expresiilor emoționale nu durează mai mult de câteva secunde. Durata lor depinde de intensitatea emoției. O expresie scurtă, intensă, rapidă este un indiciu că emoția respectivă este deghizată în mod conștient sau inconștient. O expresie mai puțin intensă, care durează mai mult, denotă adesea o reprimare conștientă a emoției (presupunem că persoana nu cedează și nu vă spune pur și simplu cum se simte).

Există emoții care nu ați vrea să erupă cu toată forța. Ar trebui să răspundeți la acestea de îndată ce recunoașteți semnele, de preferat chiar înainte ca persoana în cauză să devină conștientă de ele. În cazul altor emoții, este suficient să le răspundeți indirect și să le asigurați și lor un loc în conversație. Iată câteva strategii sănătoase pentru a răspunde la fiecare dintre emoțiile de bază despre care am discutat (deși am sărit peste surpriză și bucurie, deoarece nu prea este nevoie să fie „gestionate“).

TRISTEȚEA

Dacă ar trebui sau nu să răspundeți la tristețea cuiva depinde de relația și de comunicarea prealabilă dintre dumneavoastră și persoana respectivă. Toți oamenii, chiar și copiii dumneavoastră, au nevoie de puțină intimitate pentru a se confrunta cu ceea ce îi întristează și pentru a se retrage o vreme. Puteți să fiți precauți și să începeți o conversație întrebând dacă totul este în regulă, dar și asta depinde de context și de relație. Important este ca, atunci când vedeți semne de tristețe la cineva, să le luați în serios. Aceste semne indică o problemă și că persoana are nevoie de consolare. Mai rămâne să vă întrebați dacă dumneavoastră sunteți persoana potrivită pentru asta și dacă momentul este propice.

Dacă știți pe cineva mai apropiat de persoana în cauză, spuneți-i ce ați văzut. Din cauza relației profesionale, ar putea fi mai dificil pentru un manager să-și consoleze un angajat, decât ar fi pentru un coleg. Dacă este vorba despre o relație strănsă, în familie sau cu copiii, trebuie să-i spuneți clar persoanei triste că sunteți alături de ea dacă are nevoie de dumneavoastră, să stați de vorbă așa cum îi convine, când îi convine.

SUPĂRAREA

Când observați că cineva este supărat, amintiți-vă că nu știți nici cauza supărării, nici împotriva cui este îndreptată aceasta. Nu are neapărat legătură cu dumneavoastră. De asemenea, amintiți-vă că ceea ce ar putea părea semne de supărare ar putea fi, de fapt, semne de concentrare sau de confuzie. Poate că nu ați explicat destul de clar. Dacă știți că este supărare și vreți să răspundeți la această emoție, o idee bună ar fi să evitați complet cuvântul „supărare“. Poate că persoana respectivă face tot ce poate ca să nu-și exteriorizeze sentimentele și ultimul lucru

de care are nevoie este să comenteze cineva despre asta. Pur și simplu nu se zice: „Mamăăă, ce față supărată ai!“.

O idee mai bună ar fi să răspundeți mai târziu, poate în ziua următoare, când emoțiile nu mai sunt la fel de intense și nu vor avea același impact asupra conversației. Dacă purtați o negociere sau o conversație și ați ajuns într-un punct mort deoarece cineva și-a pierdut cumpătul, este momentul pentru o pauză de cafea. Sau ați putea să continuați a doua zi.

Metoda cea mai eficientă de a gestiona supărarea unei persoane și de a o deturna este tehnica Aikido pentru opinii, despre care ați citit deja. „În locul tău, și eu aș fi reacționat exact la fel. Fără discuție. Bei cafeaua cu zahăr sau cu lapte?“ Dacă această abordare nu funcționează, atunci ar trebui măcar să vă asigurați că nimeni nu ia nicio decizie sau măsură care ar putea avea consecințe mai târziu. Când suntem supărați, avem tendința să nu judecăm corect și pe îndelete.

FRICA

Dacă vedeți pe cineva speriat, mai întâi asigurați-l că este în siguranță. De exemplu, dacă trebuie să dați niște vești proaste unui angajat și acesta începe să manifeste semne ale fricii, asigurați-l mai întâi că locul lui de muncă nu este în pericol sau că sunteți foarte mulțumiți de eforturile pe care le face. Dacă tocmai ați îngrijorat pe cineva, dați-i ceva de care să se sprijine, ca să nu cadă (metaforic vorbind).

Dacă este o conversație între prieteni apropiați, puteți fi mai direcți și să-i spuneți că pare să îl deranjeze ceva și poate vrea să vorbească despre asta. De asemenea, puteți să-i oferiți siguranță și susținere stabilind rapport sau folosind contactul fizic direct dacă aveți o relație foarte apropiată. Îmbrățișările sunt

întotdeauna o bună modalitate de a oferi susținere (presupunând că sunt folosite corect — vom mai discuta despre acest subiect în capitolul despre ancore), la fel și echivalentele lor verbale.

DEZGUSTUL

Dezgustul este adesea confundat cu supărarea. Dacă cineva începe să manifeste semne subtile de dezgust, de exemplu o încrețitură mică a nasului, acesta este probabil o indicație a faptului că emoția abia s-a declanșat. Ar trebui să încercați să răspundeți imediat, într-un mod subtil, fără să menționați ce ați observat. Ați putea întreba persoana dacă simte că a fost tratată nedrept și dacă puteți face ceva ca să rezolvați situația. Nu deveniți defensivi, pentru că astfel dezgustul său poate exploda complet. Așteptați să termine de vorbit și abia apoi prezentați-vă argumentele. Este important să nu ignorați această stare și să încercați să o transformați cu orice cost. Este dificil, deoarece declanșatorii dezgustului sunt adânc înrădăcinați în noi. Dar amintiți-vă de cercetările lui Gottman în Laboratorul de iubire: dacă nu reușiți să schimbați starea de dezgust, relația dumneavoastră ar putea fi condamnată.

DISPREȚUL

Dacă cineva manifestă semne de dispreț, ar putea fi dispreț față de sine, față de subiectul discuției sau față de dumneavoastră, ca persoană. Dacă bănuieți că ar putea fi îndreptat împotriva dumneavoastră, cel mai bine este să ignorați. Ar putea fi vorba despre vechiul dispreț din inferioritate, resimțit de angajați față de șefii lor, de elevi față de profesori și, în cel mai rău caz, de copii față de părinți. Sau poate persoana respectivă crede că știe mai multe decât dumneavoastră despre subiectul discutat și că nu aveți deloc dreptate.

Cel care manifestă dispreț se simte superior. Din păcate, aceasta este o situație greu de schimbat, indiferent cât de buni sunteți la a stabili rapport. Cel mai bine este să evitați persoana de acum înainte, dacă se poate. Dacă aveți o relație personală, oricum nu este una benefică. Dacă este cineva cu care trebuie să vă întâlniți frecvent la serviciu și care vă afectează munca prin deciziile sale, este mai bine să lăsați pe altcineva să facă propuneri și sugestii în locul dumneavoastră, în cadrul întâlnirilor. Ați putea și să vedeți dacă mai există cineva cu aceeași funcție, cineva cu care să puteți comunica direct pentru a obține rezultatele dorite.

O MICĂ REPETIȚIE

Ați făcut progrese mari ca viitori cititori de gânduri. A venit momentul să luați o pauză, ca să vă gândiți la toate lucrurile pe care le-ați învățat. Ați învățat să identificați o gamă largă de semne care fac parte din comunicarea fără cuvinte, inconștientă. Ați învățat să vă adaptați la modul de comunicare al altei persoane în aceste zone diferite, pentru a putea stabili o relație bună la momentul potrivit. Ați învățat să folosiți acea relație pentru a determina schimbări pozitive în comportamentul și atitudinile celuilalt. Ați învățat să identificați simțuri primare diferite la oameni diferiți. Ați învățat cum simțurile primare influențează gândirea, vorbirea și înțelegerea oamenilor. Ați învățat să recunoașteți schimbările subtile ale mușchilor faciali, schimbări care indică diversele stări emoționale în care intră o persoană, și modul în care aceste stări emoționale modifică experiența întâlnirii. Ați învățat cum să deturnați emoțiile negative, la nevoie.

Ați învățat toate aceste lucruri. Măcar în teorie.



Sugestia mea este să vă asigurați că ați învățat toate aceste lucruri și în practică. Lăsați cartea deoparte. Duceți-vă în lume ca să puneți în practică citirea gândurilor și fiți perseverenți! În a doua jumătate a acestei cărți se presupune că puteți să faceți tot ce ați citit până acum. Ca să vă motivez și mai mult, o să vă povestesc o întâmplare din viața reală, care ar trebui să vă demonstreze cât de mult contează să știți cum să folosiți aceste tehnici.

Capitolul 6

Un interludiu în care vă povestesc ce se poate întâmpla când vă folosiți sau nu vă folosiți abilitățile de citire a gândurilor.

Niciodată nu este prea târziu

O poveste cu morală despre
importanța citirii gândurilor

Acum un an sau cam așa ceva, eram maestru de ceremonii la o conferință de o zi care avea loc undeva în Suedia. Se desfășurau mai multe seminare diferite în același timp, fiecare cu programul propriu, așa că erau multe de făcut și în curând am devenit foarte ocupat. Am ajuns la prânz, destul de târziu față de ceilalți participanți. Am observat un bărbat care stătea singur și încă mai mânca, așa că m-am așezat lângă el. În timp ce mă așezam, am început să-i povestesc un incident amuzant care se petrecuse mai devreme. M-am întrerupt brusc când am văzut reacția lui — mă fixa cu o privire extrem de dezaprobatoare. M-am simțit ca o insectă sub privirea lui. Aș fi putut să mă opresc atunci și să-mi continui prânzul în liniște, dar nu eram doar maestru de ceremonii, ci urma să fac și eu o prezentare în seara aceea. M-am

gândit că ar fi o idee proastă să supăr pe unul dintre participanți în ziua aceea.

Mi-am dat seama că, nefiind atent cu adevărat la cine stătea, de fapt, la masa aceea, comiseseam un păcat capital. Mă luase gura pe dinainte și începusem să vorbesc despre mine, fără să mă deranjez să aflu cu cine vorbeam. Când m-am uitat la bărbatul acela, am observat că prezenta atributele clasice ale bradichineziei*: de constituție solidă, îmbrăcat cu o cămașă de flanelă și avea chiar și barbă. Faptul că stătea și mânca singur era o dovadă în plus că observația mea fusese corectă, pentru că, m-am gândit eu, mânca mai încet decât ceilalți, în ritmul unui bradichinetic. Și mă trezisem eu să tot dau din gură ca să-i trezesc interesul cu o anecdotă extrem de vizuală. Nici nu-i de mirare că mersese prost.

Așa că am stat acolo și am mâncat câteva minute, timp în care am început să stabilesc rapport urmându-i limbajul și ritmul corpului (care, așa cum era de așteptat, era mult mai lent decât al meu). Când am văzut că nu mai avea sprâncenele coborâte, contractate, ca atunci când mă fixa cu privirea, i-am pus câteva întrebări de control să văd dacă, într-adevăr, era bradichinetic. Vocea mea avea același ritm cu mișcările lui. L-am întrebat dacă îi place mâncarea și ce părere are despre conferință. După aceea, am repetat povestea de mai devreme. Dar de data aceasta m-am străduit să folosesc altfel de cuvinte și să accentuez elementele care m-am gândit eu că ar fi mai importante pentru el. Nu am mai înfățișat curba frumoasă descrisă de un obiect care zburase prin aer; în schimb, am subliniat cum m-am simțit când obiectul a aterizat în ceafa mea. A doua oară, povestea a fost un succes. Până la sfârșitul prânzului, am ajuns să ne înțelegem foarte bine.

Probabil că, dacă ne-ar fi privit cineva, i s-ar fi părut foarte ciudat, pentru că, la nivel superficial, nu era mare diferență față de mai devreme. Prima dată i-am spus ceva și am primit ca răspuns o privire furioasă. Un pic mai târziu, i-am spus același lucru și am fost recompensat cu aprobare.

* Încetinire generală a executării mișcărilor motrice. (N.t.)

Îmi folosisem cunoștințele despre rapport, impresiile senzoriale și expresiile subtile ale emoțiilor pentru a transforma o situație neconfortabilă într-o relație bună în doar câteva secunde. Pur și simplu nu m-am mai gândit la mine și am devenit atent la celălalt. Niciodată nu este prea târziu să stabiliți rapport, chiar dacă ați început cu stângul. Din fericire pentru mine, s-a dovedit că bărbatul pe care îl cunoscusem era directorul firmei care mă angajase pentru ziua aceea.



Cum era?

Dacă sunt la fel ca tine, o să mă înțelegeți și o să mă plăci.

Dacă mă plăci, o să vrei să fii de acord cu mine.

Capitolul 7

În care învățați să recunoașteți semnele presiunii puse asupra oamenilor, râdem de nasul lui Bill Clinton și un student ne arată degetul.

Fiți un detector de minciuni umane

Semnele contradictorii și semnificația lor

În acest capitol și în următorul vreau să discut două cazuri speciale de „comunicare practică fără cuvinte“. Vedeți dumneavoastră, sunt anumite semne inconștiente pe care le afixăm numai în anumite situații. Următorul capitol va aborda atracția. Veți fi uimiți de ceea ce creează inconștientul când crede că a găsit o pereche potrivită pentru genele dumneavoastră (adică o „bunăciune“ interesantă). Dar înainte vom discuta despre un alt subiect interesant, și anume schimbările care pot fi văzute în comunicarea noastră fără cuvinte, când încercăm să mințim.

Ca un cititor de gânduri, sigur că este important să vă dați seama când cineva vă minte. Ați învățat deja să identificați un anumit tip de semne false, odată ce ați învățat să deosebiți o expresie facială falsă de una autentică. Însă, după cum veți vedea, când este vorba despre minciuni, abia am intrat în subiect.

Cel mai ușor ne este să mințim cu cuvintele, pentru că asta am exersat toată viața. Când vine vorba despre a minți cu expresiile faciale, nu mai suntem la fel de buni, deși am făcut un pic de practică și în zona aceasta. Dar cel mai rău ne descurcăm când trebuie să mințim cu corpurile. Cei mai mulți dintre noi probabil că nici nu ne-am gândit că și corpurile noastre „vorbesc“. Așa că este o ironie că suntem foarte atenți la ce ne spune cineva, dar dăm mai puțină importanță expresiilor sale faciale.

Dacă bănuim că cineva ne minte, ne concentrăm și mai mult pe ceea ce spune, în loc să facem exact opusul. Dacă vrem să știm ce ne spune cu adevărat cineva, ar trebui să ne pese mai puțin de cuvintele rostite și mai mult de ceea ce exprimă persoana cu restul corpului și cu tonul vocii.

Dar chiar ne putem da seama când cineva minte? Da și nu. Putem detecta anumite semne manifestate pentru un anumit tip de minciuni, care implică un anumit nivel de stres emoțional. Deci ceea ce vedem de obicei este că persoana este stresată sau agitată, nu că minte neapărat. Dar, uneori, aceste semne sunt tot ce ne trebuie pentru a deduce că cineva spune neadevăruri. Mai sunt unele semne care apar numai când cineva minte. Șmecheria este să le identificați.

Unii oameni se pricep foarte bine să-și dea seama când cineva încearcă să-i păcălească cu o minciună, iar alții nu învață niciodată cum să facă asta. Sigur, unii oameni sunt mincinoși înnașcuți și nu se trădează deloc (cei mai buni tind să fie psihopați), iar alții nu pot să mintă nici măcar despre numărul de gogoși mâncate fără să se dea de gol. Cu toții suntem diferiți, dar cei mai mulți dintre noi manifestăm câteva astfel de semne și ne putem îmbunătăți capacitatea de a le identifica.

CE ESTE MINCIUNA?

Arta detectării minciunilor fascinează mulți oameni, îndeosebi pe cei care lucrează în poliție, armată sau justiție. Din moment ce detectorul clasic de minciuni, poligraful, nu este demn

de încredere*, cei care studiază minciunile (unul dintre aceștia fiind Paul Ekman, pe care l-am menționat mai devreme) au depus mari eforturi pentru a identifica semnele care ar putea indica o minciună. Iar eforturile lor au dat ceva rezultate. Dar la ce ne referim, de fapt, când folosim cuvântul „minciună“?

Cei mai mulți dintre noi mințim tot timpul, în sensul că ceea ce spunem nu reprezintă cu exactitate starea reală a lucrurilor. Majoritatea minciunilor din societatea noastră sunt banale însă, iar regulile noastre sociale implică un mare număr de minciuni banale. Dacă ne întreabă cineva: „Ce mai faci?“, adesea răspundem: „Bine, mulțumesc, tu?“, chiar dacă numai bine nu facem. Știm că persoana care ne-a pus această întrebare nu este cu adevărat interesată de o descriere detaliată a stării noastre și o folosește doar ca pe o formulă de salut.

În unele situații, lumea se așteaptă să mințim și să arătăm altceva decât ce simțim în realitate. Într-un concurs de frumusețe, câștigătoarea are voie să plângă și să se emoționeze, dar următoarele clasate trebuie să arate cât de mult se bucură pentru câștigătoare și să suporte cu stoicism învingerea proprie. Dacă toate ar arăta cum se simt de fapt, probabil am vedea finalistele în lacrimi, iar câștigătoarea țipând de bucurie și hohotind de râs. A-ți ascunde emoțiile sau a te preface că simți altceva decât în realitate este o altă formă de minciună.

Sigur, pe noi nu ne interesează aceste tipuri de minciuni permise. Minciunile care ne interesează pe noi sunt cele spuse într-un context în care acest lucru nu este permis din punct de vedere social sau cultural, iar motivul pentru care cineva minte este câștigul personal. Acest lucru înseamnă și că minciuna trebuie să fie spusă în cunoștință de cauză, adică minciunosul trebuie să știe

* Poligrafii nu sunt neapărat nedemni de încredere. Problema este că de fiecare dată este nevoie ca apoi să stea cineva să interpreteze rezultatele. Și aici se poate greși, pentru că orice interpretare nu este decât o opinie personală. Poligraful este o mașină extraordinară care face „ping“. Problema apare când trebuie să-ți dai seama ce înseamnă acel „ping“.

că ceea ce spune nu descrie corect realitatea. Rețineți, minciuna poate consta într-o prefăcătorie, dar și în manifestarea sau nu a unei anumite emoții. Dacă vă spun că am câștigat un meci de tenis pe care, de fapt, l-am pierdut, vă spun o minciună. Dar și dacă arăt fericire prin acțiunile mele și prin expresia facială când sunt trist, tot o minciună este.

Când cineva minte, o face cu un motiv, ceea ce înseamnă că există o pedeapsă sau o recompensă. Mințiți ca să obțineți o recompensă pe care altfel n-ați primi-o, sau pentru a evita o pedeapsă pe care urmează să o primiți. Ar putea fi și o combinație a acestora: mințiți pentru a obține o recompensă la care nu aveți dreptul, de exemplu aprecierea cuiva, dar dacă minciuna este descoperită, ați putea fi pedepsiți pentru ea când persoana încheie relația cu dumneavoastră.

SEMNE CONTRADICTORII

Semnele detectabile ale unei minciuni se văd când recompensa sau pedeapsa nu sunt banale, deci chiar există o miză mare pentru persoana care minte și aceștia îi pasă dacă minciuna i-a reușit sau nu. Apoi, persoana care încearcă să mintă se implică emoțional în minciună și tocmai această angajare în minciună dă naștere multora dintre semnele pe care le va căuta un cititor de gânduri. Odată identificate semnele, rămâne să ne dăm seama ce înseamnă acestea.

În orice minciună se află două mesaje concurente: adevărul și falsitatea. Cuvântul „minciună“ se concentrează pe falsitate, dar, de fapt, ambele sunt la fel de importante. Și capacitatea de a le diferenția este importantă. Din moment ce întotdeauna transmitem diferite mesaje în toate comunicările noastre, nu numai cu cuvinte, minciuna este de fapt o încercare mai mult sau mai puțin reușită de a controla aceste mesaje. La fel ca expresiile faciale, minciunile sunt încercări de a acoperi sau a masca un anumit

mesaj cu un altul. Pentru a detecta când cineva minte, trebuie să fim atenți la acele elemente ale comunicării noastre pe care nu le putem controla foarte bine. O persoană care spune adevărul exprimă același lucru prin comunicarea controlată în mod conștient ca și prin expresiile inconștiente. Dar dacă vedem o lipsă de armonie în exprimare, de exemplu între ceea ce exprimă mâinile și ceea ce exprimă cuvintele, putem bănuși că există, de fapt, două mesaje. Căutăm *semne contradictorii*, semne inconștiente care spun altceva decât mesajul exprimat în mod conștient. Semnele pe care ne este greu să le controlăm exprimă adevăratele noastre gânduri și sentimente.

Psihologul evoluționist american Robert Trivers are o soluție la această problemă, pentru cei care vor să poată minți liber. Secretul este să vă convingeți pe dumneavoastră înșivă că minciuna pe care o spuneți este adevărul! Atunci, toate semnele, fie acestea conștiente sau inconștiente, vor exprima în mod autentic un singur mesaj. Minciuna n-o să vă prindă din urmă decât atunci când va trebui să mâncați și acea ultimă prăjitură pe care ați ascuns-o și ați jurat că nu ați furat-o — din moment ce nici dumneavoastră nu mai credeți că ați luat-o.

Semnele contradictorii inconștiente pe care le arată un mincinos se numesc scăpări. Când cineva minte sau încearcă să-și ascundă sentimentele de noi, vor fi scăpări în câteva zone diferite. Dar trebuie să fiți atenți! Unii oameni nu au scăpări deloc, indiferent cât de mult mint. Așa că nu puteți interpreta lipsa scăpărilor ca pe o garanție că cineva spune adevărul. Mai sunt unii oameni despre care vom crede că au scăpări, dar care de fapt se comportă normal. Din acest motiv, este important să ne asigurăm că semnele pe care le detectăm sunt *schimbări* ale comportamentului cuiva, și nu modul în care persoana se comportă de obicei. Observați câteva tipuri diferite de scăpări la cineva înainte să

hotărâți că persoana respectivă minte sau nu sau că este reținută în manifestarea emoțiilor.

Dacă ați observat câteva semne contradictorii la cineva, acest lucru poate însemna că persoana vă minte, dar poate însemna și că simte altă emoție decât cea pe care încearcă să o afișeze. Adesea, vă veți da seama cu ușurință despre care dintre situații este vorba, datorită contextului.

Rețineți, de asemenea, că, deși ați observat câteva astfel de semne, nu știți neapărat ce le-a determinat. După cum veți vedea în curând, acestea puteau avea cu totul alte cauze decât faptul că persoana minte. Puteți vedea multe scăpări la cineva, dar acestea pot apărea din cauză că respectiva persoană tocmai s-a gândit la ceva care nu are nicio legătură cu conversația voastră. Când descoperiți aceste semne, următorul pas este să luați în considerare contextul și orice alte motive posibile ale comportamentului său, înainte să puteți spune cu convingere că minte.

DE CE TE SCARPINI LA NAS?

Semne contradictorii în limbajul trupului

Cel mai evident dintre toate aceste semne contradictorii provine de la propriul sistem nervos autonom. Nu îl putem controla, chiar dacă descoperim că exprimăm niște semne prin intermediul său. Este foarte dificil, dacă nu chiar imposibil, să ne oprim la comandă din transpirat sau din înroșit, sau să evităm să ni se dilate pupilele când primim o mână câștigătoare la poker. Problema este că sistemul nervos autonom se activează numai când emoțiile sunt foarte puternice. Din fericire, există nenumărate alte semne și scăpări care apar chiar și când emoțiile nu sunt așa de puternice.

FAȚA

Adesea se spune că fața transmite două mesaje: ceea ce vrem noi să transmitem și ceea ce gândim cu adevărat. Uneori, cele două coincid, dar adesea sunt diferite. Când încercăm să controlăm mesajul pe care îl exprimăm, folosim trei metode:

CALIFICAREA

Comentăm despre expresia facială pe care o avem adăugând încă una. De exemplu, adăugăm un zâmbet la o expresie de altfel nenorocită, pentru a arăta tuturor că ne vom descurca până la urmă.

MODULAREA

Schimbăm intensitatea expresiei pentru a o slăbi sau a o întări. Facem acest lucru controlând numărul de mușchi folosiți (ca atunci când arătăm o expresie facială *parțială*), cât de mult folosim acei mușchi (ca atunci când arătăm o expresie completă, dar de mică intensitate, adică o expresie *ușoară*) și cât timp afișăm expresia respectivă.

FALSIFICAREA

Putem să manifestăm emoție când nu simțim nimic în realitate (*simulare*). Putem încerca să nu dezvăluim nimic când, de fapt, simțim ceva (*neutralizare*) sau putem acoperi emoția pe care o simțim cu altă emoție pe care nu o simțim (*mascare*).

Pentru a putea pretinde în mod convingător că simțim o emoție, trebuie să știm cum să o exprimăm, ce mușchi să folosim și cum să-i folosim. Copiii și adolescenții exersează strâmbându-se în fața oglinzii, dar pe măsură ce creștem, tindem să nu mai facem acest lucru. Din acest motiv, uneori nu avem o idee corectă despre felul în care arătăm, de fapt, când exprimăm diverse lucruri. Adesea, nici nu avem timp să ne pregătim, ci trebuie să ne bazăm pe ceea ce simțim înăuntru și să sperăm că ne apropiem destul de mult.

A fi neutri, a nu arăta absolut nimic este foarte dificil, mai ales când este vorba despre un subiect de care ne pasă, care ne provoacă o emoție puternică pe care dorim să o ascundem. De cele mai multe ori devenim atât de încordați, încât este evident că ascundem ceva, chiar dacă nimeni nu-și dă seama ce anume ascundem. Așa că preferăm calea mai ușoară și mascăm emoția, prefăcându-ne că simțim altceva decât emoția reală. Când încercăm să ne controlăm expresiile faciale, tindem să folosim doar partea de jos a feței, așa cum ar trebui să știți deja. Acest lucru înseamnă că ochii, sprâncenele și fruntea sunt libere să exprime adevăratele emoții, ceea ce facem inconștient. Deoarece, chiar și atunci când facem un efort să zâmbim, nasul se poate încreți a dezgust față de ceva (v-o aduceți aminte pe chef Tina)? Tocmai ați citit capitolul despre emoții și ați aflat ce semnificație au semnele pe care le transmit ochii, sprâncenele și frunțile noastre, indiferent de ce încercăm noi să exprimăm cu gurile, așa că nu reiau explicația aici.

Masca cel mai des folosită pentru a ascunde emoțiile este zâmbetul. Darwin, care a scris multe lucruri bune, încă valabile, despre mușchii faciali și limbajul corpului, avea o teorie care explica acest fenomen. El susținea că, de obicei, încercăm să mascăm emoțiile negative și că cel mai îndepărtat de expresiile negative este zâmbetul.

V-am arătat deja cum să faceți diferența între un zâmbet fals și unul autentic. Zâmbetul autentic este întotdeauna simetric, ambele colțuri ale gurii sunt ridicate la fel de mult (presupunând că persoana respectivă nu suferă de vreo leziune a mușchilor faciali). Nu poate să fie niciodată asimetric. Zâmbetul fals poate fi ori simetric, ori asimetric — caz în care apare doar pe o parte a feței. Dacă vă uitați cu atenție la un zâmbet afectat, vedeți că acesta este ori o încercare nereușită de a arăta fericit (vi-l amintiți pe Göran Persson?), ori face parte dintr-o altă expresie, de exemplu dezgust sau dispreț (amintiți-vi-l și aici tot pe Göran Persson). Zâmbetul autentic folosește și zona exterioară, și pe cea interioară din jurul ochilor, ceea ce este aproape imposibil de făcut în mod conștient.

Actorii care reușesc să zâmbească natural, inclusiv cu ochii, recurg la o amintire pozitivă care să-i facă fericiți cu adevărat. Expresiile false de bucurie sunt trădate și de repeziciunea cu care sunt arătate. O expresie autentică de bucurie apare după ceva timp, iar una falsă tinde și să persiste prea mult.

În aceste situații pot apărea și microexpresii. Eu cred că microexpresiile joacă un rol major în ceea ce intuim despre alți oameni. Dacă simțim că cineva nu ne place, deși este politician cu noi la suprafață, probabil intuiția noastră se bazează pe limbajul corpului și alte forme de comunicare inconștientă pe care le-am detectat. Dar este posibil și să fi observat o microexpresie care ne-a divulgat ceea ce simte în realitate persoana respectivă cu privire la noi. Poate că s-a petrecut prea repede ca să o observăm în mod conștient, dar inconștientul nostru a avut destul timp să o înregistreze.

Oricând apar, microexpresiile sunt niște scăpări în care putem avea încredere. Însă unii oameni nu au scăpări deloc, alții au doar în anumite situații, dar nu și în celelalte și așa mai departe. Faptul că nu vedem o microexpresie la cineva nu este o garanție că persoana în cauză nu încearcă să-și suprima o

emoție, dacă asta bănuieți. În acest caz, va trebui să căutați semne în altă parte.

OCHII

Este un lucru bine cunoscut faptul că îți poți da seama dacă cineva minte privindu-l în ochi. Credem că evitarea privirii și clipitul des sunt semne că persoana minte. Nu este neapărat greșit, dar, din moment ce toată lumea a auzit despre aceste lucruri, cineva care minte vă va privi în ochi mai mult decât în mod normal! Fiindcă ni s-a spus, încă din copilărie, că un mincinos nu stabilește contact vizual, este probabil ca un mincinos să facă tocmai opusul, și chiar cu vârf și îndesat.

Există stări psihice în care evităm privirea în mod natural. Privim în jos când suntem triști, înclinăm capul în jos sau într-o parte când simțim rușine sau vină și privim brusc în altă parte când nu suntem de acord cu cineva. Un mincinos nu va proceda astfel, de teamă să nu se dea de gol că este mincinos (!). Cei mai buni mincinoși evită să fie descoperiți știind exact când să-și fe-rească privirea.

Un alt factor care are legătură cu ochii este dimensiunea pupilelor. Așa cum am menționat mai devreme, pupilele se dilată când simțim emoții precum apreciere sau interes. Încercați să vă asigurați că dimensiunea pupilelor se potrivește cu emoțiile pe care persoana în cauză pretinde că le simte. Cineva care se interesează activ de un lucru nu ar trebui să aibă pupile de mărimea unui vârf de ac decât dacă îi bate soarele în ochi.

Când cineva care minte sau se află sub presiune emoțională clipește, ochii rămân închiși mai mult decât în cazul cuiva care spune adevărul. Zoologul britanic Desmond Morris, care a studiat și comportamentul uman, a observat acest fenomen la interogatoriile realizate de poliție și susține că este o încercare inconștientă de a se izola de lume.

Felul în care ne mișcăm ochii poate da indicii și despre gândurile care ne trec prin minte. Când gândim, ne folosim destul de des amintirile, dar putem și să construim evenimente noi, pe care nu le-am trăit niciodată, cu ajutorul imaginației. Asta se întâmplă când suntem imaginativi, ne facem planuri pe termen lung, inventăm povești și așa mai departe. Vă amintiți modelul EAC pentru mișcările ochilor și impresiile senzoriale? Acesta ne spune că ochii fac mișcări diferite, după cum gândul este unul construit atunci sau este o amintire. Construim gânduri tot timpul și, uneori, a construi înseamnă a minți. Dacă o persoană vizuală vă povestește ceva ce susține că a făcut sau a trăit, dar deodată privește în sus și spre dreapta, în loc să privească spre stânga, conform modelului, acesta este un semn că persoana respectivă construiește un gând. Va trebui să vă întrebați dacă există vreun motiv pentru care această persoană să-și folosească creativitatea și imaginația în acel context. Să presupunem că ea spune:

„A trebuit să lucrez până târziu și, din moment ce oricum aș fi întârziat la cină, am luat repede o pizza și o bere cu Josh, dar apoi am venit direct acasă.“

Dacă observați că își construiește gândul în timp ce spune „am luat repede o pizza și o bere cu Josh“, fiți precauți. Evident este o problemă cu afirmația aceasta. S-ar putea să fiți victima unei minciuni sfruntate.

Poate din acest motiv există clișeu potrivit căruia mincinoșilor le este frică de contactul vizual. Conform modelului EAC, ochii se mișcă în momentul în care se construiește o minciună, iar acest lucru i-ar împiedica pe mincinoși să păstreze contactul vizual, pentru că ar însemna să privească drept înainte. Pe de altă parte, merge să povestiți cuiva o amintire în timp ce priviți drept înainte (și păstrați contactul vizual) deoarece această poziție a ochilor vă permite să vizualizați amintirile.

Rețineți, cele de mai sus funcționează numai dacă prindeți pe cineva construind o minciună pe măsură ce o rostește. Dacă persoana are timp să-și pregătească minciuna, adică să o



EXERCIȚIU DE CONSTRUCȚIE

Am observat că pentru foarte mulți oameni modelul EAC nu se aplică în totalitate. Dar toți oamenii schimbă ceva în propriul comportament sau în mișcările ochilor, care arată că în acel moment construiesc o idee. Puteți face următorul exercițiu pentru a vă îmbunătăți abilitatea de a detecta când cineva face o construcție vizuală.

Pasul 1

Rugați persoana să vizualizeze ceva, ca în exercițiul precedent cu Mona Lisa. Lăsați-o cât timp are nevoie să-și picteze tabloul în minte, ocazie cu care îi puteți observa mișcările ochilor.

Pasul 2

Acum rugați persoana să-și imagineze o altă versiune a acestei imagini, una care nu există. De exemplu, Mona Lisa pictată de un puști de cinci ani. Din nou, acordați-i suficient timp să îndeplinească această sarcină și să construiască imaginea cât mai detaliat posibil. Între timp, observați dacă urmează modelul EAC sau nu și încercați să detectați alte semne de construcție a gândurilor.

Pasul 3

Puteți relua exercițiul, ca să vă asigurați că schimbările pe care le-ați observat fac parte din comportamentul obișnuit al persoanei și nu sunt niște evenimente ciudate. (Dar nu uitați să folosiți o altă imagine a doua oară! Altfel, în pasul 2 nu va avea loc o construcție, deoarece persoana poate pur și simplu să recurgă la amintirea construită data trecută).

construiască dinainte, este posibil să nu vedeți nicio diferență în mișcarea ochilor, deoarece minciuna a devenit între timp o *amintire*, chiar dacă are un conținut tot imaginar. La final, rețineți că acest model nu funcționează pentru toată lumea. Sunt numeroase excepții, așa că înainte să vă puneți partenerul să doarmă pe canapea, asigurați-vă că puteți cu adevărat să diferențiați între amintire și construcție.

MÂINILE

Cu cât ne îndepărtăm mai mult de față, cu atât ne este mai ușor să mințim prin semne fără cuvinte, pentru că restul corpului nu este la fel de conectat la centrele emoționale din creierul nostru și îl putem controla mai bine. Așa că este bine că uităm să facem asta, adică să mințim cu restul corpului. Mâinile se află undeva la mijloc — suntem foarte conștienți de ele, deoarece le putem vedea în cea mai mare parte a timpului, dar ele transmit și numeroase semne inconștiente.

Emblemele reprezintă un anumit tip de gesturi ale mâinilor. Acestea și cuvintele acționează exact la fel: sunt gesturi specifice, cu înțelesuri specifice, cunoscute de toți membrii unei anumite culturi. Un astfel de exemplu este gestul introdus de Winston Churchill, în care arătătorul și degetul mijlociu sunt întinse, iar celelalte sunt strânse în palmă. În cea mai mare parte a lumii occidentale, acest semn este recunoscut drept „V de la victorie”. Sigur că nu este o problemă să mințim cu acest tip de gesturi. Poți să arăți liniștit semnul victoriei când cineva te întreabă dacă echipa ta a câștigat meciul pe care de fapt l-ați pierdut grav de tot.

Dar uneori folosim aceste tipuri de gesturi inconștient, cu un limbaj al corpului care aduce a scăpare freudiană. Când gesturile de acest tip apar ca scăpări inconștiente, ele ne arată ce simte cu adevărat persoana respectivă, din simplul motiv că sunt inconștiente. Însă vor fi greu de detectat, pentru că adesea vor fi

făcute din poziții neobișnuite ale corpului față de cele în care sunt făcute de obicei. Un exemplu ar fi gestul pe care Paul Ekman l-a descoperit când a aranjat ca niște studenți să fie intervievați de un profesor extrem de neînțelegător. Gestul inconștient pe care l-a descoperit în câteva cazuri a fost un pumn cu degetul mijlociu ridicat. Cunoscutul gest obscen. Dar în loc să fie o acțiune conștientă, cu pumnul ridicat, mâna se odihnea pe genunchi, iar degetul mijlociu era orientat spre podea. Era, fără nicio îndoială, un semn de antipatie profundă, deși persoana care făcea gestul nici nu-și dădea seama că îl face.

Un alt gest inconștient des întâlnit este datul din umeri, pe care îl facem în mod inconștient pentru a arăta că nu știm, nu avem nicio părere sau nu ne pasă despre un anumit subiect. Dar în loc să împingem umerii în sus, să ridicăm mâinile și să întoarcem palmele în dreptul pieptului, așa cum am face în mod normal, când dăm din umeri inconștient ținem brațele drepte și lăsate în jos. Mișcarea umerilor lipsește sau este minimă, iar urmele vizibile ale emblemei sunt mâinile întoarse în sus sau spre exterior în dreptul mijlocului.

Un alt tip de mișcări ale mâinilor sunt cele pe care le folosim ca să clarificăm ce spunem sau să ilustrăm un concept abstract. De exemplu, când ducem palmele paralel în dreptul ochilor și spunem „avea ochelari de cal“. Toată lumea își folosește astfel mâinile când vorbește, deși frecvența și intensitatea acestor gesturi sunt determinate de factori culturali și personali. În Scandinavia, nu prea ne folosim mâinile când vorbim, pe când italienii sunt stăpânii incontestabili ai gesticulării. Însă toată lumea își folosește mâinile într-o măsură mai mare sau mai mică și, de fapt, depindem de aceste gesturi ca să-i înțelegem pe ceilalți, deși rar se întâmplă să observăm în mod conștient gesturile pe care le fac oamenii cu mâinile.

Este imposibil să comunicăm cu cineva care își ilustrează cuvintele făcând gesturi greșite din mâini. Când predau, adesea ilustrez această idee stabilind contact vizual cu o persoană și apoi întrebând-o cât este ceasul în timp ce arăt cu mâna spre fereastră. De

fiecare dată, răspunsul este: „Ăăă... poftim?“, deși întrebarea în sine cere un răspuns foarte simplu. Dar sunt ocazii când ne reducem gesturile la minimum: când suntem foarte obosiți; sau foarte triști; sau foarte plictisiți; sau când chiar trebuie să ne gândim la ceea ce spunem; și să analizăm; cu atenție; fiecare; cuvânt; de exemplu când mințim.

Construirea unor gânduri noi este un proces intern solicitant. Când trebuie să ne concentrăm asupra lui, expresiile noastre externe sunt atenuate. Gesturile făcute cu mâinile sunt expresii foarte distinctive, iar absența acestora este întotdeauna evidentă.

Când întreb studenții cum își pot da seama dacă cineva minte, de fiecare dată cineva menționează că minciñoșii se scarpină la nas. Chiar este adevărat că gesturile mâinilor spre față se



Mi s-a spus că în timpul procesului cu Lewinsky Bill Clinton s-a scărpinat la nas de douăzeci și șase de ori. Și nu cred că numai specialiștii în limbajul trupului, dotați cu ochi de vultur, au observat acest lucru.

Căutați poze pe Google după „nasul lui Clinton“ și iată ce veți găsi:



Bill se scărpină la nas atât de mult la televizor, încât consultanții lui în materie de media i-au spus să înceteze, deoarece sondajele arătau că pierdea încrederea oamenilor scărpinându-se tot timpul la nas.

înmulțesc când mințiți, dar gestul cel mai comun nu este scărpinarea nasului. Acesta este al doilea ca frecvență. Pe primul loc se află acoperirea gurii, ca și cum ați vrea să opriți minciuna să iasă sau ca și cum v-ar fi rușine de ceea ce urmează să spuneți. Probabil toate celelalte gesturi ale mâinilor îndreptate spre față — aranjarea ochelarilor, trasul de lobul urechii, scărpinatul nasului — sunt, de fapt, același gest de bază care a fost deturnat dinspre gură, pentru a face în schimb ceva mai puțin suspect.

Puteți vedea acest tip de mișcări ale mâinilor și la oamenii care pur și simplu ascultă pe cineva. Adesea ne acoperim gura când ne îndoim de ce ni se spune sau când nu credem că ni se spune adevărul. Este ușor să ne imaginăm o persoană surprinsă care gândește „nu pot să cred așa ceva!” cu ochii mari și acoperindu-și gura cu mâna. Dacă observați acest comportament la cineva, este cazul să faceți un efort să fiți mai clari și să confirmați adevărul celor spuse de dumneavoastră. Asta dacă spuneți adevărul. Dacă nu, s-ar putea să vă mănânce nasul...

Ca și în cazul celorlalte semne ale minciunii, faptul că cineva se scarpină la nas nu înseamnă neapărat altceva decât că are o mâncărime la nas. Dar dacă se întâmplă în mod repetat, ar fi o idee bună să căutați și alte semne de minciuni sau emoții ascunse.

RESTUL CORPULUI

Ar trebui să mai acordați atenție posturii și picioarelor. O persoană interesată are o postură vioaie, desigur, în timp ce o persoană neinteresată se micșorează un pic, fără să vrea. Dacă durează destul de mult, ajungem să ne sprijinim de un perete sau de marginea unei mese, până ne dăm seama ce plictisiți arătăm și încercăm să schimbăm ceva tușind și ajustându-ne postura într-un mod foarte evident.

Nu reușim deloc să ținem evidența semnalelor pe care le transmitem prin intermediul picioarelor. Probabil din cauză că

petrecem atât de mult timp cu picioarele ascunse sub mese și pentru că am învățat să ne uităm doar la fețele oamenilor și să ignorăm restul.

Un exemplu clasic de semne contradictorii ar fi acela al unui agent de turism care a petrecut ultimele 40 de minute încercând să vândă un pachet de vacanță de 120 de dolari unui cuplu tânăr de îndrăgostiți, dar în tot acest timp s-a gândit la alte vacanțe pe care ar fi putut să le vândă, pentru mai mulți bani, dacă nu ar fi fost prins cu puștii ăștia. În mod inconștient, lovește cu piciorul în direcția lor pe sub masă, un semnal evident agresiv. Sau exemplul fetei timide la o sesiune de întâlniri rapide, care încearcă să pară relaxată, dar ține un picior încolăcit în jurul celuilalt pe sub masă.

SCĂPĂRI GESTUALE

Numeroase situații pot provoca tensiune nervoasă sau stres. Uneori este normal, de exemplu când mergem la un interviu important pentru un loc de muncă sau ținem un discurs la o petrecere somptuoasă, când ne simțim cu adevărat plictisiți și fără stare, când urmează să avem primul copil, să începem școala sau altele de genul acesta. Atunci spunem că avem „fluturi în stomac“.

Putem simți tensiune nervoasă, stres și anxietate și când mințim în legătură cu ceva important. În astfel de situații suntem încărcăți cu energie și anxietate, care trebuie să se descarce cumva. Dacă încercăm să nu arătăm nimic și doar să ne concentrăm pe păstrarea calmului, în cele din urmă vom începe să tremurăm. Ba chiar putem să leșinăm dacă suntem foarte tensionați. Așa că este mai bine să ne ocupăm timpul cu ceva. Există anumite acțiuni care ajută la descărcarea anxietății și a nervilor: scăpările gestuale. Aceste acțiuni sunt un semn clar că persoana respectivă este consumată de conflicte interne și tensiune. Scăpările gestuale sunt acțiuni mici, repetitive și fără semnificație. De exemplu, apăsarea repetată a butonului unui pix sau ruperea unei hârtii

în bucățele sau bătutul din degete. Unele studii indică faptul că avem nevoie să facem tot timpul ceva cu mâinile, așa că uneori poate fi dificil să vă dați seama dacă o persoană are scăpări gestuale sau nu. De aceea este important să confirmați că sunt acțiuni recurente, efectuate în buclă.

O persoană care a găsit un gest care să o țină ocupată și prin care, astfel, să-și elibereze tensiunea poate părea extrem de calmă în toate celelalte privințe. Este posibil nici să nu știe de ce a sortat toate scobitorile din borcan. Dar dumneavoastră vă puteți da seama că acesta este un semn de stres intern major. Trebuie să aflați și dacă este justificat.



Rețineți, scăpările gestuale pot fi complet naturale. Sunt numeroase situațiile în care avem atâtă energie, încât nu știm ce să facem cu ea și atunci „scapă” prin activități fără sens, precum bătutul din degete, rosul unghiilor sau joaca cu lumânări aprinse. De asemenea, sunt momente în viață când suntem constant supraîncărcați cu mai multă energie sau frustrare decât putem noi elibera. Priviți un adolescent care este obligat să stea liniștit mai mult decât o fracțiune de secundă, să vedeți acolo scăpări gestuale.

Aeroporturile din toată lumea au angajați care caută exact astfel de semne la călători, pentru a identifica persoanele cărora le este frică să zboare, dar încearcă să-și ascundă frica, deoarece aceste persoane ar putea provoca probleme odată ajunse în avion. Adesea se află în zona de fumat sau, dacă nu există așa ceva, în afara terminalului (iar după 11 septembrie 2001, numărul celor



căroră le este frică să zboare cu avionul s-a mărit în multe țări): tipul în costum care scutură scrumul de la țigară mai des decât ar fi cazul, doamna sofisticată care rupe toate bețele de chibrit, pe rând, înainte de a le arunca în scrumieră. Uneori chiar fumatul în sine este o scăpare gestuală foarte evidentă, dacă pare să fie mecanic, fum după fum, în loc să fie un scurt moment de plăcere pentru fumătorul respectiv. Responsabilul de relații publice de la aeroportul Arlanda a confirmat, într-o conversație, că personalul de la vamă și securitate este instruit să observe astfel de semnale.

PARI AGITAT, S-A ÎNTÂMPLAT CEVA?

Modificări ale vocii

Deși ne este ușor să alegem ce cuvinte vrem să folosim când vorbim, ne este mai greu să ne controlăm vocile. Stările noastre emoționale afectează felul în care vorbim. Și, de fapt, nici la alegerea cuvintelor nu suntem chiar așa de buni cum credem.

TONUL VOcii

Așa cum ați observat, fără îndoială, vocea dumneavoastră devine mai ascuțită când sunteți supărați. Se schimbă tonul. Crește și volumul, la fel ca ritmul. Când sunteți triști, se întâmplă exact opusul. Vocea este mai gravă și mai adâncă. Vorbiți mai rar și mai încet decât în mod obișnuit.

Sunt unele indicații cum că, atunci când ne simțim vinovați că mințim, vocile noastre ar fi afectate la fel ca atunci când suntem supărați. Începem să vorbim mai repede, mai subțire și mai tare. Dacă, în loc de vină, simțim rușine că trebuie să mințim, vocile noastre sunt afectate la fel ca atunci când suntem triști. Devenim

mai tăcuți, vorbim mai încet și mai rar. Dacă este adevărat și observați aceste schimbări ale vocii la o persoană, fără să existe vreun motiv rezonabil pentru care aceasta să fi devenit supărată sau tristă, atunci este posibil ca ea să vă mintă.

MODIFICĂRI ALE DISCURSULUI

Când mințim, se schimbă și felul în care vorbim, și calitatea vocii. De exemplu, încep să apară pauze în discurs. Începem să folosim pauze prea lungi sau prea scurte față de felul nostru obișnuit de a vorbi. Facem pauze bruște când nu le-am face în mod obișnuit, de exemplu în mijlocul propoziției. Sau înainte de a răspunde la întrebări al căror răspuns ar trebui să-l știm imediat. Încercăm să tragem de timp lungind vocalele, scoțând sunete precum „ăăăăăă“, „mmmm“, în timp ce căutăm disperăți în minte un răspuns. De emoție, unii oameni încep să se bâlbâie, deși de obicei nu sunt bâlbâiți.

Folosim repetiții și spunem același lucru, în același fel, de mai multe ori. Folosim repetiții și spunem același lucru, în același fel, de mai multe ori. Acest lucru se întâmplă din cauză că brusc ne place să vorbim cu fraze lungi, de parcă ne-ar fi teamă de ce s-ar întâmpla dacă am lăsa pe altcineva să strecoare un cuvânt, așa că începem să vorbim în fraze lungi, nesfârșite, fără capăt, iar o modalitate ușoară de a face acest lucru constă în a folosi repetiția, pentru că astfel putem continua la nesfârșit, spunând același lucru de nenumărate ori, fără ca altcineva să poată strecura vreun cuvânt.

Sau facem exact opusul. Brusc. Începem. Să. Vorbim. În. Propoziții. Foarte. Scurte. De parcă. Ne-ar fi teamă. Să nu ne scape. Să nu spunem prea mult.

Toate aceste tipuri de schimbări în discursul unei persoane sunt un avertisment serios că ceva se întâmplă. În acel moment, ar trebui să începeți să căutați și alte indicii la nivelul feței sau în limbajul corpului.

MODIFICĂRI ALE LIMBAJULUI

Oamenii care mint manifestă adesea câteva ciudătenii lingvistice. Încep să spună lucruri în feluri în care nu ar vorbi în mod normal. Multe dintre aceste ciudătenii lingvistice sunt atât de cunoscute acum, încât au devenit clișee, atât de comune, încât suspectăm o minciună de îndată ce le auzim. Pot părea transparente chiar și mincinosului, dar tot nu îi este ușor să evite folosirea lor. Multe dintre aceste modificări ale vorbirii trec neobservate de majoritatea oamenilor. De aceea este o idee bună să învățăm să le detectăm.

DIGRESIUNI ȘI AIURELI

Mincinoșii fac adesea mai multe digresiuni și dau explicații complicate care nu par să ducă nicăieri. Însă întrebările directe primesc răspunsuri scurte.

„Păi, cred că ai putea spune că, da, adică, s-ar putea, mda, sigur că...”

ACELAȘI LUCRU DE FIECARE DATĂ

Minciunile sunt adesea pictate în linii mari, fără prea multe detalii. Dacă vi se dau astfel de informații și puneți aceeași întrebare mai târziu, probabil că mincinosul va repeta exact ce a spus și înainte. Cineva care spune adevărul probabil adaugă informații noi sau scurtează părțile spuse mai devreme. Amintirile nu sunt ceva ce scoatem dintr-o cutie din mintea noastră de fiecare dată când vrem să le privim și să le punem înapoi la fel. Amintirile noastre sunt afectate de tot ceea ce se întâmplă în mintea noastră în momentul în care vorbim despre ele.

Prin urmare, cineva care nu minte poate să se concentreze pe lucruri diferite de fiecare dată când povestește ceva cuiva, în

timp ce un mincinos spune mereu același lucru de teamă să nu se contrazică singur și rar dă detalii. Dacă rugați pe cineva care spune adevărul să vă dea mai multe detalii decât înainte despre un anume subiect, poate să o facă (mai puțin când amintirea este atât de veche, încât persoana a uitat detaliile). Dar pentru un mincinos este imposibil, cu excepția cazului în care construiește o minciună nouă chiar atunci. Se întâmplă cam așa:

— Am fost singur toată noaptea. M-am uitat la televizor și apoi m-am culcat.

— Ce ai văzut la televizor?

— Ăăă... Păi... Era...

ECRANE FUMURII

Un mincinos va încerca întotdeauna să se apere ascunzându-se în spatele unui strat protector de cuvinte goale, cum ar fi folosirea exagerată a cuvintelor abstracte, despre care vă voi spune mai multe mai târziu, sau pur și simplu concluzii nelogice. Adesea, mincinoșii răspund astfel încât să pară că există o logică, dar de fapt nu există. Așa a procedat și Dave Dinkins, fost primar al New Yorkului, când a fost acuzat de fraudă fiscală: „Nu am comis o infracțiune, ci nu am respectat legea“. Păi asta ce e? Sau răspunsul lui Clinton când a fost întrebat despre aventura lui cu Lewinsky: „Depinde de definiția lui *este*“ sau „aș putea să răspund la această întrebare în ambele feluri, depinde de cum o formulați“.

CREAREA DISTANȚEI PRIN NEGARE

Mincinoșii tind să folosească negații. Ei încep să definească lucrurile drept ceea ce *nu sunt*, în loc de ceea ce *sunt*, care, de altfel, ar fi modul nostru obișnuit de a vorbi. În special minciunile politice sunt formulate ca negații. Un bun exemplu este renumita declarație a lui Nixon „nu sunt un escroc“. Normal ar fi fost să

spună: „Sunt un om cinstit“. Era atât de conștient, atât de concentrat pe ceea ce nega, încât și-a formulat minciuna în jurul acestei idei.

Dacă un politician începe să vă spună că nu va crește taxele și nu va face economii în domeniul sănătății și așa mai departe (în loc să spună că vrea să mențină nivelul taxelor și al fondurilor pentru sănătate, care, de fapt, exprimă aceeași idee) și se concentrează din punct de vedere lingvistic pe ce *nu* se va întâmpla, atunci aveți motiv să bănuiți că schimbările respective vor avea loc. Taxele vor fi majorate și fondurile pentru sănătate vor fi reduse. Nu că asta ar surprinde pe careva. După cum spunea Bismark: „Să nu credeți nimic în politică până nu a fost negat oficial“.

„Nu mint“ (față de „Spun adevărul“)

CREAREA DISTANȚEI PRIN DEPERSONALIZARE

Mincinoșii evită pe cât posibil să pronunțe cuvinte precum „eu“ sau „al meu“. Aceasta este o modalitate de a se distanța de minciună. Din același motiv, un mincinos va tinde și să folosească generalizări, precum „întotdeauna“, „niciodată“, „toată lumea“, „nimeni“ și așa mai departe, pentru a evita să spună exact despre cine sau despre ce vorbește.

„Relaxează-te. Așa ceva nu se întâmplă niciodată pe aici.“

CREAREA DISTANȚEI PRIN FOLOSIREA TIMPULUI TRECUT

O altă modalitate de a vă distanța de minciuna pe care o spuneți este să schimbați momentul în care s-a petrecut și să exprimați conținutul minciunii la timpul trecut, în loc de timpul prezent. Un exemplu este răspunsul obișnuit la întrebarea: „Ce

* Despre cuvântul magic „nu“ voi mai discuta într-un capitol viitor.

faci aici?!“. Un mincinos ar putea răspunde: „Nu făceam nimic!“ (față de „Nu fac nimic“).

EXPRIMAREA REZERVEI

O mulțime de minciuni nereușite din filme încep cu cuvintele: „Știi că n-o să-ți vină să crezi, dar...” sau „știi că sună ciudat, dar...“. Un mincinos care-și dă seama că este greu de crezut folosește frecvent aceste tipuri de rezerve. Astfel, confirmă orice suspiciuni pe care le-ar putea avea cealaltă persoană, dar, în același timp, îi explică acesteia că nu este nevoie de ele. Problema este că aceasta este o modalitate destul de banală de a ascunde o minciună. Simplul fapt că cineva își exprimă rezervele cu privire la ce urmează să spună ne face să ne întrebăm dacă ce începe să ne spună este adevărat. Cel mai amuzant este când spunem de la început că este o minciună, fără măcar să ne dăm seama:

„Ascultă-mă pe mine, a fost ireal! Stai să-ți zic cum a fost...”

SOFISTICARE LINGVISTICĂ

Este un pic ciudat, dar oamenii care mint folosesc des forme de vorbire mai rigide decât în mod normal. Mulți încep brusc să respecte regulile gramaticale și de pronunție, pe care altfel nu le respectă, și renunță la expresiile preferate de argou și la abrevierile informale. Unii pretind că acest lucru se întâmplă din cauză că persoana în cauză este tensionată și de aceea se comportă mai formal. Eu cred că ar putea avea legătură și cu faptul că, în mod inconștient, aceasta dorește să sublinieze ceea ce spune și să-i iasă cât mai corect posibil. De fapt, vizat este subiectul minciunii, dar și forma în care este prezentată minciuna este afectată. Lipsa adevărului este compensată cu prisosință de comportamentul lingvistic cel mai corect.

Dacă în sinea noastră nu ne pasă de ceva, dar ne prefacem că ne pasă, nu ne vom mulțumi cu un simplu: „Nu, asta nu sună bine“, ci vom folosi mai degrabă ceva de genul: „Cred că ar fi regretabil și inadecvat, în egală măsură.“

LUNGIREA CUVINTELOOOOOR

Pentru a formula o minciună este nevoie de timp, de unde și toate schimbările vocale, precum pauzele, bâlbâielile, vocalele lungite și așa mai departe. Din acest motiv, minciuna poate fi spusă cu un ritm mai lent decât ritmul obișnuit al mincinosului, cel puțin la început.

„Mdaaaa, păăăăi esteee — scuze — aaa foost așaăăă...“
(Observați distanțarea prin trecerea de la „este“ la „a fost“!)

MIC AVERTISMENT

Fiți atenți ce concluzii trageți

Înainte de a încheia acest capitol, aș vrea să reiau câteva aspecte importante pe care un cititor de gânduri trebuie să le aibă în minte când încearcă să-și dea seama dacă cineva minte (sau încearcă să-și ascundă adevăratele emoții). Rețineți, nu este suficient să identificați un singur astfel de semn. Un singur semn înseamnă doar că trebuie să fiți atenți în caz că mai sunt și altele. Semnele trebuie și să reprezinte schimbări ale comportamentului persoanei respective. Dacă erau acolo de la început, nu aveți de unde să știți dacă sunt din cauză că persoana minte sau dacă fac parte din comportamentul său obișnuit.

De asemenea, trebuie să vă amintiți că semnele pe care le veți zări nu vă vor spune dacă este vorba despre o minciună (verbală)

sau despre emoții refulate. Pentru a afla, aveți nevoie de context. La fel ca în cazul emoțiilor mascate, aceste semne pot fi determinate și de ceva ce nu are nicio legătură cu contextul în care vă aflați. Dacă ați fi vorbit cu afaceristul acela căruia îi era frică să zboare cu avionul și ați fi presupus că scăpările lui gestuale erau un semn că vă mințea, v-ați fi înșelat (cu excepția cazului în care vorbeați despre zburatul cu avionul, desigur).

Dacă detectați semne clare că ceva nu este în regulă, fiți precauți. Dați-i celeilalte persoane o ocazie să-și schimbe declarația sau să o completeze. Nu spuneți: „AHA! Te-am prins cu minciuna!“, ci spuneți ceva de genul: „Cred că mai simți și altceva în legătură cu asta, ceva ce nu mi-ai spus? Sau „vrei să-mi explici ce ai spus? Poate este ceva ce ar trebui să-mi explici altfel, ca să înțeleg mai bine?“.

Amintiți-vă de tehnica Aikido pentru opinii. În cazul în care confrunțați direct un suspect de minciună și îl acuzați că minte, probabil vă veți lovi doar de rezistență și negare. Arătați înțelegere, stabiliți rapport. Aflați ce se întâmplă în realitate. În cele din urmă, dacă nu sunteți sigur, presupuneți întotdeauna că este sincer.

În mod evident, nu este prea constructiv să suspectați pe toată lumea din jur că vă minte. Lucrurile pe care tocmai le-ați învățat reprezintă niște abilități pe care este bine să le aveți, dar veți avea o viață mai frumoasă dacă presupuneți că nu aveți nevoie de ele. Iar ceva ce vă poate face viața foarte, foarte frumoasă este să găsiți o persoană drăguță cu care să o împărțiți. Ceea ce și facem. Tot timpul. Din nefericire, de multe ori citim așa de greșit semnele de interes din partea altor oameni (și nici ei nu-s mai breji), încât ne tot căutăm fără să ne găsim. Următorul capitol vă va ajuta să schimbați această situație.



Unii oameni prezintă mai mult sau mai puțin în mod natural fiecare semn clasic al unui comportament de mincinos. Cunoasc un astfel de tip și tare s-a mai chinuit prietena lui cu el până a învățat să-l cunoască.

Rețineți: trebuie să știți cum acționează cineva în mod normal înainte să stabiliți ce reprezintă o schimbare de comportament.

Capitolul 8

În care vi se vor înroși urechile când veți afla ce necuviincios vă comportați chiar dumneavoastră în pauza de cafea și veți călători în Marea Sudului drept recompensă.

Artistul agățatului inconștient

Cum flirtați cu oamenii fără măcar să vă dați seama

Chiar este evident: una dintre situațiile în care este extrem de util să poți citi limbajul corpului celorlalți și să poți controla limbajul propriului corp este atunci când te simți atras sau interesat de cineva. Când inconștientul nostru intră în starea aceea, posibilitățile de comunicare fără cuvinte, inconștientă, sunt enorme. Poate vă simțiți vinovați și vă gândiți „dar eu am iubit“ sau „nu are rost să citesc așa ceva, eu am o căsnicie fericită“. Însă starea dumneavoastră civilă este complet irelevantă. Ființele umane sunt animale sociale. Avem nevoie să ne recunoască ceilalți și să ni se dea voie să recunoaștem alți membri ai haitei ca să ne putem simți bine. La fel ca în cazul emoțiilor, acesta este un mecanism important pentru funcționarea structurilor noastre

sociale și pentru capacitatea noastră de a ne bucura de viață. Flirtul, un pic de recunoaștere e necesar, poate fi un lucru foarte mic și nevinovat. Sigur că, în cele din urmă, poate duce la procreare și la perpetuarea speciei, dar în fazele sale inițiale, acesta este doar un tip de rapport mai specific orientat, ce reprezintă tot un fel de recunoaștere.

De asemenea, eu personal cred că aceia care au relații stabile ar putea avea nevoie de un pic de flirt în viață, ca să-și condimenteze un pic relațiile. Și, în plus, chiar dacă doriți să flirtați cu altcineva în afară de partenerul dumneavoastră, ar fi drăguț să căpătați mai multă încredere în sine știind că cineva este interesat de dumneavoastră doar pentru că v-ați uitat la el. Sau, dacă nu sunteți într-o relație, cum vă manifestați propriul interes fără să fie prea evident? Sau dacă persoana aceea incitantă vine să vorbească cu dumneavoastră, cum îi păstrați viu interesul ca să nu plece și să dispară? Care este cea mai bună modalitate de a respinge pe cineva?

Știu că există cursuri de flirt unde se spun lucruri de genul „mângâiați-i cu privirea“ și „umeziți-vă buzele“, dar nu despre asta vreau eu să vorbesc, ci, mai degrabă, despre toate lucrurile pe care, de fapt, le facem inconștient și fără cuvinte. Haideți să vedem despre ce este vorba!

RAPPORT ȘI CONTACT VIZUAL*

Imaginați-vă că sunteți într-un spațiu social oarecare. Sunt foarte mulți oameni acolo. Poate este o petrecere de Crăciun la serviciu, premiera unui film sau o nuntă. Poate fi sala de așteptare dintr-o gară, o grădiniță unde vă așteptați copiii sau cantina de la serviciu. Imaginați-vă că sunteți acolo cu niște prieteni și stați de

* Ceea ce urmează să citiți este valabil și pentru femei, și pentru bărbați. De obicei, folosim aceleași metode când flirtăm. Atunci când metodele sunt diferite, voi indica acest lucru.

vorbă. Brusc, inconștientul dumneavoastră detectează pe cineva la câțiva metri în dreapta, o persoană pe care inconștient o considerați interesantă. Primul lucru pe care îl faceți este să stabiliți rapport cu persoana în cauză dintr-o parte în cealaltă a camerei. Vă amintiți exercițiul despre rapport de mai devreme? Începeți să vă adaptați la limbajul trupului și la ritmul celeilalte persoane. În același timp, vă asigurați că celălalt are „cale liberă“ la corpul dumneavoastră, înlăturând orice obstacole, precum pahare, căști de bicicletă sau orice altceva ați putea ține în mână dreaptă, astfel încât să nu fiți ascunși în spatele brațului sau al unui obiect. Inconștientul dumneavoastră are grijă de toate acestea în locul dumneavoastră. De fapt, se poate ca dumneavoastră să nici nu fi observat persoana respectivă. Ați inițiat un proces de comunicare, indiferent dacă știți asta sau nu.

Următorul pas va fi să începeți să o observați discret, cu câte o privire piezișă din când în când, destul cât să arătați că sunteți interesați. Concret, vă uitați la persoana în cauză până când vă întoarce privirea. Atunci, păstrați contactul vizual un moment, apoi priviți în altă parte. Nu mișcați capul, care rămâne orientat spre persoana cu care sunteți acolo. Singurii care se mișcă sunt



EXERCIȚIU DE FLIRTAT

Dacă sunteți femeie, încercați acest test simplu. Imaginați-vă că în celălalt capăt al camerei se află un bărbat atrăgător. Priviți-l cu coada ochiului și apoi mutați-vă privirea în lateral. Uitați-vă din nou la el, dar de data aceasta, înainte de a va lua privirea de la el, uitați-vă mai întâi în jos. Ați observat vreo diferență? Vi s-a părut cumva familiar? Mă gândeam eu că așa o să fie.

ochii. Femeile au acces la o armă devastatoare care, din păcate, nu este disponibilă pentru bărbați. Când încep să-și mute privirea după ce au stabilit un contact vizual, femeile *privesc în jos* preț de o secundă. La asta se referă, de fapt, expresia „o privire furișă“.

Privind în jos, lanșați o invitație. Este un semn de supunere care spune „sunt inofensivă“ sau chiar „pot/vreau să fiu cuce-rită“. Din păcate, flirturile noastre inconștiente se învârt în jurul ideii de supunere a femeilor în fața bărbaților. Nu este corect din punct de vedere politic și nici de bun gust, din punct de vedere contemporan, dar așa funcționează lucrurile acestea. Așa a fost de la începuturile lumii și nu suntem nici pe departe singurele ființe care fac asta. Majoritatea ritualurilor de împerechere din lumea animalelor implică elemente de supunere a femelelor, iar dansul de împerechere al oamenilor nu face excepție de la această regulă. Altfel, bărbații pur și simplu nu ar avea niciodată curaj să abordeze femeile.

ETALAȚI-VĂ PENAJUL

Acum să ne întoarcem la camera în care erați. După ce ați confirmat (inconștient) că cealaltă persoană va privește, vă etalați frumusețea penajului, ca un păun. Sau, mai degrabă, realizați echivalentul uman: încercați să arătați mai bine pentru el sau ea. Vă aranjați ținuta, părul și bijuteriile. Adoptați o ținută mai atentă și vă îndreptați spatele. Dacă sunteți bărbat, vă veți mândri, cel puțin în teorie, cu abdomenul muscular, ca să arătați ce mascul alfa sunteți. Iar dacă sunteți femeie, vă veți prezenta calitățile cât de bine știți. Pe scurt: indiferent cine sunteți, începeți să arătați ce aveți.

Iar dacă sunteți femeie, jucându-vă cu părul sau cu cerceii dați o dublă dovadă de supunere. Exact cum fac animalele pentru a arăta supunere, dumneavoastră vă expuneți cele mai sensibile părți ale corpului: încheieturile mâinilor. De asemenea, vă arătați

palmele, ceea ce demonstrează că nu țiनेți vreo piatră sau alte obiecte pe care le-ai putea folosi pentru a sparge capul oricărui bărbat care v-ar aborda. A arăta o mână goală este o modalitate foarte veche și primitivă de a manifesta intenții prietenești. Cimpanzeii care se bat fac același lucru pentru a arăta că nu mai vor să se bată. Deși nu mai suntem maimuțe, inconștientul nostru încă înregistrează importanța gestului, iar noi, oamenii, ne-am dezvoltat propriile variante ale acestuia: motivul original pentru care întindem mâna ca salut este, de fapt, să arătăm că nu ținem în ea o sabie.

PROVOCAREA

A venit momentul pentru verificarea efectivă. Vă manifestați interesul examinând persoana, mijind un pic ochii și înclinând capul. O cântăriți din priviri. Cam asta este tot ce avem în arsenal noi, bărbații. Dacă încă nu s-a întâmplat nimic, trebuie să luăm o decizie conștientă de a aborda persoana pe care până acum am verificat-o inconștient.

Femeile mai au o armă la dispoziție. Este distrugător de simplă și la fel de mortală. Repet, dacă sunteți femeie și puteți încerca acest lucru în timp ce citiți aceste cuvinte, faceți-o. Veți ști exact despre ce vorbesc. Iată poziția: țiनेți capul și ochii în poziția de examinare de mai sus. Mijiți ochii și înclinați-vă capul. Apoi, puneți o mână în șold și ridicați-l un pic. Asta e. Acum, ca femeie, nu mai sunteți supusă, ci reprezentați o adevărată provocare. Poziția aceasta spune: „Mă intrigi, dar ai curajul să vii până la mine?“. Mai direct de atât nu se poate.

Rețineți, acestea sunt tot tehnici inconștiente. Așa că, fără să știți că ați făcut ceva ca să o încurajați, persoana respectivă stă în fața dumneavoastră, dorind să vă vorbească. Și nici n-aveți idee cum s-a întâmplat. Probabil vă va întreba și dacă vă cunoașteți, pentru că îi pareți foarte familiară. Mai știți de cine îi amintiți?

De ea însăși, desigur, pentru că ați stat acolo și i-ați imitat limbajul corpului!

POZIȚIA DUMNEAVOASTRĂ INDICĂ ÎNCREDERE ȘI INTERES

Dacă stați în picioare sau așezați față în față, acesta este un semn puternic de atracție, deoarece vă expuneți părțile vulnerabile unul altuia. De obicei, când vorbim, stăm într-un unghi de 45 de grade unul față de celălalt, pentru că, dacă am sta direct față în față, ar fi prea intim. Orice animal știe că lateralele sunt părțile cele mai protejate ale corpurilor noastre. Dacă stați față în față, ori aveți mare încredere unul în altul, probabil pentru că vă cunoașteți foarte bine, ori este un semn de atracție. Dacă stați prea aproape de celălalt sau dacă îl dominați fizic, veți fi percepuți ca intruzivi și agresivi, în loc de umili și vulnerabili.

Dacă vă întoarceți direct către cineva care nu se simte în largul lui astfel, acesta își va manifesta disconfortul atingându-și gâtul, gulerul sau colierul. Este un semn care vă spune fie să vă îndepărtați, fizic, fie să schimbați subiectul conversației. Ori sunteți prea aproape, ori vorbiți despre ceva care îl face să se simtă neconfortabil.

Acum, că stați față în față și discutați, tehnica flirtului se nuanțează. Puteți profita de această ocazie ca să fiți atenți la comportamentul inconștient al celeilalte persoane. Are pupilele dilatate și arată interes? Și-a deblocat limbajul trupului, fără mâini sau alte obstacole între voi? Asigurați-vă și că persoana în cauză stă cu ambele picioare pe podea și nu este pe cale să plece undeva. Acum este momentul să folosiți metodele de raport pe care nu le puteați folosi când erați încă la distanță. Dacă procedați corect, în curând veți face cu rândul, pentru a urma și a conduce limbajul trupului celuilalt.

Să ne imaginăm că v-ați continuat conversația și, un pic mai târziu, v-ați mutat pe o canapea sau, în cel mai rău caz, fiecare pe

câte un scaun. Același lucru este valabil. Continuați să eliminați orice bariere dintre voi. Este o idee proastă să stați cu picioarele încrucișate, deși este o poziție în care ambele picioare ating dușumeaua. Motivul este că și piciorul devine o barieră. Deci ambele picioare ar trebui așezate pe podea. O altă barieră adesea îndepărtată o constituie ochelarii, care sunt fie dați jos, fie ridicați pe frunte.

După cum știți, o persoană interesată este atentă, energică și adesea se înclină un pic în față când îi vorbiți. Dacă cineva este neinteresat, nu are stare sau este agitat, semnele pot fi scăpări gestuale, despre care ați citit deja. Dacă persoana se simte bine în compania dumneavoastră, ar trebui ca mâinile și picioarele să fie nemișcate și relaxate, nu să se bătaie sau să bată în podea. Atenție la mișcările mâinilor către față. Amintiți-vă ce ați citit în capitolul despre minciună.

CHESTII SENZUALE

Un semn nou care va începe să apară acum, dacă nu a apărut deja, este atingerea discretă fie a propriei persoane, fie a unui obiect, cum ar fi un pahar cu vin. În funcție de felul cum a evoluat relația, acesta ar putea fi un semn că respectiva persoană se simte un pic încolțită și trebuie să-și confirme simțul realității. Apoi, probabil își va atinge gâtul și privirea sa va rătăci un pic. Dar dacă relația încă este bună, acestea nu sunt decât niște mângâieri inconștiente, simbolice, menite pentru dumneavoastră. Un comportament asociat constă în a introduce lucruri în gură, și nu mă refer la chipsuri sau sandviciuri cu brânză. Începem să sugem și să mestecăm măslin, cuburi de gheață, ciocolată sau orice altceva care poate fi mișcat între buzele noastre într-un mod destul de senzual. Adesea le și lingem un pic (buzele, nu măslin). Poate că sună un pic ridicol, dar nu e nicio glumă. Cine v-a spus că inconștientul nostru este sofisticat? Nici n-ar fi nevoie,

oricum, pentru că nu observăm aceste lucruri. Să privim pe cineva, de care suntem atrași, mâncând sau bând este un stimulent aproape de nesuportat pentru inconștientul nostru.

Și de parcă atât n-ar fi de ajuns, în această etapă hotărâm să ne relaxăm un pic. Bărbații își largesc cravatele și își descheie nasturii de la cămașă sau își dau jos haina ori puloverul, iar femeile adesea se descaltă, își desfac părul sau cel puțin încep să-și legene sandalele pe vârfurile degetelor de la picioare. De fapt, începem să ne dezbrăcăm. Nu suntem conștienți decât că ne simțim foarte bine în acel moment, dar, de fapt, a început dansul de împerechere.

O POVESTE ADEVĂRATĂ

Înțeleg foarte bine dacă nu vă vine să credeți că acest comportament este încă inconștient. Cu siguranță, nu am rata asemenea încercări ostentative de seducție. Poate că nu le-am rata dacă am observa în tăcere persoana respectivă. Dar rețineți că sunteți ocupați să vă gândiți la lucrurile despre care discutați, să-l ascultați pe celălalt și să interveniți cu propriile comentarii inteligente și să arătați ce aveți mai bun. Pur și simplu nu avem timp să ne gândim conștient la aceste lucruri, mai ales când nu suntem chiar siguri de semnificația lor. Să vă spun o poveste ca să ilustrez cât suntem de neatenți.

Cam acum un an, țineam un curs într-un complex hotelier de lux. Cum era foarte cald, stilul vestimentar era relaxat, uneori chiar minimal, chiar și în contextele mai formale. Într-o seară, eram la un restaurant în aer liber, unde luam cina. Un bărbat care a devenit celebru datorită fizicului și staturii sale impresionante a intrat și s-a așezat. Era imposibil să-l ignori, lucru evident pentru că toți oaspeții i-au aruncat o privire înainte să se reîntoarcă la cina lor.

La aproximativ un minut după ce s-a așezat, la el s-a dus o tânără. Avea părul lung, oxigenat, cam douăzeci și cinci de ani și purta un maiou foarte decoltat, o fustă scurtă și sandale. Stătea prea departe de ei ca să aud conversația, dar am putut să le studiez comportamentul. El și-a întors scaunul ca să poată să o privească în față, ceea ce mi s-a părut un gest drăguț, prin care îi arăta că este gata să îi acorde timpul și atenția lui. (Desigur, dată fiind statura lui, era imposibil să pară slab sau vulnerabil în fața ei astfel, dar, ceea ce este și mai important, nici nu prezenta vreo amenințare, deoarece stătea așezat în timp ce ea stătea în picioare.) Au vorbit vreo două sau trei minute.

În timpul conversației, iată ce a făcut ea: mai întâi, a pus o mână pe masa lângă care stătea. Cum masa era destul de joasă, înseamnă că ea s-a aplecat într-o parte, având brațul ca sprijin și astfel împingându-și sânii în sus și spre el. După douăzeci de secunde, și-a mutat mâna pe masă un pic mai sus. Cum mâna era acum cu cincisprezece centimetri în fața picioarelor, tânăra se înclina ușor în față, ceea ce-i expunea decolteul chiar în fața bărbatului așezat. După alte douăzeci de secunde, a început să-și atingă gâtul, dar nu era un gest nervos, ci unul senzual — întâmplător își plimba degetul de-a lungul colierului, mângâindu-l, și pe marginea maioului. Așa s-a scurs o jumătate de minut, apoi și-a scos sandaua dreaptă și a început să-și frece piciorul gol de-a lungul gambei stângi. În sus... și în jos. În sus... și în jos.

Aproape că m-am înecat cu salata. Cum avea el să răspundă? Păi, el a făcut exact opusul a ceea ce făcea ea. Se uita oriunde, numai la ea nu, dădea răspunsuri scurte la întrebările ei (mi-am dat seama de asta, chiar dacă nu auzeam cuvintele), bătea cu picioarele în dușumea și își tot mișca mâinile. După o vreme, tânăra a trebuit să renunțe și s-a întors la masa ei.

Când conversația s-a terminat, n-am putut să mă abțin. Am căutat femeia de îndată ce am putut și am întrebat-o despre ce au vorbit. Ea percepușe conversația ca fiind strict legată de afaceri.

Se pare că el cumpărase un produs de la ea în urmă cu un an și ea voia să știe dacă era mulțumit de el. A fost chiar șocată când i-am descris comportamentul și atracția evidentă pe care o manifesta. A susținut că nu-și amintea deloc să fi făcut toate acele gesturi și era foarte îngrijorată că ar fi putut să facă o impresie proastă. Am crezut-o.

Am discutat un pic și cu bărbatul. Am început prin a-i spune că înțeleg că așa ceva i se întâmplă probabil tot timpul și că trebuie să-l deranjeze. Mi-a răspuns prin a recunoaște că este adevărat, dar că face eforturi să le acorde tuturor timpul de care au nevoie și să fie drăguț și politicos cu toată lumea. Când am descris comportamentul pe care tocmai îl manifestase, a fost la fel de supărat ca femeia mai înainte. Era îngrijorat că dăduse impresia de lipsă de respect sau de înțelegere și m-a întrebat dacă ar trebui să-i ceară scuze acesteia. I-am spus că probabil nu este nevoie, deoarece niciunul dintre ei nu fusese conștient de comportamentul propriu, cu atât mai puțin de al celuilalt.

Amândoi au fost exemple ca la carte de comportamente expuse aici și chiar nu aveau nicio idee despre asta. Cel puțin, nu conștient. Dacă aș fi discutat cu inconștientul lor, cu siguranță aș fi primit răspunsuri diferite. Dar amândoi erau convinși, în mod conștient, că avuseseră o scurtă conversație legată de afaceri. Rețineți acest lucru dacă aveți emoții să urmăriți limbajul trupului unei persoane — puteți scăpa neobservați cu mai mult decât credeți.

CÂND INTERESUL SCADE

Ne întoarcem la canapeaua (sau scaunele) pe care stați. Dacă deja v-ați plictisit de celălalt și v-ați săturat, sunt sigur că știți în ce fel v-a afectat comportamentul acest lucru. Pur și simplu începeți să nu mai aveți rapport. Barierele sunt ridicate la loc: vă puneți din nou ochelarii, vă încrucișați brațele, ridicați picioarele

de pe pământ sau puneți picior peste picior. Corpul se tensionează. Nu mai există contact vizual. Mulți oameni par brusc mai interesați să ștergă praf invizibil sau pete imagine de pe haine. În curând, cealaltă persoană va renunța și vă va spune că tocmai a văzut pe cineva cu care trebuie să stea de vorbă, se va scuza și va pleca. Când vă întoarceți la prietenii dumneavoastră și vă întreabă unde ați fost, le spuneți că ați vorbit puțin cu cineva necunoscut. Atât. Faptul că ați dansat *când sexy, când nesexy* timp de jumătate de oră v-a ieșit complet din minte.

Tot ceea ce v-am descris până acum se întâmplă fără cuvinte. După cum vă puteți da seama, nu este deloc imposibil să aveți acest comportament, fără să fiți foarte subtili, în timp ce purtați o conversație absolut banală la nivel superficial. Dar gândiți-vă ce eficient ar fi dacă ați și folosi cuvinte pe măsura acțiunilor! Vă puteți face periculos de irezistibili practicând rapportul și comunicarea fără cuvinte.

În exemplul de mai sus am descris comportamente care pot fi prezente, pe rând, într-o singură întâlnire, dar sigur că ar putea să dureze mai mult sau chiar să includă un singur semn de fiecare dată. Ca în cazul colegilor de birou, unde toată lumea ȘTIE că se întâmplă ceva, indiferent cât neagă ei; chiar dacă de fiecare dată când se întâlnesc la copiator își expun încheieturile, își umezesc buzele (le umezesc, nu le ling) și stau față în față mereu. Situația aceasta poate dura la nesfârșit și, dacă nu se întâmplă altceva, probabil așa va fi.

Ființele umane sunt animale sociale. Avem nevoie de recunoașterea celorlalți și să ni se permită să recunoaștem alți membri ai haitei ca să ne simțim bine. Nu trebuie să fie mai mult de atât decât dacă doriți, desigur.

Până acum, ați învățat să observați semnele inconștiente pe care le manifestă ceilalți oameni și ați aflat despre propriile semne. Ați putut folosi aceste cunoștințe în multe feluri, dar



premise de bază a fost mereu aceeași. Acum suntem pregătiți pentru o nouă abordare. În următoarele două capitole, veți învăța tehnici de influență reală. Influența pe care o puteți avea prin rapport, de exemplu, este mai degrabă pasivă. În capitolul următor vom discuta despre influențarea activă a opiniilor, ideilor și emoțiilor celorlalți — toate lucrurile pe care un bun cititor de gânduri trebuie să le poată face.

Multe dintre aceste tehnici, precum „comenzile ascunse“ din capitolul nouă sau „ancorele“ din capitolul zece, pot fi folosite pentru a îmbunătăți situația celorlalți. Alte tehnici vă pot ajuta să vă protejați de atacul constant al farselor sofisticate pe care ceilalți vi le fac pentru a afla ce gândiți, de obicei în scopuri comerciale sau politice.

Capitolul 9

În care aflați cum alte persoane vă afectează gândurile direct și faceți o înțelegere cu Omul-Păianjen.

Privește adânc în ochii mei . . . Metode de sugestie și de influență nedetectabilă

A-i face pe oameni să simtă sau să acționeze într-un anume fel nu înseamnă a-i manipula.

— Alvin A. Achenbaum, expert în marketing

Citatul de mai sus provine din declarația lui Achenbaum în cadrul unei audieri la Comisia Federală pentru Comerț a Statelor Unite, cândva în anii șaptezeci ai secolului trecut. Comisia pentru Comerț devenea un pic îngrijorată de capacitatea forțelor pieței de a influența oamenii. Ori Alvin era un om foarte nechibzuit, ori (mai degrabă) folosea un discurs dezorganizat, precum cel despre care ați citit în capitolul despre minciună. Sigur că a-i face pe oameni să simtă sau să acționeze într-un anumit fel înseamnă a-i „manipula“.

Dar ce contesta Achenbaum era conotația negativă pe care tindem să o dăm cuvântului „manipulare“. De fapt, este vorba despre capacitatea de a influența pe cineva suficient de mult, încât să determinăm o schimbare în comportamentul acestuia, iar valoarea schimbării ar trebui să determine valoarea acțiunii. Schimbarea în bine este pozitivă, schimbarea în rău este negativă.

Bănuiesc că Achenbaum a înțeles inconștient termenul ca fiind negativ și, de fapt, se referea la valoarea negativă, nu la termen în sine. Și, la urma urmei, de dumneavoastră depinde dacă manipularea (sau influența) va fi un lucru bun sau unul rău. Deja ați înțeles cum ne influențăm și ne manipulăm reciproc în mod constant prin comportamentul nostru. Uneori, nu avem nevoie decât de un „bună!“ prietenos și de un zâmbet pentru a influența pe cineva să ne răspundă prietenos la salut. Alteori, este mult mai complicat. Cred că ați început să vă dați seama că, din moment ce facem acest lucru tot timpul, fie că vrem, fie că nu, există o singură modalitate de a ne asigura că nu influențăm sau manipulăm pe cineva în mod negativ. Trebuie să știm ce facem, mai exact, ca să putem hotărî când să *nu* facem sau să procedăm altfel.

Tehnicile pe care le-ați învățat până acum v-au permis, în principal, să identificați stările emoționale ale celorlalți, prin intermediul unor indicii despre sentimentele și gândurile acestora. După cum ați văzut, aceste tehnici pot fi folosite și pentru a influența procesele psihice ale celorlalți, determinându-le o schimbare de dispoziție prin influențarea limbajului trupului, stabilind relații bune la întâlniri sau făcându-i să vă placă. Dar ca tehnici de influențare, acestea sunt chiar pasive, după cum am mai spus. Acum aș vrea să vă învăț niște tehnici de influențare mai active. Dar aș vrea și să rețineți un lucru: scopul nostru este să-i influențăm pe ceilalți, astfel încât să ajungă la o înțelegere și la stări emoționale la care nu ar putea ajunge prea ușor singuri. Întotdeauna căutăm să-i ajutăm pe ceilalți să ajungă în cea mai bună și mai utilă stare psihică. Și asta este tot ce ar trebui

să căutăm, deoarece influența este o sabie cu două tăișuri. Toate tehnicile pe care vi le prezint eu acum, ca să vă permit să ajutați oamenii, pot fi folosite și pentru a-i distruge complet pe oameni. Iar asta nu trebuie să faceți în niciun caz. Dacă aflu că folosiți tehnicile acestea în scopuri greșite, vin după voi cu ciomagul. Vorbesc serios. După cum zicea unchiul Ben al Omului-Păianjen:

„Puterea mare aduce cu ea și o mare responsabilitate.“

PROPUNERI SUBTILE

Sugestie pentru inconștient

Folosirea sugestiei înseamnă plantarea de opinii, imagini și gânduri în mințile celorlalți, fără ca aceștia să fie conștienți. Ei cred că noua idee le aparține, când, de fapt, felul în care percep ei realitatea a fost manipulat de cineva. Media, în general, și publicitarii, în special, folosesc mult această tehnică. Cotidianul suedez *Dagens Nyheter* cunoștea foarte bine aceste metode când a folosit sloganul „Ale cui sunt opiniile dumneavoastră?“ în reclamele sale timp de câțiva ani.

Am putea spune că *sugestia este o propunere pentru inconștientul nostru*. De obicei, propunerile sunt făcute conștientului nostru, iar noi reflectăm asupra lor și luăm o decizie odată ce le-am auzit. Adesea, este vorba despre a ne comporta într-un anumit fel sau a fi de acord cu o opinie sau alta. Motivul pentru care este mult mai eficient să facem propuneri inconștientului este că inconștientul nu analizează lucrurile la fel.

Dacă cineva face o propunere conștientului nostru, filtrăm informațiile, analizăm conținutul propunerii și apoi luăm o hotărâre cu privire la aceasta. Fie suntem de acord cu propunerea: „Sigur că vreau să mă duc la masă cu ei“, fie o respingem: „Nu, nu mi-e foame“ sau cerem mai multe informații înainte să hotărâm:

„Depinde, iar vreți cârnați?“. Dar *sugestia* făcută *inconștientului* trece pe lângă filtrele noastre conștiente, analitice. Prin urmare, nu este nevoie să ne gândim la ce se spune. Inconștientul nostru o interpretează ca fiind un adevăr obiectiv. Dacă cineva ne spune că „portocalele sunt gustoase“, putem decide în mod conștient dacă suntem de acord sau nu. Dar dacă același lucru este sugerat inconștientului nostru, îl vom accepta ca pe un fapt. Ca pe un adevăr. Portocalele *sunt* gustoase.

Pe lângă faptul că media și publicitarii ne bombardează cu sugestii, și noi folosim sugestiile în comunicarea zilnică. Tot timpul facem sugestii prin limbajul trupului, așa cum am văzut în capitolul despre flirt. Dar sugestiile ascunse în limbajul nostru pot fi extrem de eficiente și le vom analiza mai îndeaproape acum. Pentru că, la urma urmei, este mult mai ușor să citești gândurile cuiva dacă ai hotărât deja la ce se va gândi...



Inconștientul nostru nu filtrează și nu emite judecăți.

El acceptă propunerile fără simț critic, atâta timp cât ceea ce se spune nu este profund diferit de imaginea destinatarului despre sine sau de felul în care percepe acesta realitatea.

NU GÂNDI AȘA

Negațiile, „nu“ și negările

O metodă foarte comună de a planta idei noi în capul cuiva este de a pretinde că *nu e cazul* pentru ceva. Înainte să putem să

„nu facem“ ceva, trebuie să ne putem imagina ce vom pune după cuvântul „nu“.

Nu vă gândiți la un urs polar albastru.

Pentru a înțelege această propoziție, trebuie să vă asigurați că înțelegeți ce înseamnă un urs polar albastru, ca să aplicați conceptul abstract de *nu*. Dar atunci este deja prea târziu. Deja v-ați gândit la un urs polar albastru.

Probabil nu v-ați gândit niciodată la viața amoroasă a familiei regale suedeze, dar dacă vedeți un titlu de ziar ca „Prințesa Madeleine neagă legătura romantică cu Sting“, nu-l puteți înțelege fără a înțelege mai întâi conceptul „Madeleine — legătură romantică — Sting“ și apoi să adăugați și faptul că *nu este* cazul. Deși acest titlu nu v-a învățat nimic nou despre lume, în mintea dumneavoastră a apărut un gând nou. Și după cum oricine care a avut sau are copii mici știe, cuvântul *nu* pălește ca semnificație destul de repede în comparație cu restul afirmației. Cu Sting? Cine ar fi crezut?

NEGAȚIILE SUNT ABSTRAȚIUNI

Asta deoarece conceptele abstracte precum *nu* sunt ultimele lucruri pe care le învățăm când suntem mici. Tocmai pentru că sunt abstracte și nu au echivalente în lumea reală — spre deosebire de urșii polari și Sting (deși nu sunt chiar sigur de Sting) — sunt greu de ținut minte. Dacă îi spuneți copilului să *nu* se lase pe spate în scaun, în același timp plantați ideea de a se lăsa pe spate în scaun. Este ușor să-și imagineze cum se lasă pe spate în scaun. Cuvântul *nu* este pur și simplu un concept intelectual, pe care trebuie să ne amintim să-l aplicăm imaginii, ceea ce este dificil. De fiecare dată când îi spuneți copilului să nu se lase pe spate în scaun, îi consolidați imaginea în care se lasă pe spate. În cele din



urmă, va fi destul să vadă scaunul ca să-i răsară în minte gândul de a se lăsa pe spate, deși tot ce ați făcut a fost să-i spuneți să nu facă asta. Iată alte exemple de cum puteți să-i zăpăciți complet pe oameni:

Nu vreau să te fac să pierzi șirul.

Nu mai bei, nu-i așa?

Nu-l mai lovi pe frățiorul tău!

Un exemplu clasic:

Nu-ți face griji, nu este greu de găsit. N-ai cum să-l ratezi!

Vedeți ce imagini sau gânduri creează aceste propoziții în mințile oamenilor? Un lucru valabil pentru toate sugestiile este că devin cu atât mai puternice, cu cât timpul de expunere este mai mare. Dacă ați avut probleme cu băutura și cineva vă întreabă la un moment dat dacă în continuare nu mai beți, în mod obișnuit nu este o problemă. Dar dacă întrebarea aceasta vă este adresată de suficient de multe ori, formulată ca mai sus, ea va întări imaginea mentală a *băutului* până când problema dumneavoastră va putea fi readusă la viață cu ușurință.

Acesta este și motivul pentru care copiii, când învață să meargă pe bicicletă și cum să nu dea peste diverse lucruri, se comportă ca niște rachete fără direcție. Se concentrează așa de tare *să nu dea peste bătrâna aia, să nu dea peste bătrâna aia, să nu dea peste bătrâna aia*, încât devine singurul traseu pe care pot să-l urmeze. Sau, așa cum am făcut eu odată, intră cu snowmobilul în singurul copac pe o rază de câțiva kilometri. Un copac care se afla la cinci metri de traiectoria mea. Copacul pe care încercasem atât de conștient să îl evit.

Tot felul de oameni, de la jucători profesioniști de golf la antreprenori de succes, vă pot spune că, dacă vă concentrați pe evitarea obstacolelor în loc să vă concentrați pe obiective, atunci

veți da direct peste obstacole. Acum știți de ce. Nu vă gândiți la ursul polar albastru.

UN CUVÂNT RĂU

De fapt, eu cred că termenul *nu* ar trebui să fie scos din limbaj, pentru că este imposibil să *nu* facem ceva. Întotdeauna facem *ceva*. Încercați să-i spuneți unui copil să nu facă ceea ce face. Comparați asta cu a-i spune copilului ce vreți să facă în loc și observați diferența. Și adulții funcționează exact la fel. Acțiunea, la fel ca raționarea, reprezintă energie în mișcare. Este imposibil să opriți energia odată ce s-a pus în mișcare. Singurul lucru pe care puteți să-l faceți este să o schimbați în altceva. Este practic imposibil să vă opriți din ce faceți și să *nu* faceți altceva sau să *nu* gândiți altceva. Nu puteți decât să redirecționați energia și să vă gândiți la *altceva* în loc.

Așa că, în loc să cereți cuiva să nu facă ceva și, astfel, să-i băgați în cap un gând nenecesar, pe care altfel este posibil să nu-l fi avut (ca imaginea cu lăsatul pe spate în scaun), de ce nu-i spuneți ce vreți să facă în loc de asta? Șansa de a obține ce doriți va fi mult mai mare. De asemenea, vă va obliga să vă exprimați într-un mod creativ și pozitiv decât dacă ați fi procedat altfel. Dar este complicat!

În general, trebuie să ne învățăm să vorbim despre lucruri — și despre noi — ca despre ceea ce *sunt* și ce *pot deveni*, nu ca despre ceea ce *nu sunt* și ce *nu pot să fie*. Lucrurile sunt ceea ce spunem noi că sunt. În funcție de ce spunem noi că sunt, creăm diferite imagini, diferite sugestii în noi înșine și în cei din jurul nostru. Amintiți-vă de replica lui Nixon: „Nu sunt un escroc“. Puteți fi un alcoolic care nu bea. Sau puteți fi treaz. Puteți încerca să nu fiți triști. Sau puteți încerca să fiți fericiți.

Recent am vorbit cu cineva care trecuse printr-un divorț în urmă cu șase luni. Încă era deprimat. Dar atitudinea lui generală

s-a schimbat în mare parte când l-am pus să schimbe modul în care vede lucrurile și să înceapă să se vadă ca pe un tip celibatar, nu ca pe un divorțat. Modul în care descrieți lumea influențează ideile pe care vi le faceți singuri și pe care și le fac cei din jurul dumneavoastră și care, la rândul lor, vor afecta felul în care treceți prin viață. Mergeți înainte. Sau nu mergeți înapoi? Ce preferați?



EXERCIȚIU CU CUVÂNTUL NU

Încercați să evitați să folosiți cuvântul nu o zi întreagă și vedeți cât de des îl folosiți pentru că este comod. Este mult mai ușor să spuneți cuiva ce nu vreți decât să explicați ce vreți. Dar dacă vă forțați să faceți asta, veți vedea că veți deveni mult mai expresivi și pozitivi de fiecare dată când nu folosiți cuvântul nu.

NEGARE NEJUSTIFICATĂ

O sugestie care folosește *nu* este cea mai puternică atunci când este neașteptată. Spunând că dumneavoastră, personal, faceți sau nu faceți ceva, spuneți indirect ceva despre restul lumii. Dacă Nixon ar fi folosit altă intonație în faimoasa lui replică și, în loc să spună „*nu* sunt escroc“, ar fi spus „*eu* nu sunt escroc“, atunci ar fi sugerat că existau alții care *erau* escroci.

Denunțarea sau negarea bruscă a responsabilității reprezintă o modalitate inteligentă de a spune ceva despre alți oameni. Un politician care spune „partidul *nostru* nu este xenofob“ afirmă implicit că alte partide sunt. Sau nu? De fapt, politicianul nu a spus așa ceva. Dar acesta este gândul care ne vine în minte. Pentru că

dacă partidul *lor* nu este xenofob, înseamnă că celălalt trebuie să fie, nu? Și acum m-am hotărât cum să votez la următoarele alegeri. Până când citesc un titlu nou, adică, și uit cu totul de asta. Dar, desigur, încerc să.... *nu...* uit.

PRELUAȚI CONTROLUL

A vorbi pe câteva niveluri diferite

Mai sunt și alte modalități de a ascunde sugestiile, propunerile către inconștient. Când vorbim unii cu alții, nu este întotdeauna prea clar ce vrem să spunem. Poate fi interpretat în mai multe feluri. Dacă doar am asculta cuvintele, am avea des neînțelegeri. Dar fiind atenți și la tonul vocii, la limbajul trupului și la context, putem înțelege mai bine ce încearcă cineva să ne spună. Ne hotărâm asupra unei interpretări rezonabile a ceea ce auzim și răspundem bazându-ne pe aceasta.

Dar inconștientul nostru înregistrează toate interpretările posibile ale cuvintelor respective. Acest lucru înseamnă că este posibil să vorbim pe mai multe niveluri diferite simultan. Interpretarea a ceea ce auzim, pe care ne-o dă conștientul nostru (și despre care credem că este interpretarea corectă), reprezintă nivelul superior. Sub acest nivel, ne putem exprima astfel încât ceea ce spunem să fie deschis pentru o altă interpretare. Aceasta va fi detectată de inconștientul nostru. Iar dacă acest mesaj „ascuns” este exprimat în mod constant, inconștientul nostru va începe să reacționeze la el.

Îmi dau seama că sună complicat, dar aveți puțină răbdare și veți înțelege totul în curând. Un exemplu simplu ar fi dacă mi-ar spune cineva: „Mi se face rău, Henrik”. Interpretarea mea conștientă ar fi că persoana respectivă începe să se simtă rău și vrea ca eu să știu. Dar sugestia cuprinde și un mesaj ascuns: „Mi

se face rău, Henrik“. Aceasta se numește comandă subliminală. Bine, una singură, izolată, nu este foarte eficientă. Dar dacă persoana care spune asta folosește destule sugestii din acestea ascunse, voi începe să reacționez la ele și să mă simt rău, fără să știu de ce.

„Mi se face rău, Henrik. Mă simt de parcă aș fi deranjat la stomac și îmi vine să vomit. Știi senzația...“

Nu vă recomand să citiți ultimele rânduri de prea multe ori!

Dacă doriți să folosiți sugestiile în acest fel, puteți să măriți impactul subliniindu-le cu atenție. Schimbați-vă tonul sau încercați să stabiliți contact vizual când roștiți cuvintele care fac parte din sugestie. Procedați exact la fel pentru fiecare sugestie. Este tot ce vă trebuie pentru ca inconștientul persoanei pe care încercați să o influențați să înțeleagă și să trateze lucrurile pe care le spuneți cu o voce ușor mai gravă ca pe niște lucruri speciale. Și exemplul de mai sus, în care se folosește cuvântul *nu*, cuprinde ideea aceasta de comenzi subliminale („să pierzi șirul“, „nu mai bei“), pe care le puteți sublinia prin tonul vocii.

Dacă aveți impresia că toate acestea sunt un fel de hipnoză, nu este doar o impresie. Nu este hipnoză, dar hipnoza exploatează felul în care înțelegem limbajul. Comenzile subliminale fac parte din limbajul hipnotic. În hipnoterapie, ca și în multe alte forme de terapie, se folosește cu succes faptul că avem câteva niveluri de înțelegere. Folosind sugestia, puteți face sugestii terapeutice inconștientului unui client fără ca acest lucru să se observe. Tatăl hipnozei moderne, Milton H. Erickson, pe care l-am mai menționat de câteva ori, era de neegalat când venea vorba despre acest fel de comunicare paralelă.

SUGESTII NEINTENȚIONATE

Fiți mereu atenți la sugestiile ascunse din partea altor oameni, indiferent că sunt prezentate ca niște sugestii obișnuite sau ca

enunțuri care includ cuvântul *nu*. Mulți oameni folosesc sugestiile negative tot timpul, fără să-și dea seama. Astfel, fără să știe, provoacă multă anxietate. Evitați acest tip de persoană oricând puteți. Chiar dacă descoperiți sugestiile, poate fi dificil să evitați să fiți influențați de acestea. Puteți încerca să răspundeți cu o reformulare a ceea ce tocmai au spus, dar folosind o sugestie pozitivă.

Dacă cineva emană vibrații negative, în cel mai rău caz puteți folosi tehnica Aikido pentru opinii, ca să stabiliți mai întâi raport. „Înțeleg perfect cum te simți, Thomas. Și eu m-aș simți la fel în locul tău.“

Apoi, odată ce vă dați seama că vă ascultă, dați-i sugestii pozitive, care sunt scoase subtil în evidență prin tonul vocii și contactul vizual, în combinație cu o propunere efectivă de acțiune constructivă. „Am observat că **mă simt mult mai bine, John**, de când mi-am spus: **Hei, ia ascultă! Ia-ți un concediu**“. Bateți-l cu propriile arme.

ORICE CUVÂNT POATE FI O SUGESTIE

Orice cuvânt sau expresie este o posibilă sugestie, deoarece inconștientul nostru scanează toate interpretările și face toate asocierile disponibile între toate mesajele diferite la care suntem expuși zilnic. Data viitoare când ascultați o reclamă la radio sau priviți o reclamă la televizor, încercați să ascultați cuvintele și expresiile diferite folosite în aceasta. Dacă reclama este bună, înseamnă că fiecare cuvânt a fost atent selecționat pentru a avea un anumit efect asupra minții dumneavoastră. Sugestiile ascunse pot declanșa asocieri la care nici nu vă așteptați. Dacă le folosiți corect, puteți lega aproape orice asocieri doriți de practic orice produs.

În ziua de azi, gestul de a mânca o înghețată, folosit ca simbol pentru actul sexual, este un clișeu în publicitate. (Dacă aveți vreo îndoială, uitați-vă la reclama pentru înghețata Magnum, în care

protagonista chiar are o chestie albă în colțul gurii.) Dar, dincolo de semnificația strict freudiană, relația dintre înghețată și sex a fost o găselniță. Cineva la o agenție de publicitate probabil a hotărât să creeze o legătură între înghețată și sex, pesemne îndemnat de vreun analist al motivațiilor, ca Ernest Dichter sau Louis Cheskin, care s-a gândit că așa ceva ar trebui să funcționeze. Și a funcționat așa de bine, încât toată lumea a folosit-o de atunci. Dar la fel de bine ar fi putut să se refere la orice altceva.

În reclame, atât la televizor, cât și la radio, se folosesc anumite cuvinte ca să ne creeze o stare psihică sau emoțională specifică. Apoi, starea respectivă este asociată cu produsul sau logoul companiei. Cuvinte precum *călduros*, *moale*, *curat*, *puternic*, *mai mare* creează o stare complet diferită de cea declanșată de cuvinte precum *tensionat*, *îngrijorat*, *speriat* și *slab*. Deci, cea mai bună modalitate de a face pe cineva să se simtă într-un fel este să vorbești despre lucrul respectiv. Nu știu cum vă simțiți dumneavoastră, dar eu simt acum un fel de mâncărime pe gât. Gâtul dumneavoastră cum e? Nu simțiți și dumneavoastră o mâncărime acolo, dacă stați și vă gândiți un pic?

Așa credeam și eu...

Dar ce ziceți de reclama asta, pe care am văzut-o la aeroportul Arlanda și care zice așa: „Vă aduceți aminte ce sete vi se face în avion?“. Din întâmplare, această ofertă era făcută chiar când se aplicau noile măsuri de securitate, conform cărora nu aveai voie să iei o sticlă cu apă în avion decât dacă o cumperi după controlul de securitate. La fel ca acest chioșc de ziare.

Orice cuvânt, expresie, emoție sau imagine pe care le folosiți când vorbești cu cineva vor declanșa în persoana respectivă anumite stări și experiențe emoționale, la fel cum face și comunicarea fără cuvinte. Așa că asigurați-vă că o conduceți unde vreți pe persoana în cauză, nu în altă parte.



EXERCIȚIU DE ATENȚIE

1. Găsiți zece propoziții obișnuite care conțin sugestii ascunse, cum ar fi enunțuri care cuprind cuvântul *nu*, repetiții ale unor termeni de valoare sau comenzi subliminale. Gândiți-vă la ce spuneți dumneavoastră și ceilalți.
2. Alegeți un ziar și încercați să găsiți sugestii ascunse, precum enunțuri care cuprind cuvântul *nu*, repetiții ale unor termeni de valoare sau comenzi subliminale. Începeți prin a vă uita la unul dintre editoriale. Apoi vedeți câte sugestii puteți găsi într-un articol care ar trebui să prezinte știrile în mod obiectiv.

N-AM SPUS EU

Sugestie prin insinuare

O modalitate eficientă de a folosi sugestiile lingvistice este de a le ascunde *printre* cuvinte, ca insinuări sau implicații, și nu ca afirmații directe. După cum veți vedea, această metodă funcționează foarte bine și nici nu ne dăm seama ce se întâmplă când auzim astfel de lucruri.

OMITEREA UNOR INFORMAȚII

Când vorbim unii cu alții, folosim adesea multe scurtături lingvistice. Presupunem că persoana cu care vorbim înțelege și definește lucrurile la fel ca noi și că termenii folosiți au același sens pentru amândoi. Prin urmare, nu este nevoie să explicăm fiecare cuvânt pe care îl folosim. Acesta este un lucru bun, deoarece ar fi foarte obositor să vorbim astfel. În mod obișnuit, omitem nenumărate informații, pe care le presupunem subînțelese când discutăm unii cu alții. În cele mai multe cazuri, aceasta nu este o problemă. Fraza „era întuneric beznă afară“ este înțeleasă mai mult sau mai puțin la fel, deoarece conceptul de „întuneric beznă“ nu variază foarte mult. Afirmațiile de valoare sunt cele care pun probleme. „Cina de la Premiul Nobel a fost foarte plăcută.“ Ce înseamnă „foarte plăcută“ pentru tine, spre deosebire de mine?

Uneori, omitem prea multe informații sau se dovedește că persoana cu care vorbim înțelege anumite lucruri altfel decât noi. Atunci apar neînțelegerile. De asemenea, putem să omitem informații conștient, pe principiul „știi despre ce vorbesc“. „Și, ca de obicei, mi-a aruncat privirea aia, știi tu.“ Adevărul este că s-ar putea să nu știi, chiar deloc. Este posibil doar să cred că știi.

Și atunci ne gândim la două lucruri complet diferite, fiecare fiind convins că el se gândește la adevăratul sens vizat.

FOLOSIREA DE COMPARAȚII FĂRĂ REFERINȚĂ

Un bun exemplu de omisiune de informații îl reprezintă toată mâncarea congelată din supermarketuri. Chiar acum am în cuptorul cu microunde niște somon afumat de la marca suedeză Familjen Dafgård. Pe ambalaj scrie: „Folosim propria rețetă de supă ca să preparăm sosul, ceea ce-i dă un gust mai bun și mai multă profunzime...“. Acum ceva vreme, parcă era o regulă pentru producători să scrie pe ambalaje lucruri precum cele de mai jos:

O rețetă nouă, mai bună!

Un sos nou pentru un gust mai bun!

Sau o sticlă de șampon care se laudă că are o *formulă nouă, îmbunătățită!*

(Oricum, ce naiba e formula șamponului?!)

Ambalaj de detergent care exclamă cu mândrie: *Acum și mai albe!*

Nu mă îndoiesc că toate acestea sunt adevărate. Întrebarea este: cu ce se face comparație? Mai bună decât ce? Mai albe decât ce? Mai gustos și mai bogat decât ce? Toate aceste afirmații sunt comparații, dar omit termenul de comparație. Minților noastre le place ca lucrurile să aibă o logică și să vadă legăturile dintre lucruri atât de mult, încât, dacă acestea nu există, le creează. De aceea teoriile conspirației sunt atât de atrăgătoare, pentru că deodată lucrurile capătă logică. Când citim propoziții precum cele pe care le-am menționat, completăm spațiile goale chiar noi, inconștient. Suntem atât de obișnuiți să facem asta, încât credem automat că știm cu ce se face comparația și completăm cu propria noastră interpretare, convinși fiind că este cea potrivită.

„Sos nou cu și mai multă savoare!“ — probabil vor să spună mai multă savoare decât înainte, nu? Dar adevărul este că există

o multitudine de interpretări diferite, la fel de plauzibile: mai multă savoare — decât celelalte produse ale noastre; mai multă savoare — decât produsele concurenților noștri; mai multă savoare — decât înainte, dar încă destul de fadă. Și așa mai departe. Unele interpretări par mai plauzibile decât altele: „Mai multă savoare decât un castravete“ le poate părea unora o interpretare mai puțin plauzibilă, dar de unde știm noi că nu acesta este sensul vizat?

Oameni diferiți au interpretări diferite. Singurul lucru pe care îl au în comun este acela că toți aleg o interpretare în care cred și pe care o cred singura interpretare plauzibilă. De asemenea, preferăm interpretarea care este cea mai relevantă pentru noi, deoarece la aceasta ne gândim prima dată. Omițând conștient informații în acest fel, puteți lăsa destinatarul să îl completeze chiar ei cu sens. Cu alte cuvinte, nespunând nimic, eu pot să vă fac să trăiți ceva care este adevărat și, în același timp, are și o relevanță personală pentru dumneavoastră. Aceasta este o modalitate foarte inteligentă de a stabili o relație personală cu cititorul. De asemenea, lăsați în sarcina destinatarului să vină cu idei bune și adevărate despre produs. Dumneavoastră nici măcar nu trebuie să aveți ceva de spus!

Omițând informații sau exprimându-vă ambiguu, puteți face destinatarul să completeze conținutul, ceea ce garantează că acesta i se va părea și adevărat, și personal. Un copywriter cu care am discutat mi-a spus că îi plăcea la nebunie să folosească această tactică pentru a-l face pe cititor să se implice emoțional. Un exemplu extraordinar în acest sens este posterul electoral intenționat (sper) amuzant al partidului ecologist suedez Miljöpartiet și al campaniei sale electorale din Stockholm, în 2006.

Pe poster scrie: „Ce fel de asistență medicală doriți pentru bătrânii noștri? Exact asta“. La nivel superficial, mesajul pare să fie că noi dorim cu toții, evident, același lucru pentru cei în vârstă și că nici măcar nu mai este nevoie să discutăm despre asta. Dar posterul spune de fapt că *indiferent ce credeți despre acest subiect,*



indiferent ce înseamnă pentru voi asistența medicală, aceea este opinia pe care o reprezentăm noi, Miljöpartiet.

CREDEM CĂ EI ȘTIU

Vorbind despre cineva la modul general, astfel încât persoana cu care discutați să fie nevoită să completeze singură spațiile lăsate libere, puteți da și impresia că știți mai multe despre subiect decât știți de fapt. Un bun exemplu este metoda de interogare folosită în China în anii 1950. Când cineva era arestat, i se spunea numai: „Știm tot, mai bine mărturisești“. Apoi, bietul prizonier era lăsat în celulă câteva zile ca să-și dea seama la ce se refereau. În cele din urmă, după destul timp de gândire, toți mărturiseau ceva ce făcuseră și considerau ei că trebuia să fie infracțiunea de care erau bănuți. Problema este că, după fiecare mărturisire, răspunsul era că, deși infracțiunea mărturisită era una serioasă, nu era cea de care era bănuț prizonierul. Înapoi în celulă sau



la alte metode inventive de interogare, până când biata victimă mărturisea fiecare acțiune din întreaga sa viață, ca fiind o posibilă crimă împotriva guvernului.

Această metodă poate fi utilizată și pentru a câștiga încrederea oamenilor. Exprimați-vă despre ceva la modul personal, dar fiți destul de ambiguu încât ascultătorul să trebuiască să completeze singur informațiile lipsă.

În timp ce citiți aceste rânduri, încleștați-vă unul dintre pumni. Gata? Bine. Țineți-l așa câteva secunde.

Încă un pic.

Acum deschideți pumnul, foarte încet. Cam *acum* ar trebui să aveți o senzație ciudată în mână, nu-i așa?

Bun.

Ca să fiu sincer, habar nu am ce ați simțit la mână. Poate o furnicătură, poate o mâncărime, poate transpirație sau poate o căldură neobișnuită. Sau poate cu totul altceva. Am omis suficiente informații și m-am exprimat destul de ambiguu („o senzație ciudată în mână”) ca să vă fac să completați cu ce am vrut să zic. Și asta ați făcut, presupunând că mă refeream la senzația pe care chiar ați avut-o. O senzație despre care eu, de fapt, nu știam nimic. În felul acesta, puteți da impresia că știți totul despre cineva, chiar și cele mai intime secrete, făcându-l pe respectivul să definească singur lucrurile despre care vorbiți. Tehnica este folosită de liderii religioși, în interogatoriile poliției și de escroci care înșală fără scrupule încrederea oamenilor.

REVOLTE ALE PUBLICULUI ȘI ALTE GENERALIZĂRI

O altă modalitate de a folosi sugestia prin implicație constă în a utiliza generalizări. Generalizarea este o afirmație conform căreia toate elementele dintr-o anumită categorie împărtășesc o trăsătură. Dacă spuneți că toți scoțienii sunt zgârciți, ați făcut o generalizare largă despre toată lumea care trăiește în Scoția. Cuvintele

folosite de obicei în generalizări sunt: *toți, nimeni, întotdeauna, tot timpul, niciodată, peste tot, imigranții, copiii* etc. Folosind aceste cuvinte, ștergeți orice diferențe evidente sau subtile care există, de fapt, și relațați lucrurile într-un mod foarte simplist.

Noi folosim adesea generalizări în discursul nostru de fiecare zi. De asemenea, există un anumit tip de generalizare pe care îl întâlnim în știri, de exemplu în ziarele noastre suedeze de seară, care sunt pline de expresii de genul: „În fața criticilor tot mai numeroase“, „într-un sondaj telefonic“ sau, preferata mea, „revolta publicului“. Dar ce înseamnă, de fapt, acestea? Cât de numeroase trebuie să fie criticile ca să se poată spune că sunt tot mai numeroase? Pentru că, sincer, ca afirmația să fie adevărată, n-ar fi nevoie, de fapt, decât un e-mail furios luni și de încă unul marți. Câți oameni trebuie să sunați ca să faceți un sondaj telefonic? Două sute? Douăzeci? Doi?

Poate credeți că exagerez, dar nu este așa. Mi-a spus odată un jurnalist că ziarul suedez *Expressen* a cerut să existe trei sau patru oameni supărați ca să se poată folosi expresia „revolta publicului“ într-un articol. Nu pot să bag mâna în foc că este adevărat, dar nu cred că este prea departe de realitate. Mai ales dacă vă gândiți că, atunci când expertul în propagandă Martin Borg a vizitat un alt ziar, *Svenska Dagbladet*, i s-a spus că definiția unei „revolte“ era pentru ei zece scrisori supărate de la cititori.

Și atunci, care este problema? Păi, folosind astfel de cuvinte, dăm impresia că există un consens, dar acest lucru ar putea fi fals. Nu reacționăm conștient la aceste cuvinte, de fapt, aproape că nu le auzim. Dar tot ne lasă cu impresia că subiectul acesta a suscitât o anumită părere în rândul oamenilor. Poate chiar în rândul majorității, din moment ce este o „revoltă“, și așa mai departe. Astfel, se poate crea o opinie publică din nimic. Nu vrem ca oamenii să ne creadă proști, așa că, pentru a fi în siguranță, tindem să credem la fel ca restul lumii. Și dacă este adevărat ce scrie la ziar, că există „tot mai multe critici“ la adresa unui subiect, poate ar trebui să iau și eu o poziție împotriva aceluia subiect din cauza

căruia oamenii par așa de supărați, nu? Aceasta este o modalitate bună prin care puteți să influențați opinia publică și să-i faceți pe oameni să creadă ce doriți, folosind generalizări care trimit la faptul că mulți oameni deja gândesc așa, când, în realitate, nu sunt decât câteva — poate doar zece — persoane implicate.

ATENȚIE LA LUCRURILE ABSTRACTE

Ultima metodă de a ascunde sugestii în implicații este o variație a retoricii distrase despre care am scris în secțiunea despre minciuni. Exprimându-vă într-un mod destul de specific, dar, în același timp, evitând să definiți termenii și cuvintele folosite, puteți da impresia că susțineți sau chiar dovedeți o afirmație, fără, de fapt, să fi furnizat vreo informație. Un exemplu ar fi managerul aflat sub presiune care spune: „Primul lucru pe care trebuie să îl discutăm este această situație nouă și dificilă în care ne aflăm, deoarece aceasta afectează elemente importante din procesul nostru continuu de dezvoltare“. Sună destul de bine, cred. Dar n-a spus nici care era acea situație, nici de ce era atât de dificilă și mă îndoiesc că s-a simțit careva lămurit. În plus, care sunt acele elemente presupus importante despre care vorbim? Ce proces și de când durează, mă rog?

Jurnaliștii sunt familiarizați cu trucul de a folosi abstracții în exces și, dacă sunt buni, au foarte puțină răbdare când vine vorba despre așa ceva. Specialiștii din media își avertizează clienții că pot să folosească numai trei fraze abstracte consecutive, apoi își pierd credibilitatea. Partea cea mai grea este să descoperim toate acestea ca ascultători. Sună bine, de multe ori chiar foarte bine. Dar în scris, adesea arată absurd. Ce ziceți de declarația aceasta a ministrului suedez al educației Jan Björklund:

„Vreau să clarific ceva de la început: nevoia pe care o are școala în ceea ce privește formarea ulterioară va dicta termenii pentru orice formare ulterioară“.

Ce-o fi vrând să spună?

ÎNTREAGA DUMNEAVOASTRĂ FIINȚĂ ESTE O SUGESTIE

De fapt, nu doar cuvintele dumneavoastră sugerează lucruri celorlalți. Întreaga dumneavoastră prezență, ceea ce purtați, felul în care vă mișcați, în care vorbiți, toate sunt importante. Ideea de a conduce pe cineva spre rapport poate fi considerată un cumul de sugestii pe care persoana cealaltă le urmează. În cartea sa *Propaganda*, expertul suedez în lobby Martin Borgs dă ca exemplu felul în care și-a folosit propriul corp pentru a influența o decizie când a vrut să fie externat din spital cu o zi mai devreme. Problema era că totul se petrecea într-o duminică, o zi în care nu se fac externări.

Primul pas a fost să o rog pe asistentă să-i spună doctorului că voiam să vorbesc cu el. Înainte să ajungă doctorul, m-am aranjat un pic. Mi-am dat jos cămașa aceea imensă de spital. Am făcut un duș. M-am îmbrăcat cu blugii și cu un pulover. Am făcut curat în cameră și am pus totul la locul său. Mi-am făcut bagajul și l-am lăsat într-un loc vizibil, lângă televizor. Apoi m-am așezat pe scaun să scriu la computer, în loc să stau întins în pat și să mă uit la televizor.

Implicația nerostită nici nu putea fi mai clară. Doctorul nu vizita un om bolnav și slăbit, ci un om sănătos, cu un nivel bun, ridicat de energie. Martin a fost externat chiar în ziua aceea.

Gândiți-vă la limbajul corpului dumneavoastră, la felul în care vorbiți, la hainele pe care le purtați și la modul în care acționați. Ce sugerați oamenilor cu privire la dumneavoastră? Și ce *v-ar plăcea* să le sugerați?

Metodele de influențare pe care le-am abordat în acest capitol au fost, în principal, metode de a influența opiniile altora, dar și emoțiile oamenilor pot fi influențate. Următorul capitol vă va învăța cum să folosiți ancorele, care vă permit să activați rapid



și cu mare precizie emoțiile dorite, atât în dumneavoastră, cât și în ceilalți. Amintiți-vă ce ați învățat deja despre modul în care acțiunile noastre sunt controlate de emoții și vă veți da seama ce puternic este acest tip de influență. Dar rețineți: trebuie să renunțați la toate ambițiile de a domina lumea și de a cultiva candidați manciurieni*, înainte să vă las să citiți mai departe.

* „Candidatul manciurian“ este un roman scris de Richard Condon, publicat în 1959, despre fiul unei familii influente de politicieni americani, căruia i-a fost spălat creierul pentru a deveni asasin în slujba unei conspirații comuniste. (N.red.)

Capitolul 10

În care veți sonda propriile sentimente și pe cele ale altora,
veți evita o îmbrățișare și veți scăpa de frica de rechini.

Ridicați ancorele Cum să cultivați și să declanșați anumite stări emoționale

După cum știți, puteți influența stările emoționale ale celorlalți oameni prin rapport și sugestie. Însă rezultatele vor fi cam imprecise (cum faci pe cineva să devină „entuziast și încrezător“, spre deosebire de „fericit și inventiv“?) și este posibil să întâmpinați dificultăți în obținerea reacțiilor emoționale puternice. Există o modalitate mai eficientă de a influența emoțiile, care vă permite să declanșați orice emoție doriți, în oricine doriți, oricând doriți, iar această modalitate constă în utilizarea unor ancore.

ANCORE = AMPRENTE

De fapt, nu există nicio diferență reală între ancoră și amprentă, adică ce a lăsat Pavlov când și-a determinat câinele să producă salivă la sunetul clopoțelului. Diferența constă în faptul că noi lăsăm amprente asupra oamenilor, nu a câinilor, iar ceea

ce imprimăm noi sunt stări emoționale, nu salivare. Acest lucru înseamnă că putem transforma rapid stările emoționale negative ale celorlalți oameni în stări pozitive, folosind ancore. Din moment ce orice emoție poate fi ancorată, veți putea să produceți emoții, precum înclinația de a cumpăra ceva, o stare agresivă sau tensiune nervoasă.

Așa că nu uitați ce v-a spus Ben, unchiul Omului-Păianjen. Folosiți-vă noile cunoștințe cu responsabilitate și noile puteri numai pentru a face bine. Numeroși oameni au încercat să o ia pe cealaltă cale și vă pot spune că roata se învârtă. În plus, dacă exploatați oamenii în viața aceasta, în viața următoare veți fi o piatră. Așa că fiți cumiți. Este mai bine să le dați oamenilor pe care îi întâlniți ceva special pe care să-l țină minte, decât să-i ajutați să devină și mai nevrotici.

LE AVEȚI DEJA CU PRISOSINȚĂ

Am mai spus-o și-o repet: nimic din această carte nu este o noutate pentru dumneavoastră. La fel este și cu ancorele. Deja le folosiți tot timpul. De-a lungul vieții, avem nenumărate experiențe. Multe dintre aceste experiențe sunt legate de stări emoționale puternice, precum bucurie, iubire, ură, trădare, fericire, tensiune nervoasă, furie și așa mai departe. Când ni se amintește de o experiență trăită de noi, ne amintim mai mult decât evenimentul în sine. Într-o oarecare măsură, începem și să ne simțim la fel ca atunci. Nici măcar nu mai avem nevoie să ne amintim evenimentul, putem să invocăm și emoțiile asociate unor evenimente pe care le-am uitat. De aceea putem să vedem pe cineva de la distanță și să simțim instinctiv antipatie pentru persoana în cauză. Abia mai târziu ne dăm seama că seamănă cu cineva care obișnuia să ne agrezeze la școală sau că poartă același pulover ca dușmanul nostru din copilărie.

Lucrul care declanșează una dintre aceste reacții emoționale la o amintire, în acest caz o anumită înfățișare sau un articol de

îmbrăcăminte, se numește ancoră. Ancora este o situație, un obiect sau o experiență pe care le asociem inconștient cu o anumită emoție. Înfațișarea sau puloverul joacă un rol în amintirea cu care este asociată emoția. Are logică? Ne întâlnim cu astfel de ancore tot timpul, de exemplu când auzim un cântec cunoscut și avem aceleași emoții ca atunci când l-am auzit prima dată. „Hei, e cântecul nostru! Kraftwerk*! Ți-aduci aminte?“ Sau când vă uitați prin albume pline cu fotografii vechi, trezind amintirile și emoțiile asociate. Și să nu uităm de coloanele sonore ale filmelor! În multe filme, muzica este folosită ca ancoră, pentru a introduce audiența în starea emoțională potrivită.

Două dintre cele mai bune exemple sunt *M* al lui Fritz Lang și *Fălci* al lui Steven Spielberg. În *M*, ucigașul fluiera o melodie de fiecare dată când apărea. La sfârșit, doar auzind melodia, publicul știa că se apropia ucigașul, fără ca acesta să apară pe ecran. Poate că acest truc a dat fiori oamenilor în 1931, dar publicul este un pic mai sofisticat în zilele noastre, nu? Patruzeci și patru de ani mai târziu, Spielberg a folosit faimoasa temă din *Fălci* exact la fel cum o folosise și Lang, pentru a indica apropierea rechinului.

Știi câțiva oameni care au văzut *Fălci* cam când aveau doisprezece ani și încă le crește pulsul, transpiră, devin anxioși și au ticuri nervoase de câte ori mă strecor pe la spate și fredonez „dam...dam... dam-dam-DAM-DAM-dam-dam-DAM-DAM!!!“. Ce ziceți de așa o ancoră?

Uneori, o ancoră este asociată cu o anumită amintire și nu cu o emoție puternică. Atunci spunem ceva de genul: „Asta-mi amintește de...“. Cele mai puternice ancore sunt adesea impresiile senzoriale la care ne gândim cel mai puțin: gustul și mirosul. Unul dintre cele mai faimoase exemple de ancoră din istoria omenirii este cea descrisă de autorul Marcel Proust în romanul său *În căutarea timpului pierdut*, în care personajul principal mănâncă o prăjitură pe care tocmai a înmuiat-o în ceașca de ceai și, brusc, își amintește întreaga copilărie:

* Un grup muzical de avangardă din Germania. (N.t.)



Locurile pot fi niște ancore foarte puternice. O prietenă de-a mea a simțit acest lucru recent pe propria piele, când s-a despărțit de prietenul ei. Conversația a început în pat, acasă la ea, dar când au apărut lacrimile și furia, și-a dat seama repede că trebuia să încheie conversația în bucătărie. După cum mi-a explicat ea: „Altfel, toate acele emoții triste, îngrozitoare ar fi rămas acolo, în patul meu. Ar fi revenit de fiecare dată când m-aș fi dus la culcare și sigur că n-am vrut așa ceva“. Din fericire, și-a dat seama că patul ei se transforma într-o ancoră negativă puternică, înainte să fie prea târziu. Dar, din păcate, nu suntem mereu așa de intuitivi.

Și dintr-odată amintirea mi-a apărut. Gustul era cel al prăjiturii pe care duminica dimineața, la Combray ... când mă duceam să-i spun bună dimineața în camera ei, mătușa Léonie mi-o oferea după ce o înmuiase în infuzia ei de ceai sau de flori de tei. ...Dar când dintr-un trecut vechi nimic nu mai subzistă, după moartea ființelor, după distrugerea lucrurilor, singure... mirosul și gustul rămân... Și de cum am recunoscut gustul bucății de prăjitură înmuiată în infuzia de tei pe care mi-o dădea să o beau mătușa mea..., pe dată vechea casă cenușie cu vedere spre stradă, unde se afla camera ei, se ivi ca un decor de teatru... întregul Combray cu împrejurimile sale, toate acestea, căpătând formă și soliditate, au ieșit, oraș și grădini, din ceașca mea cu ceai.*

* Marcel Proust, *În căutarea timpului pierdut*, Swann, Editura Univers, București, 1987. (N.t.)

ANCORE LA COMANDĂ

Ancorele care ne interesează pe noi aici nu sunt cele despre care vorbea Proust, ci cele care le pot provoca oamenilor diferite stări emoționale. Sigur, ar fi foarte util dacă am ști exact ce ancore se află ascunse în inconștientul nostru sau al altora, pentru a le declanșa pur și simplu când dorim. Vă simțiți epuizați? Declanșați-vă ancora de energie și BUM! Deodată, v-ați transformat în iepurașul Energizer. În acest fel, ne-am putea influența pe noi înșine și pe ceilalți să ne simțim mereu cât mai fericiți posibil și să fim mereu într-o dispoziție creatoare și entuziastă. Dar din moment ce ancorele sunt ascunse în inconștient, este foarte greu să știm care sunt acestea. Poate vi se pare că este momentul să renunțați, dar ar fi prematur, pentru că, vedeți dumneavoastră, putem *crea* alte ancore și în noi, și în ceilalți. Oricum, facem asta tot timpul, de ce să nu o facem eficient? Creând ancore noi, veți ști mereu ce emoție este declanșată și ce să faceți exact ca să o declanșați.

Iată cum funcționează: orice spuneți sau faceți când sunteți cu cineva care trăiește o emoție puternică va deveni legat de emoția respectivă în amintirea celeilalte persoane. Acea acțiune va fi ancora dumneavoastră. Mai târziu, când o veți repeta spunând sau făcând exact același lucru ca înainte, aceasta va stimula amintirea stării emoționale în care se afla persoana când a fost creată ancora. Amploarea emoției și intensitatea acesteia — dacă emoția este la fel de intensă ca înainte sau numai o umbră palidă a unei amintiri — depind de abilitatea cu care ați creat ancora inițial.

Cunoscând modul în care sunt create ancorele, veți înțelege mai bine ancorele create neintenționat în oameni. Același lucru este valabil și pentru ancorele pe care le creați în dumneavoastră înșivă, ca aceea pe care prietena mea era să o creeze în dormitorul propriu. Și, desigur, veți avea șanse mai mari să observați ce ancore creează în dumneavoastră alți oameni, intenționat sau nu. Ancorele, ca sugestiile, sunt folosite greșit de cele mai multe ori.

ANCORE NEGATIVE INCONȘTIENTE

Jerry Richardson, coach organizațional american, dă un exemplu bun despre un tată care observă că fiul său este trist și îl îmbrățișează. Intenția tatălui, desigur, este să ofere alinare și sprijin. Problema este că această îmbrățișare trebuie să fi fost folosită într-un context pozitiv înainte, adică să fie ancorată cu emoții pozitive pentru a declanșa emoții pozitive când își îmbrățișează băiețelul trist. Dar acest tată nu prea are contact fizic cu copiii săi. De fapt, acest lucru se întâmplă numai când trebuie să îi aline. Atunci, în loc ca această îmbrățișare să fie asociată cu ceva plăcut și ca tatăl să o poată folosi pentru a contracara sentimentele negative, îmbrățișarea lui va fi asociată cu starea emoțională negativă, deoarece atunci o primește copilul.

Dacă experiența se repetă de câteva ori, de fiecare dată când își va îmbrățișa copilul, tatăl îi va crea o stare negativă, chiar dacă fiul este vesel inițial. Dacă atingerea fizică este folosită numai când cineva este trist, emoția va fi asociată cu atingerea, oricare ar fi intențiile din spatele acesteia.

Din nefericire, avem tendința să atingem oamenii numai când sunt triști sau supărați. Richardson se întreabă dacă nu cumva aceasta ar fi explicația pentru care atât de multor oameni din societatea noastră nu le place să fie atinși; pur și simplu au învățat din copilărie să asocieze atingerea cu emoțiile negative. Acesta este un gând înspăimântător. Trebuie să devenim mai conștienți de comportamentul nostru, deoarece amintirea legată de comportamentul cuiva va fi stocată în inconștientul nostru împreună cu amintirea emoției pe care am avut-o în acel moment. În general vorbind, este o idee bună să avem contact fizic cu cineva care este într-o dispoziție bună. Astfel, îl puteți ajuta când este mai puțin fericit, atingându-l și declanșând emoțiile pozitive.

Sigur, nu este nevoie ca ancora emoțională să implice atingere. Am folosit atingerea în exemplul de mai sus deoarece contactul fizic este o modalitate obișnuită de alinare și sprijin

și ancorele care folosesc atingerea tind să fie foarte puternice. Dar, așa cum am scris și mai înainte, orice percepem poate fi o ancoră funcțională: un cuvânt, o imagine, un ton al vocii, un anumit gest, un miros, o culoare sau un gust. Din motive care țin de natura sa, o persoană vizuală preferă o ancoră vizuală, iar o persoană auditivă preferă o ancoră bazată pe sunet. Dacă nu sunteți siguri ce fel de ancoră să folosiți, poate fi o idee bună să combinați diverse impresii senzoriale. În loc să spuneți un cuvânt și atât, îl puteți spune cu un anumit ton al vocii, în timp ce faceți un gest cu o mână și atingeți brațul persoanei cu cealaltă mână. Cu cât includeți mai multe impresii senzoriale în ancoră, cu atât aceasta va fi mai clară și mai puternică.

MODIFICAREA STĂRII PSIHICE A ALTOR OAMENI

Știți că dispoziția noastră și ceea ce se întâmplă în capul nostru la un moment dat ne influențează în mare măsură percepția despre lucrurile care ni se spun — o anumită idee ni se poate părea minunată sau îngrozitoare. Dacă aveți o idee sau o propunere pe care ați vrea să o asculte cineva și, de preferat, să fie de acord cu ea, aveți nevoie ca persoana în cauză să fie într-o stare emoțională cât mai receptivă posibil. Dacă nu este și nu aveți cum să-i modificați starea emoțională, lucrurile ar putea să iasă rău pentru dumneavoastră. Cel mai important instrument în acest sens este stabilirea raportului. Dar și dacă o faceți să vă placă și să vrea să fie deschisă la ideile dumneavoastră, tot ar putea să fie tristă sau supărată dintr-un motiv oarecare, pe care dumneavoastră nu-l puteți schimba. Ar putea fi ceva fără legătură cu relația dumneavoastră, poate ceva personal.

Deși celălalt are intenții bune, emoțiile pe care le duce cu sine tot îi vor afecta atitudinea față de ideea dumneavoastră, chiar dacă motivul stării sale nu are nicio legătură cu dumneavoastră. Folosind o ancoră pozitivă, puteți să-i schimbați starea

emoțională, astfel încât să fie mai adecvată pentru întâlnire, cel puțin temporar.

De asemenea, puteți folosi o ancoră pentru a consolida răspunsul cuiva la o anumită sugestie. Ca vânzătorul de mașini care își întreabă clientul: „Ce ziceți să încheiem tranzacția chiar acum?” și, în același timp, declanșează o ancoră ca să-și facă clientul să resimtă din plin bucurie.

Ancorele funcționează deoarece asociem lucrurile care se întâmplă în mintea noastră, ceea ce simțim sau gândim, cu niște evenimente din lumea exterioară. Nu contează dacă cele două sunt conectate între ele direct sau nu. Așa sunt create ancorele, dar este și unul dintre motivele pentru care este atât de important să știm cum să le folosim. Dacă vă întâlniți cu o persoană care se află într-o stare negativă și nu știți cum să o scoateți din starea respectivă, riscați ca întâlnirea cu dumneavoastră să se transforme într-o ancoră pentru starea sa emoțională negativă! Apoi, de câte ori se va întâlni cu dumneavoastră, se va simți cam incomod și nefericită și nu va înțelege de ce. Nu asta vreți să simtă ceilalți în prezența dumneavoastră, nu-i așa? De fapt, ar putea avea un efect devastator atât asupra vieții dumneavoastră personale, cât și asupra carierei. Din fericire, și reversul este adevărat: dacă sunteți bun la a trezi emoții bune, minunate în alți oameni, folosind abilitățile pe care le-ați învățat din această carte, veți deveni o ancoră pentru astfel de emoții. Dacă ancora este destul de puternică, nu va fi nevoie decât să vă rostească cineva numele pentru a declanșa aceste emoții pozitive sau orice alte emoții ați creat.

Așa cum am precizat mai devreme, puteți crea ancore și în dumneavoastră. Aceasta este o modalitate bună de a vă da un impuls necesar când aveți nevoie de vreo emoție. Vă puteți insufla încredere înaintea unei situații care în mod normal v-ar da emoții, fericiți când vă simțiți triști, hotărâți când vă simțiți leneși și așa mai departe.

Puteți și să combinați câteva emoții diferite într-o singură ancoră. Eu am o ancoră proprie care declanșează o emoție mixtă

cuprinzând elemente de bucurie, mândrie, curiozitate, ceva fluturi în stomac și o doză sănătoasă de încredere în mine. Efectul este aproape îmbătător. O declanșez de fiecare dată când urmează să intru pe scenă pentru unul dintre spectacolele mele și mă face să intru exact în starea de spirit de care am nevoie ca să dau pe scenă tot ce am mai bun.

Acum vreau să vă învăț cum să vă creați propriile ancore. Vă sugerez să nu vă limitați la citirea acestor rânduri, ci să încercați pe pielea dumneavoastră. Numai așa veți înțelege cât este de ușor, de fapt, și cât de bine funcționează. Poate sună a magie, dar nu veți găsi aici mai mult misticism decât în experimentul lui Pavlov cu câinele. În realitate, este exact același lucru, numai că mult mai amuzant și mai rapid.

CONTACTUL UMAN

Cum să creați o ancoră

Ce ar trebui să faceți exact (gest, cuvânt, atingere sau altceva) depinde de ce ați dori să folosiți și de ce permite situația. După cum scriam și mai devreme, atingerea este o ancoră puternică pentru majoritatea oamenilor, dar unele situații nu permit altă atingere în afară de strânsul mâinii de la început. Poate sunteți prea departe de cealaltă persoană ca să puteți să o atingeți în mod natural. În astfel de situații, puteți obține rezultate bune dacă folosiți un gest clar, accentuat și spuneți ceva. Gestul ar trebui să fie ceva ce nu faceți în mod normal, de exemplu să bateți din palme sau să bateți rapid cu degetele în ceva, să vă dați o palmă peste frunte sau să adoptați o expresie facială aparte.

Folosirea unui cuvânt este utilă deoarece îl puteți „ascunde“ în discursul dumneavoastră când doriți să declanșați ancora. De fapt,

cuvântul pe care îl utilizați pentru a declanșa ancora nici măcar nu trebuie să fie același cuvânt pe care l-ați folosit ca să creați ancora, cu condiția să sune foarte similar și să-l intonați la fel.

Iată un exemplu de folosire a cuvintelor, împreună cu limbajul trupului, pentru a crea o ancoră:

Pentru a crea ancora, faceți un gest anume sau atingeți persoana și în același timp spuneți (de exemplu pe terenul de golf): „Ce aruncare **fantastică!**”. Subliniați cuvântul **fantastică**.

Pentru a declanșa ancora ulterior, la o ședință, faceți același gest sau atingeți persoana la fel și spuneți: „Sunt convins că aceasta va fi o soluție **fantastică** pentru tine. Ce părere ai?”. Intonați **fantastică** la fel ca atunci când ați creat ancora.

Exemplu de utilizare a unor cuvinte similare:

Pentru crearea ancorei: „A fost **bine!**”.

Declanșarea ancorei: „Să te văd pe **tine!**”.

În ambele cazuri, **bine/tine** sunt intonate la fel și rostite în același moment cu gestul sau atingerea folosită.

Vă amintiți de vânzătorul de mașini? Când spune ceva de genul: „Sunt sigur că asta va fi o soluție **bună** pentru dumneavoastră. Ce părere aveți?” (sau o versiune mai directă: „Haideți să încheiem tranzacția! **Bun!**”), în timp ce vă bate ușor cu palma pe umăr, de fapt vă face să simțiți ceva asemănător cu ce ați simțit când v-a creat ancora prin cuvântul „**bun(ă)**” și gestul de bătaie pe umăr. A făcut asta în timp ce vă povestea o anecdotă și nici măcar nu ați observat. Acum că ați revenit la starea aceea emoțională, vă este mai ușor să înțelegeți toate beneficiile încheierii imediate a tranzacției.

La fel, și dumneavoastră puteți folosi ancorele pentru a asocia emoții pozitive cu sugestiile sau ideile proprii. Desigur, ar trebui să fie emoții pe care sugestia dumneavoastră să le trezească și în dumneavoastră. Nu ar trebui să declanșați niciodată în alți oameni stări emoționale care nu sunt justificate.

Dacă doriți să vedeți exemple cu o industrie care a căpătat multă experiență în acest domeniu, uitați-vă la publicitatea de la televizor și din ziare. Aceasta este și o modalitate bună de a exersa ancorele la care nu ne gândim, dar care ne afectează cel mai mult. Veți observa că reclamele folosesc mai multe sugestii. De asemenea, acestea exploatează adesea declanșatori culturali și sociali, precum simboluri, culori și sunete, pentru a trezi anumite stări emoționale în dumneavoastră, încercând să asocieze emoțiile pe care le simțiți cu produsul pe care îl vinde compania. Ancora pentru starea emoțională este chiar produsul. Poate nu sună chiar așa pervers să-i faci pe oameni să se simtă fericiți când văd logoul Coca-Cola. Dar la fel de bine puteți crea un impuls de a cumpăra, care se declanșează de fiecare dată când cineva vede ultimii pantofi Nike.

Uitați-vă la reclame. Este destul de evident că sunt oameni care nu au auzit niciodată de Uncle Ben.

CLOPOȚEII LUI PAVLOV, CLOPOȚEII LUI PAVLOV!

Găsirea momentului potrivit

Cea mai ușoară metodă de a crea o ancoră în cineva este să așteptați până când persoana este în starea emoțională pe care o doriți. Să presupunem că aceasta este bucuria. Când observați că se întâmplă ceva care o face mai bucuroasă decât de obicei pentru o clipă, de exemplu hohote de râs la cinema sau o lovitură bună la golf, creați ancora exact când considerați că emoția este la apogeu. Este important să încercați să creați ancora pe măsură ce emoția crește sau când a ajuns la intensitate maximă. Nu vreți o ancoră asociată cu o emoție care pălește.

Când folosiți această metodă, problema este că poate dura foarte mult să așteptați până când persoana respectivă să aibă emoția pentru care doriți să creați o ancoră. În plus, riscați să vă comportați puțin ca un urmăritor periculos. Celălalt va începe să se întrebe de ce sunteți mereu prezenți și există o limită până la care puteți să urmăriți pe cineva înainte să vă treziți cu un ordin de restricție. Dar folosirea stărilor emoționale naturale rămâne o modalitate extraordinară de a crea ancore improvizate. Obișnuiți-vă să creați ancore de fiecare dată când observați că cineva este foarte fericit. De ce nu, dacă tot este acolo emoția respectivă? Chiar dacă nu ați planificat-o, nu se știe niciodată când poate deveni utilă.

Deci spun, de fapt, că ar trebui să creați ancore în toată lumea cu care vă întâlniți, în momentul în care apare o emoție pozitivă puternică? Chiar asta spun. E foarte simplu. Odată ce ați încercat de câteva ori, veți ajunge să faceți acest lucru automat, fără niciun efort.

Dar dacă nu aveți chef să așteptați până ce ajunge persoana în starea emoțională pentru care doriți să creați o ancoră? Atunci trebuie să vă asigurați că declanșați chiar dumneavoastră starea respectivă! După cum vă amintiți din capitolul despre emoții, stările pot fi declanșate în feluri diferite. Ancorarea pur și simplu este mai greu de detectat și mai rapidă decât majoritatea celorlalte metode. Celelalte metode adesea declanșează emoții prin asocierea gândurilor. Ancorele și amprentele funcționează mai degrabă ca niște reflexe fizice. Dar dacă vreți să creați o ancoră pentru bucurie în cineva, de ce să nu spuneți o glumă bună? Creați-vă ancora în timp ce persoana în cauză hohotește de râs. Sau poate vreți să provocați un sentiment de curaj? Sau de apartenență? Atunci, începeți să vorbiți despre aceasta și puneți-o să-și amintească un moment când a simțit exact așa ceva. Asigurați-vă că folosiți cuvintele senzoriale potrivite pentru a stabili asocieri puternice, pe măsură ce o conduceți spre amintirea respectivă. Asigurați-vă că simte aceeași emoție:

Știi cum uneori ai o idee pe care pur și simplu știi că trebuie să o aplici, sau vezi ceva și trebuie neapărat să-l ai, oricât ar costa? Știi la ce mă refer? Când senzația aia te copleșește și nu te gândești decât că trebuie să ai lucrul ăla? Sau să faci lucrul ăla? Îți aduci aminte senzația?

Folosiți această percepție pentru a determina apogeul emoției. Nu va fi greu de văzut, deoarece știți deja care sunt semnele fizice ale implicării: ochii limpezi, pupilele dilatate, schimbări în culoarea feței pe măsură ce se intensifică circulația sângelui și așa mai departe. Creați ancora în momentul în care emoția pare la apogeu.

Nu vă îngrijorați că nu veți ști cum să faceți persoana să re-trăiască o experiență. Este o modalitate banală de a vorbi cu oamenii și o folosim tot timpul. „Îți aduci aminte...” este o expresie complet obișnuită pe care o folosim în conversații. În vorbirea de zi cu zi, ne declanșăm constant asocieri emoționale reciproc. Faptul că vreți să vă asigurați că celălalt știe senzația se poate explica prin dorința dumneavoastră ca acesta să vă înțeleagă propriile sentimente cu privire la subiectul actual, oricare ar fi acela.

„Îți aduci aminte senzația? Poți să o simți acum? Exact așa simt eu acum.“

Puteți și să folosiți expresii precum:

„Ce preferi când vine vorba de...”

„Îți aduci aminte când ai simțit ultima oară...”

„Imaginează-ți că tu...”

Așa cum sugerează ultima expresie, nu trebuie neapărat să resuscitați o amintire reală a persoanei cu care discutați deoarece, după cum știți, emoțiile pot fi trezite la fel de bine și de imaginație:

„N-ar fi minunat dacă... Cum te-ai simți atunci?”



EXERCIȚIU DE ANCORARE:

Pentru a crea o ancoră în dumneavoastră înșivă (de ce n-ați face-o?), procedați la fel ca pentru a o crea în altcineva. Hotărâți-vă asupra unei emoții și găsiți o amintire sau imaginați-vă o experiență în care această emoție este puternică. Retrăiți acea amintire, retrăiți emoția și ancorați-o. Folosiți următoarea metodă de formare a unei bucle pentru a face ancora cât mai puternică posibil:

Pasul 1

Hotărâți ce emoție doriți să puteți declanșa cu o ancoră. Găsiți o amintire sau imaginați-vă un scenariu în care emoția respectivă este puternică.

Pasul 2

Dezvoltați amintirea sau scena imaginată cu câte un simț, pe rând. Mai întâi vizualizați felul în care arată clădirile, oamenii, culorile sau luminile. Cu cât mai multe detalii, cu atât mai bine. Apoi adăugați orice sunete adecvate. Se aud valurile? Strigăte de bucurie? Foșnetul frunzelor în vânt? Animale care fac gălgăie? La sfârșit, adăugați senzațiile corporale sau mirosurile, precum vântul, căldura, transpirația sau algele. În acest timp, trăiți amintirea sau scena imaginată din afară, ca un observator.

Pasul 3

Odată ce toate componentele sunt la locul lor, introduceți amintirea sau scena imaginată și trăiți-o dinăuntru. Simțiți din plin întreaga senzație.

Pasul 4

Chiar când intensitatea emoției ajunge la maxim, creați ancora (încleștați-vă pumnul și spuneți „nu renunța niciodată“ sau orice vi se pare adecvat). Păstrați ancora un moment, cât intensitatea amintirii este maximă, apoi eliberați-o înainte ca emoția să se disipeze.

Pasul 5

Odihniți-vă câteva secunde. Apoi repetați pașii 2, 3 și 4, dar când adăugați diversele impresii senzoriale, încercați să le intensificați față de data trecută. Faceți culorile mai vii, sunetele mai puternice, căldura mai mare etc. Astfel, veți întări și emoția asociată. Dacă simțiți că amintirea nu poate deveni mai puternică decât atât, încercați cu o altă amintire care folosește aceeași emoție. Nu va fi nicio diferență. Amplificați simțurile și emoția de fiecare dată și ancorați-o la fel ca înainte.

Pasul 6

Realizați pasul 5 de trei sau patru ori, creând ancora în același loc de fiecare dată. Dacă ați procedat corect, acum ar trebui să aveți o ancoră foarte puternică plantată în mintea dumneavoastră. Este momentul să o testați. Mai întâi, odihniți-vă. Mergeți în altă parte decât unde ați făcut exercițiul. Odată ce vă simțiți relaxați, declanșați ancora (încleștându-vă pumnul la fel, de exemplu).

Dacă ancora a fost creată corect, veți fi imediat copleșiți de emoție. La comandă. Nu aveți cum să evitați acest lucru, tocmai v-ați creat un reflex fizic. Este o senzație incredibilă. Dacă emoția este slabă sau nu apare, fie ați calculat incorect momentul ancorei, fie nu ați reușit să simțiți emoția cum trebuia când ați creat ancora. În cazul acesta este necesar să o luați de la capăt.



EXERSAȚI, EXERSAȚI, APOI MAI EXERSAȚI PUȚIN

Crearea de ancore în ceilalți oameni este o abilitate care necesită exercițiu pentru a deveni eficientă. Mai degrabă, trebuie să vă obișnuiți cu ea și să calculați momentul corect ca să puteți crea ancorele în momentul când sentimentele sunt cel mai intense. Dar este ușor să exersați, la fel ca în cazul rapportului. Nu trebuie decât să faceți asta de câte ori puteți. Ideea este să devină o acțiune automată, la fel ca stabilirea rapportului. Și, de fapt, chiar este o acțiune automată. Nu accesați decât opțiunea de a crea ancore pozitive, nu negative, precum și capacitatea de a controla care va fi ancora.

Crearea ancorelor ar trebui să fie simplă și amuzantă. Nu aveți de ce să folosiți numeroase ancore pentru oameni diferiți. Folosiți ancorele standard și utilizați mereu aceeași ancoră pentru bucurie, sau pentru hotărâre, de exemplu. Astfel, nu va trebui să rețineți mai multe decât este necesar. Obișnuiți-vă să vă folosiți propria ancoră pentru bucurie (o anumită atingere, combinată cu un anumit cuvânt, rostit într-un anumit mod) în momentul în care cineva este fericit, indiferent cine. În curând, veți crea aceeași ancoră de bucurie în majoritatea oamenilor din jur și, din moment ce ați folosit-o pe aceeași, veți ști mereu cum să o declanșați. Nu va trebui să vă gândiți ce ați făcut pentru asta. În plus, dacă folosiți mereu aceeași ancoră pentru aceeași emoție, indiferent de persoană, și ați creat-o în mulți oameni, ce credeți că se poate întâmpla dacă declanșați ancora într-o cameră în care sunt prezenți câțiva dintre acești oameni? Exact, tocmai ați declanșat emoții multiple. O surpriză plăcută, nu-i așa?

Poate că lucrurile astea despre ancore încă vi se par un pic ciudate și mistice. Dacă este adevărat, bănuiesc că ați sărit peste ultimul exercițiu. Pentru că, de fapt, este foarte simplu: creați o asociere reflexivă în dumneavoastră înșivă sau în altcineva, o asociere între un comportament (ancora) și o emoție precedentă.

Asta e tot. Nu este nevoie de o descriere amplă. Ca să înțelegeți cât de bine funcționează, trebuie să mergeți și să încercați chiar dumneavoastră.

Rețineți, ca atunci când ați exersat raportul, că nu puteți să aveți un rezultat „negativ“. Cel mai rău lucru care se poate întâmpla este să nu reușiți să creați ancora foarte bine și atunci nu se întâmplă nimic când o declanșați. Pur și simplu trebuie să fiți perseverenți până îi dați de capăt. Când veți reuși, veți fi fericiți și dumneavoastră, și ceilalți, vă veți simți plini de creativitate și de toate celelalte emoții pozitive pentru care veți fi creat ancore, ca un mic geniu bun și isteț manipulator de gânduri.

Cursul de bază în citirea gândurilor este aproape de sfârșit. Date fiind cunoștințele dumneavoastră despre raport, simțurile dominante și expresiile emoționale subtile, acum știți ce vă spun, de fapt, oamenii, ce gândesc în realitate și ce simt cu adevărat. Vă puteți da seama când cineva încearcă să ascundă că se simte pus sub presiune sau când nu este sincer. Puteți interpreta cu ușurință și să răspundeți la semnele inconștiente de recunoaștere și interes pe care le detectați la ceilalți. De asemenea, ați ajuns să stăpâniți tehnici de implantare a ideilor, opiniilor, valorilor și gândurilor în mințile celorlalți și, din acest motiv, sunteți mai atenți la oamenii care vă fac același lucru dumneavoastră. Știți cum să folosiți ancorele pentru a intra exact în starea emoțională în care doriți să fiți și puteți face același lucru și pentru oamenii din jur.

Dar ceva lipsește.

Nu puteți spune că sunteți cititori de gânduri până nu le puteți dovedi oamenilor că sunteți în stare să le citiți gândurile. Prin urmare, la final vă voi face niște demonstrații frumoase de citire a gândurilor, pe care le puteți folosi ca să impresionați oamenii. Așa că pregătiți-vă privirea hipnotică, porniți muzica dramatică și aprindeți luminile roșii. Scena vă aparține.

Capitolul 11

În care aflați niște trucuri încântătoare de citire a gândurilor pe care le puteți folosi pentru a vă impresiona prietenii și a produce frică și panică oriunde mergeți.

Faceți pe grozavii Demonstrații impresionante și trucuri de folosit la petreceri

Citirea gândurilor, ca formă de divertisment, este un pic diferită de varianta zilnică, desigur. Dar de data aceasta nu vor fi multe tehnici de învățat, deoarece toate aceste demonstrații se bazează pe metodele (sau pe variații ale acestor metode) pe care le-ați învățat din această carte. Singura diferență este că le prezentăm altfel decât înainte și cu rezultate mult mai spectaculoase. Cum se întâmplă, în general, pentru a obține rezultate bune, trebuie să exersați aceste trucuri. Nu vă așteptați să vă iasă toate demonstrațiile perfect din prima. *Nu există câștig fără efort.* Dar cu un pic de răbdare, nu vă va fi deloc greu să le stăpâniți. De fapt, fără să știți, deja ați început să exersați câteva dintre aceste tehnici.

Rețineți însă că aceste demonstrații pot avea un impact foarte puternic asupra oamenilor pe care le aplicați. Dumneavoastră știți ce puteți și ce nu puteți să faceți, dar participanții nu vor

ști care este limita adevărată a „puterilor“ dumneavoastră. Explicați-le fără rețineri că nu puteți să vedeți în mințile lor ca-n palmă sau să-i manipulați. Aceste trucuri de petrecere vă pot face fie o persoană foarte populară, fie una extrem de singuratică, în funcție de cum gestionați reacțiile prietenilor și ale familiei.

GÂNDURILE VIZIBILE

Știți ce gând trece prin mintea cuiva

Această demonstrație constă în a face pe cineva să se gândească la o imagine, un sunet sau un sentiment. Observându-i în secret mișcările ochilor, puteți vedea la care opțiune se gândește. După cum probabil v-ați dat seama, este vorba despre folosirea modelului EAC, pentru a determina ce gând are celălalt. Este ușor de făcut, dar poate fi chiar șocant pentru persoana pentru care faceți demonstrația.

Exemplul de mai jos nu trebuie repetat cuvânt cu cuvânt. L-am scris pentru a putea explica diferitele etape ale demonstrației într-un mod clar. Odată ce ați înțeles principiul, de dumneavoastră depinde să alegeți „teme“ sau gânduri potrivite pe care să le folosiți. Dar deocamdată, să ne imaginăm că vă aflați într-un context social, înconjurat de câteva persoane. Sigur, și una singură ar fi de ajuns, dar nu strică să aveți audiență. Să ne imaginăm că cineva s-a oferit voluntar să ia parte la un experiment interesant de citire a gândurilor. Începeți așa:

Vom face un experiment de citire a gândurilor. Sigur că gândurile sunt ceva foarte personal, așa că o să ne limităm la gândurile pe care le creăm acum, împreună. Astfel putem să fim siguri că nu voi dezvălui gândurile dumneavoastră personale. Nu trebuie decât

să vă relaxați și să urmați instrucțiunile mele... Sunteți gata? Să începem atunci! Iată primul gând. Vreau să vizualizați sufrageria dumneavoastră de acasă cât de clar puteți. Acum! Vizualizați camera. Încercați să includeți cât de multe detalii puteți, mobila, tablourile, reconstruiți imaginea întregii camere...

În acest moment, verificați dacă ochii se mișcă evident, preferabil în sus și spre stânga, dar orice semn este bun, cu condiția să fie clar și consecvent.

Bine. Acum puteți șterge această imagine. În loc, vreau să vă imaginați refrenul cântecului dumneavoastră preferat. Nu vă grăbiți. Vreau să auziți cu adevărat muzica sau melodia în minte.

Acum căutați un semn clar pentru sunet: ochii într-o parte, poate chiar și capul înclinat lateral. Dacă nu detectați semne clare pentru sunet, poate asistentul dumneavoastră nu are ureche muzicală. Continuați cu o întrebare chinestezică, de parcă nu s-a întâmplat nimic. Aduceți-vă aminte că asistentul dumneavoastră și oamenii care privesc habar nu au ce urmează.

Muzica se atenuază acum. Ultimul lucru la care vreau să vă gândiți este senzația pe care o aveți când faceți duș. Simțiți apa caldă și plăcută cum vă cuprinde tot corpul, simțiți podeaua alunecoasă sau cada sub picioare...

Acum, că ați observat mișcările ochilor pentru cel puțin două dintre cele trei simțuri, puteți să vă rugați asistentul să reia experiențele senzoriale, dacă doriți, ca să vă asigurați că semnele sunt consecvente. Aceasta poate fi o idee bună dacă voluntarul dumneavoastră nu urmează modelul EAC. Dacă nu primiți aceleași semnale a doua oară, spuneți-i că este important să *vizualizeze* camera clar și să *simtă* apa pe piele (sau orice ați ales), ca să nu-și schimbe brusc experiența senzorială a diferitelor sugestii

pe care i le-ați dat. Dar dacă ați detectat mișcări clare ale ochilor, puteți continua.

Bun, acum aveți în minte niște gânduri alese la întâmplare, dar foarte diferite. Aș vrea să vă gândiți la unul dintre aceste două lucruri: sufrageria sau dușul.

(Sau unu din trei, dacă ați citit bine semnele pentru toate trei.)

Nu-mi spuneți pe care l-ați ales... gândiți-vă la unul dintre acestea două: dacă este camera, puteți să o vedeți din nou clar în fața ochilor, iar dacă este dușul, puteți să simțiți apa caldă curgându-vă pe piele...

Tot ce trebuie să faceți în acest punct este să fiți atenți la mișcărilor ochilor, deoarece acestea vă indică la ce se gândește persoana. Lăsați-o să se răzgândească de câteva ori și dați-i fiori oferindu-i de fiecare dată răspunsul corect.

Țineți minte: pe parcursul demonstrației, pentru dumneavoastră va fi foarte evident ce se întâmplă, dar nu și pentru ceilalți. Nimeni nu știe ce intenționați când întrebați despre diferitele experiențe senzoriale, iar simplii privitori doar vor fi martori la un proces interesant. Voluntarul din public nu va ști că își mișcă ochii, la fel cum nici dumneavoastră probabil nu știați înainte să aflați de modelul EAC. Când gândim, suntem concentrați asupra interiorului și nu avem idee ce face corpul nostru. Știm și mai puține despre ce facem cu fața, pe care sigur că nu o putem vedea.

Exemplul de mai sus, care se referă la camere și dușuri, va fi probabil un pic ciudat dacă încercați să-l reproduceți cuvânt cu cuvânt. Eu l-am folosit doar pentru a demonstra principiul. Dat fiind că puteți alege absolut orice impresii, puteți să faceți din citirea gândurilor o experiență pe cât de personală și de intimă



doriți. Secretul este să împărtășiți impresiile în senzații vizuale, sonore și senzuale/fizice. Un exemplu pentru prieteni foarte buni ar putea fi (pe scurt):

Vreau să-l vizualizezi pe prietenul tău foarte clar... Acum vreau să auzi vocea fostului tău prieten când vorbește cu tine... Iar acum vreau să-ți amintești cum a fost când l-ai îmbrățișat prima dată pe primul tău prieten... Acum vreau să te gândești pe care dintre cei trei bărbați îl iubești cel mai mult, exact cum ai făcut mai devreme, dar fără să spui care...

Posibilitățile sunt nenumărate. Cel mai important este să înțelegeți principiul. După aceea, dați-vă frâu liber imaginației în ceea ce privește tipurile de gânduri pe care să le folosiți. În multe situații, cel mai bine, probabil, este să folosiți gânduri impersonale, precum obiecte sau muzică. Dar în cazul în care credeți că situația și persoanele de față se pretează la așa ceva, puteți folosi ceva asemănător ultimului exemplu pentru ca tot exercițiul să fie mai distractiv. Lăsați-vă asistentul să aleagă gândul în care este cel mai implicat emoțional. Gândul care înseamnă cel mai mult pentru el, ceea ce-și dorește cel mai mult să facă, ceea ce-l sperie cel mai mult și așa mai departe.

Partea cea mai bună în toată această poveste este că nu este nevoie să știți conținutul gândurilor. Nu este nevoie să știți care este cântecul său preferat sau cum arată prietenul său, pentru ca experimentul să aibă succes. Tot ce trebuie este să fiți atenți la mișcările ochilor. Demonstrația este atât de eficientă pentru că voluntarul dumneavoastră se poate gândi la lucruri care nu vă sunt dezvăluite niciodată și totuși puteți ghici la ce se gândește.

PASĂREA DIN MÂNĂ

Știți în ce mână a fost ascuns un obiect

Această demonstrație constă în a ghici în mod repetat în ce mână a ascuns cineva un obiect mic. Vă voi învăța trei metode diferite. Vă sugerez să le folosiți pe rând, câte o metodă nouă de câte ori repetați demonstrația. Cu cât puteți să o repetați de mai multe ori, cu atât mai impresionant va fi, deoarece aveți cincizeci la sută șanse să nimeriți din prima.

Dacă ghiciți de trei ori la rând, un răspuns greșit n-o să fie mare tragedie. La urma urmei, chestia asta cu cititul gândurilor nu e treabă ușoară. Pe lângă faptul că veți demonstra că puteți să citiți gândurile, veți demonstra și influență și control. Spre plăcerea tuturor și frustrarea proprie, asistentul dumneavoastră se va afla complet fără apărare în mâinile dumneavoastră.

Cum procedați: rugați pe cineva să ascundă un obiect mic într-una din mâini. Ceva ce încapă într-o palmă, de exemplu un inel, o monedă, o pietricică sau o piesă de joc. Apoi, rugați persoana să-și țină ambele mâini la spate. Explicați-i că poate schimba mâinile după cum dorește și să aleagă în ce mână va ascunde obiectul până la urmă. Când s-a hotărât asupra unei mâini, rugați-o să strângă amândoi pumnii la spate și apoi să-i aducă în față. Să înceapă jocul!

PRIMUL TEST

Această metodă este bună pentru început, deoarece este aproape jenant de simplă. Nu trebuie decât să vă folosiți abilitatea de a observa schimbările fizice subtile ale persoanei care vă asistă. Când își ține mâinile la spate, schimbând obiectul dintr-o mână în alta, stați cu spatele la ea. Spuneți-i să arate mâna goală și să ridice mâna cu obiectul la tâmplă.



Poate o să ți se pară ciudat, dar vreau să-ți umpli mintea cu sentimente, cu senzația mâinii. Creează-ți o imagine mentală a mâinii și apoi imaginează-ți cum tot creierul tău se umple cu această imagine.

Ceea ce urmărești, de fapt, este ca persoana să-și țină mâna la tâmplă cinci până la șapte secunde. Ceea ce spuneți nu are decât rolul de a masca această intenție.

Gata? Acum poți să lași mâna jos, lângă cealaltă... Fă asta ACUM.

Imediat după ce ați spus „acum“, vă întoarceți și vă uitați repede la mâinile ei. Nu vă întoarceți prea repede. Nu vreți ca audiența să creadă că ați tras cu ochiul când asistentul și-a coborât brațul. Doar aruncați o privire la mâinile lui, asta-i tot ce vă trebuie. Una din mâini va fi mult mai palidă decât cealaltă. Nu a avut același flux sangvin, pentru că a fost ținută la tâmplă, așa că știți că mâna palidă este cea care ascunde obiectul. Dar nu dați răspunsul imediat. Pentru a adânci misterul, așteptați până ce ambele mâini au din nou aceeași culoare. După ce ați verificat repede care mână este, priviți persoana în ochi și păstrați tăcerea câteva momente, înainte să dezvăluiți dramatic mâna care ascunde obiectul.

Văd clar, este o imagine absolut clară acolo... o imagine a... mâinii drepte! Deschide mâna dreaptă, te rog.

AL DOILEA TEST

De data aceasta, persoana care vă asistă va sta complet nemișcată, motiv pentru care trucul va fi cu atât mai

impresionant. Însă această metodă vă solicită mai mult simțul observației. Rugați-o să țină brațele întinse în față și să privească drept înainte. Asigurați-vă că ține brațele suficient de sus și de apropiate încât ambele să fie în câmpul ei vizual imediat. Apoi, spuneți-i să se concentreze tare pe mâna în care ține moneda, fără să trădeze nimic, apoi așteptați câteva secunde.

Dacă aveți noroc, poate ați sesizat deja o ușoară sucire a capului sau poate chiar o privire scurtă aruncată spre mâna care ține obiectul. Totuși, aceste mișcări pot fi foarte discrete.

Vă spun un truc: uitați-vă dacă persoana începe să arate cu vârful nasului spre una dintre direcții. Dacă observați o astfel de mișcare, puteți să vă opriți imediat și să indicați mâna cu obiectul în ea. Dacă nu, puteți continua cerându-i persoanei respective să creeze în minte o imagine a mâinii și să o vizualizeze clar în fața sa. Nu va putea rezista tentației de a arunca o privire rapidă, aproape nedetectabilă, spre mâna dreaptă. Se află chiar la periferia câmpului său vizual și tentația de a-i arunca o privire rapidă va fi prea mare. Va fi ori un gest inconștient, după care veți găsi obiectul prin citirea gândurilor, ori își va da seama că ați făcut-o să privească, o reacție la fel de bună. La urma urmei, aici avem de-a face cu citirea gândurilor și *influența*.

Spuneți-i să-și ducă iar mâinile la spate și să plimbe obiectul dintr-o mână în alta de câteva ori. Când termină, la fel ca înainte, spuneți-i să întindă brațele cu pumnii închiși.

A TREIA ÎNCERCARE

Această ultimă metodă se bazează complet pe sugestie. Dacă nu sunteți siguri că va funcționa, rugați pe cineva să încerce pe dumneavoastră. Veți vedea că funcționează foarte bine. Este un experiment clasic atunci când vine vorba despre sugestii. Participantul la experiment a schimbat obiectul pentru ultima

dată și a întins brațele din nou. În primele două încercări, unghiul format de brațe nu era așa de important, dar acum puteți să-i spuneți să țină brațele paralele cu podeaua. Apoi spuneți-i să închidă ochii. Aceasta este prima etapă a sugestiei:

O să-ți spun câteva lucruri. Nu trebuie decât să asculți. Încearcă să-ți imaginezi ceea ce-ți spun cât de bine poți, dar atenție să nu miști brațele. Ține-le absolut nemișcate. Da? Bun, acum relaxează-te... Așa. Aș vrea să-ți imaginezi că obiectul pe care îl ții devine din ce în ce mai greu... și mai greu... și mai greu. Parcă ar fi făcut din plumb... devine atât de greu, încât abia mai poți să-l ții... îl simți cum se îngreunează și mai mult... este de două ori mai greu ca adineauri...

Ar trebui deja să se vadă rezultatul: unul dintre brațele participantului se va mișca spre podea. De îndată ce vedeți o mișcare cât de mică a uneia dintre mâini, atât de mică încât numai dumneavoastră o puteți vedea, puteți încheia demonstrația de citire a gândurilor, dacă doriți:

De ce nu deschizi pumnul drept, pentru ca obiectul acela atât de greu să cadă?

Spectatorii, care vor fi la o distanță de câțiva centimetri, vor jura că mâna nu s-a mișcat deloc. Dar dacă aceasta este ultima dumneavoastră demonstrație, ați putea să o intensificați și să treceți la pasul următor:

Aș vrea să-ți imaginezi că de celălalt braț este legat un fir. La capătul celălalt al firului se află un balon cu heliu. Este un balon mare și-ți face mâna să pară atât de ușoară... atât de ușoară încât nu cântărește nimic, parcă zboară... balonul încearcă să te ridice spre tavan... dar ești ținut pe loc de bucata de plumb din cealaltă mână, care devine din ce în ce mai grea... De fapt, acum ții o găleată întregă de bucăți de plumb...

Continuați să faceți o mână mai grea și cealaltă mână mai ușoară. La sfârșit, participantul va sta acolo cu brațele desfăcute, unul coborât, iar celălalt ridicat, formând o literă K uriașă. Distanța dintre brațe variază de la o persoană la alta, dar foarte rar se întâmplă ca diferența dintre ele să fie prea mică pentru a fi observată.

Ține ochii închiși încă un pic. Ai simțit vreo mișcare în brațe?

Răspunsul va fi „nu“. Dacă mai sunt prezenți și alți oameni, rugați-i să spună tare în ce mână cred ei că se află obiectul. Persoana care vă asistă va ști, desigur.

Ține ochii închiși și nu te mișca. (Nu vreți ca mâinile ei să se miște prea devreme.) Este adevărat că obiectul se află în mâna dreaptă? Cum nu ți-ai mișcat brațele, înseamnă că și Matthew citește gândurile, nu-i așa? Deschide ochii.

Participantul va fi foarte surprins să-și vadă brațele arătând în două direcții complet diferite, în loc să fie orientate spre înainte. Faceți o plecăciune și nu uitați să-i spuneți publicului că și asistentul dumneavoastră merită aplauze.

ÎNAINTE ȘI ÎNAPOI

O situație supranaturală clasică,
cu o explicație naturală

A trebuit să mă gândesc bine înainte să iau hotărârea de a include această secțiune. Mi-a fost teamă ca va fi privită drept o prostie, că va distruge credibilitatea cărții și-i va face pe oameni să o arunce pe cea mai apropiată fereastră deschisă. Dar mi-am



zis că dacă citiți în continuare aceste rânduri, înseamnă că aveți cunoștințele necesare pentru a vă da seama că nu sunt mai ciudate decât alte lucruri și că funcționează după aceleași principii ca orice altceva din această carte. Mă refer la... pendule.

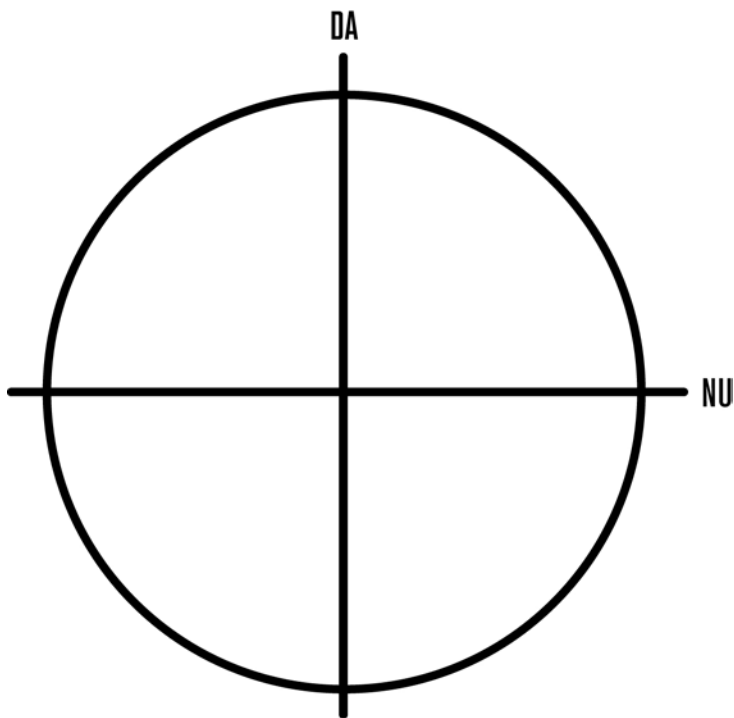
Da, pendule.

Acele cristale hippy puse pe o ață, cu miros de paciuli, despre care oamenii cu părul vopsit cu henna pretind că pot să dezvăluie viitorul. Pendule. Dar, de fapt, pendulele funcționează conform principiului psihofiziologic conform căruia toate gândurile noastre au un anume efect asupra corpurilor noastre. Înainte să spuneți că asta este o prostie gogonată, aș vrea să vă rog măcar să încercați și să înțelegeți empiric ceea ce refuzați acum. Dacă nu, sunteți doar superstițioși. Înțeleg dacă aveți îndoieli și vă simțiți sceptici în acest moment, dar vă rog să aveți încredere în mine.

CONVINGEȚI-VĂ SINGURI

Luați o ață lungă de vreo 20 de centimetri și legați un inel sau ceva similar de un capăt al firului. Ar trebui să fie un obiect suficient de greu. Dacă obiectul este prea ușor, pendulul nu va funcționa la fel de bine. Apoi desenați pe o foaie de hârtie un cerc cu un diametru de aproximativ 15 centimetri. Desenați o linie verticală prin mijlocul cercului și scrieți DA lângă aceasta. Apoi desenați o linie orizontală prin cerc și scrieți NU lângă ea. Sau folosiți cercul imprimat pe pagina următoare.

Țineți capătul liber al firului între degetul mare și arătător. Lăsați pendulul să atârne deasupra intersecției dintre linii, în centrul cercului. Aceasta este întotdeauna poziția de start. Acum ridicați pendulul astfel încât să atârne direct deasupra crucii. Concentrați-vă pe rândul cu DA. Repetați în gând „DADADADADA“, tare și clar și observați cum pendulul începe



să se miște înainte și înapoi deasupra liniei! Faceți un efort să nu mișcați mâna. O puteți sprijini cu cealaltă mână ca să aibă mai multă stabilitate. După cum ați observat, aceasta nu schimbă nimic. Pendulul continuă să se plimbe înainte și înapoi de-a lungul liniei. Acum, treceți la linia cu NU. Concentrați-vă și gândiți „NUNUNUNU“. Fără vreo acțiune conștientă din partea dumneavoastră, pendulul își va schimba brusc direcția! Acum va urma linia cu NU. Asigurați-vă că nu vă mișcați mâna. Acum gândiți-vă la cerc și constatați cum pendulul începe să facă o mișcare circulară deasupra hârtiei. Alternați DA-NU-CERC de câteva ori, până vă convingeți.

Toate acestea se întâmplă din cauza reacțiilor ideomotorii. Când gândiți, provocați în mod inconștient niște reacții musculare la scară mică, pe care ochiul uman nu le poate detecta. Dar când sunt amplificate de lungimea firului și de greutatea pendulului, deodată devin foarte evidente.

Pendulul pare „magic“ pentru că îl vedem mișcându-se, deși persoana care ține firul se jură și noi vedem că mâna sa este complet nemișcată. Poate de aceea pare rezonabil să ne gândim că mișcările pendulului au vreo cauză ascunsă. Cărțile despre pendule se reped să aducă în atenție concepte pitorești precum „înger păzitor“ sau „forța magică a pendulului“. Ambiția mea nu este să fac lumea un loc mai puțin interesant susținând că așa ceva nu există, ci cred că nu este necesar să căutăm explicația dincolo de propriile reacții fiziologice. Cea mai bună explicație pe care am citit-o eu despre modul în care funcționează pendulul a fost formulată de experții în pendule Greg Nielsen și Joseph Polansky, veterani în domeniu:

Sistemul nervos uman este sistemul de comunicare al corpului... pendulul vă permite să interpretați semnalele pe care nervii dumneavoastră vor să le comunice... de la intelectul dumneavoastră superior, prin sistemul nervos.

Bine, recunosc că nu este evident că inconștientul este un intelect superior. Dar, după cum se spune, se apropie destul de mult. Deci, motivul pentru care vedem doar pendulul mișcându-se, nu și mâna, este acela că pendulul amplifică mișcările mici, imperceptibile ale mâinii, reacții musculare care sunt prea mici pentru a fi observate de noi și care sunt dincolo de controlul nostru conștient. Ideea reacțiilor ideomotorii nu este nouă, ea a fost exprimată prima dată în 1852 de fiziologul William B. Carpenter, care a inventat și termenul de „acțiune ideomotorie“. Ideea a fost clarificată în 1890 de celebrul filosof și psiholog William James, pe care l-am mai menționat:

Ori de câte ori ideea unei mișcări este urmată imediat și fără ezitare de mișcarea respectivă, se produce o acțiune ideomotorie. Aceasta nu este o ciudățenie, ci un proces absolut normal.

Se pare că nimeni nu i-a acordat atenție. Așa-zisele puteri mistice ale pendulului și ignoranța oamenilor în ceea ce privește modul în care funcționează acesta au făcut ca pendulul să fie folosit incorect și cu bună știință. Este o alternativă populară la nuiua cu care se căutau obiectele pierdute. Ar putea merge, dar numai dacă știți inconștient unde se află obiectul, chiar dacă pentru moment ați uitat, de exemplu, unde ați pus cheile de la mașină. Dar să țineți un pendul deasupra unei hărți pentru a încerca să găsiți persoane dispărute — ceea ce s-a propus și s-a și făcut în SUA — pur și simplu nu are logică. Iar dacă ar funcționa, acest lucru ar însemna numai că cel care a ținut pendulul știa, de fapt, unde se află persoana dispărută și, în cazul acesta, vă aflați probabil într-o companie nepotrivită.

Iar acum că știți că, pentru a funcționa, pendulul nu are nevoie să interacționeze cu lumea spiritelor sau cu liniile energetice ale pământului și că, de fapt, nu este mai misterios decât orice altă reacție corporală pe care o avem când ne gândim la ceva, puteți să ieșiți în curte și să ridicați cartea aceasta de unde ați aruncat-o. A venit momentul să uimiți oamenii cu descoperirile dumneavoastră despre pendul.*

PRIMUL TEST

Spuneți-i participantului cum să țină pendulul și explicați-i că poziția de start este deasupra intersecției, în interiorul

* Editorul meu ar vrea să știți că dacă, într-adevăr, ați aruncat cartea pe fe-reastră, nu ați putea să citiți sugestia mea de a merge afară să o recuperați. Sigur că are dreptate. Nu ar trebui să aruncați niciodată cartea aceasta, indiferent ce vă zic eu.



cercului. Dacă vrea să oprească pendulul, să-l coboare în dreptul intersecției, dar în niciun caz să nu-l oprească cu mâna cealaltă. Folosiți același cerc cu liniile DA și NU ca mai înainte.

Când faceți experimente cu pendulul, mișcarea circulară înseamnă îndoială sau că nu veți primi niciun răspuns. Începeți prin a-l pune pe participant să gândească DA, NU și CERC, exact cum ați făcut mai devreme, ca să vadă cum funcționează. Aceasta va fi și pentru dumneavoastră o ocazie să vedeți cât de mari sunt reacțiile acestei persoane și cât de mult durează până își schimbă direcția pendulul. Aveți grijă să-i explicați participantului că nu are voie să miște mâna deloc.

În primul test, alegeți o întrebare la care răspunsul este un număr pe care participantul îl cunoaște, dar dumneavoastră nu. De exemplu:

Câte cești de cafea ai băut azi?

Cu câți tipi ai stat de vorbă aseară la bar?

Spuneți-i să ridice pendulul din cerc, să-l țină nemișcat și spuneți „zece“. (Ar trebui să începeți cu un NU garantat. În funcție de întrebarea pe care o adresați, este posibil să trebuiască să folosiți un număr mai mare — vedeți exemplele de mai sus). Așteptați până când pendulul răspunde mișcându-se deasupra liniei NU. Timpul de reacție depinde de persoana respectivă: răspunsul ar putea veni imediat și foarte clar, sau sub forma unei mișcări discrete și prudente. Odată ce ați primit primul NU, continuați să numărați descrescător cu privirea ațintită asupra pendulului. Faceți pauză după fiecare număr, ca să-i dați ocazia pendulului să schimbe direcția.

Nouă. Opt. Șapte. Șase. Cinci. Patru. Trei. Doi. Unu. Zero.

La unul dintre numere, pendulul își va schimba brusc direcția și va începe să se miște de-a lungul liniei DA. Numărul la care pendulul și-a schimbat direcția este răspunsul corect la întrebare.

Întrebați-l pe asistentul dumneavoastră dacă și-a mișcat mâna vreun pic. Va spune că nu. Întrebați-l dacă numărul a fost corect. Va spune că da.

INTERLUDIU

După primul test, puteți să explicați cum funcționează pendulul, că este controlat de niște activități musculare minuscule pe care nu le percepem, că sistemul nostru nervos le controlează, iar pendulul le amplifică. Celălalt experiment va fi cu atât mai interesant, mai ales pentru subiectul testului, dacă toată lumea prezentă înțelege mecanismul.

PENDULUL CA DETECTOR DE MINCIUNI

Folosiți pendulul ca detector de minciuni. Acesta este doar un exemplu vizual de semne contradictorii conștiente, precum cele despre care ați citit în capitolul despre minciuni. Participantul va încerca să spună ceva prin cuvinte, dar corpul său va indica altceva, iar pendulul va amplifica acest altceva.

Să presupunem că sunteți într-o cameră cu încă cinci persoane, în afară de dumneavoastră și asistentul dumneavoastră. Spuneți-i să așeze pendulul în centru și să aleagă în gând una dintre persoanele din cameră. Se va gândi la această persoană pe durata experimentului. Explicați-i că veți rosti pe rând numele tuturor celor prezenți. Pentru fiecare dintre ei, veți întreba dacă aceasta este persoana la care se gândește asistentul. Va trebui să răspundă NU de fiecare dată, chiar când este indicată persoana corectă. Când sunteți siguri că a ales pe cineva și că a înțeles instrucțiunile, spuneți-i să ridice pendulul. Exact ca în experimentul precedent, veți începe cu un rezultat sigur, ca să vă asigurați că „a intrat în joc“.

Menționați o persoană care nu este de față și întrebați dacă despre ea este vorba. Așteptați ca pendulul să indice NU. Dacă lucrați cu cineva care dă răspunsuri scurte, în cazul în care aveți nevoie, puteți să întrebați despre o altă persoană care nu este prezentă. Odată ce ați primit un răspuns bun și clar, continuați cu cei cinci oameni din cameră.

Este Silvia?

Este Lipton?

Și așa mai departe. Subiectul testului trebuie să răspundă la fiecare întrebare cu „nu“, dar una dintre întrebări — *este Esther?* — va face pendulul să se miște deasupra liniei DA, indiferent de ce spune persoana testată. Pendulul va da de gol minciuna, fără greș. (De aceea, asigurați-vă că minciuna se referă la un subiect fără însemnătate, ca să nu existe resentimente după aceea, când toată lumea a plecat de la petrecere din cauza celor doi care se ceartă în bucătărie, iar dumneavoastră ajungeți să închiriați un film prost cu Ben Stiller, să mâncați o pungă întreagă de chipsuri și să beți o sticlă imensă de cola.)

Sper că veți fi destul de curajoși ca să încercați aceste demonstrații sau experimente. Cele mai multe sunt mai ușor de făcut decât credeți. Nu aveți nevoie decât să folosiți abilitățile pe care vi le-ați exersat deja, să aveți încredere în dumneavoastră înșivă și, poate, la început, indiferent dacă sunteți bărbat sau femeie, veți avea nevoie de ditamai *cojones*.

Capitolul 12

În care aflați că sunteți un cititor calificat de gânduri, autorul vă povestește despre dezamăgirile lui legate de viitor și călătoria noastră ajunge la final.

Citirea gândurilor!

La final, câteva gânduri
despre ce ați învățat

Am ajuns, în sfârșit, la final. Dacă ați făcut, într-adevăr, toate exercițiile și ați ajuns să stăpâniți fiecare secțiune a cărții înainte să treceți la următoarea, probabil a durat câteva luni să ajungeți aici. Dacă, în schimb, ați făcut ceea ce am și eu tendința să fac și doar ați citit cartea de la început la sfârșit, fără să vă opriți pentru exerciții, nu-i nimic. Unul dintre avantajele extraordinare ale cărților este că poți să sari de la o pagină la alta după cum vrei. Exercițiile și metodele nu pleacă nicăieri. Nu contează dacă ați început deja să vă antrenați abilitățile de citire a gândurilor sau urmează să o faceți. În oricare din cazuri, sper că v-am convins de un lucru:

Chiar este vorba despre citirea gândurilor.

Citirea gândurilor nu este un mit.

Doar că este un pic diferită de ceea ce își imaginează majoritatea oamenilor. Prin definiție, *cititul* este ceva ce facem cu ochii (deși unii dintre noi citesc cu vârfurile degetelor). Apoi trebuie

să vedem ce citim. Și vedem modurile în care procesele noastre de gândire ne afectează corpurile și comportamentul. Dat fiind că Descartes s-a înșelat, ceea ce vedem este de fapt și o parte integrantă a procesului de gândire respectiv, iar aceasta ne permite să deducem restul cu destulă ușurință.

Adesea sunt întrebat ce se va întâmpla când toată lumea va ști cum să procedeze, când cartea aceasta se va fi vândut în milioane de exemplare pe tot globul și absolut toată lumea o va fi citit. În afara faptului că această întrebare mi se pare aproape enervant de teoretică, evident cred că ar fi nemaipomenit, pentru că așa fi nesimțit de bogat. Sigur că ar fi ciudat dacă toți oamenii s-ar analiza reciproc tot timpul. „Salut, îmi pare bine de cunoștință. Vrei să mă urmezi tu pe mine sau invers?” Dar așa cum v-am spus de nenumărate ori, nu veți finaliza învățarea decât atunci când veți face toate aceste lucruri în mod inconștient. Pasul 4. Și odată ce vom începe toți să facem asta? Păi, până atunci cred că vom deveni mai buni din simplul motiv că vom fi mai atenți unii la alții și nu numai la noi înșine. Vom trece prin viață având mai puține fricțiuni și ne vom distra mai mult. Vor exista în continuare diferențe de opinii, dar, în cele mai multe cazuri, conflictele efective vor fi rezolvate în faza incipientă, prin întâlniri plăcute și respectuoase. Probabil vom împiedica izbucnirea unui război sau două. (Pe de altă parte, cred că în viitor vom purta cu toții șopârle de argint și vom trăi în colonii pe Marte. Recent am început să mă întreb dacă nu cumva revistele acelea pe care le citeam când eram mic erau pline de prostii...) Însă cred că problema este că nimic din toate acestea nu se va întâmpla. Întotdeauna vor exista oameni care nu vor dori să fie în raport cu ceilalți, care vor fi perfect mulțumiți să-și croiască drum în viață folosind tehnici ascunse de reprimare. Din fericire, putem să le opunem rezistență și să ne descurcăm fără ei, odată ce înțelegem la ce ne gândim cu adevărat și ce exprimăm când comunicăm unii cu alții.

Cu instrumentele pe care vi le-am dat, puteți afla foarte multe despre cineva necunoscut în doar câteva secunde. Veți ști ce impresii senzoriale folosește pentru a înțelege lumea. Acest lucru înseamnă că veți ști ce gen de experiențe sunt semnificative pentru persoana respectivă.

Veți putea să trageți concluzii despre probabilele interese și posibila ocupație ale acestei persoane. Când veți observa lucrurile care se întâmplă pe fața sa, veți vedea ce emoții are sau cum i se schimbă starea emoțională. Dacă se produce o schimbare negativă în starea ei emoțională, puteți să o deturnați cu un singur cuvânt, probabil chiar înainte ca aceasta să-și dea seama ce urmează să se întâmple. Puteți detecta imediat orice lipsă de onestitate sau orice minciuni. Veți zâmbi în sinea dumneavoastră văzând cum colegul este atras de ea, dar niciunul dintre cei doi nu pare să observe.

În câteva secunde, aflați mai multe despre felul în care funcționează și cum gândește decât mulți dintre prietenii persoanei respective. Dacă nici asta nu mai este citire a gândurilor, atunci nu știu ce e. Pentru că sunteți atenți la modul în care își folosește limbajul trupului și vocea când comunică, sunteți unul dintre puținii oameni care chiar înțeleg exact ce încearcă să spună. Asigurați-vă că folosiți același limbaj al corpului și același ton al vocii, precum și toate informațiile pe care le aveți deja despre aceasta, pentru ca între dumneavoastră să existe o comunicare limpede precum cristalul. Sunteți pregătiți să creați o atmosferă plină de entuziasm și creativitate, în care să vă discutați ideile și în care fiecare dintre dumneavoastră apreciază compania celuilalt. Iată!

V-am spus eu că o să vă prindă bine.

*Henrik Fexeus
Ianuarie 2007*

La fel sunt și sensurile expresiei „a fost odată ca niciodată“, cu care am început intenționat narațiunea (...) de mai sus: se subînțelege că ceea ce urmează este, în același timp, adevărat și neadevărat. După cum observă Bettelheim cu privire la povești: „Din moment ce este o poveste (...), copilul (...) poate să oscileze în mintea sa între: «Este adevărat, așa acționează și reacționează oamenii» și «nimic nu este adevărat, este doar o poveste»“ (Bettelheim, 1978:31). Această fluiditate psihologică este o piedică pe care eu o consider importantă și pentru adult, chiar dacă adultul este mai neliniștit decât copilul când vine vorba să știe diferența dintre realitate și poveste. Această fluiditate a gândirii este necesară pentru a urmări tipurile de iluzie pe care le descriu.

– Extras din *Illusion: A psychodynamic interpretation of thinking and belief**, de Michael Jacobs

* *Iluzia: o interpretare psihodinamică a gândirii și convingerii.* (N.t.)

REFERINTE CU PRIVIRE LA IMAGINI

pag. 66 — Poziția picioarelor, 4 poze, Anders Karlsson

pag. 78 — Mișcările ochilor, 6 montaje foto, „Prietenul lui Henrik“

pag. 111-145 — Expresii emoționale, 31 de montaje foto, Olof Forsgren, Anders Karlsson, montaj de Anders Karlsson

pag. 119 — Woody Allen (fotograf necunoscut)

pag. 137 — Tina Nordström, Mette Ramden

pag. 140 — Göran Persson, Pawel Flato

pag. 145 — Stormtrooper, Pressens Bild

pag. 170 — Bill Clinton (fotograf necunoscut)

pag. 207 — Reclamă, Henrik Fexeus

pag. 211 — Poster electoral, Miljöpartiet Stockholm

Referințe

Cărțile din care am furat
toate chestiile astea:

Bandler, Richard și Grinder, John, *Tehnicile hipnoterapiei ericksoniene*, Curtea Veche, București, 2007.

Bandler, Richard și Grinder, John, *Frogs Into Princes*, Real People Press, Utah, 1979.

Björklund, Jan, citat în tabloidul suedez *Aftonbladet*, din data de 6 noiembrie 2006, pag. 39.

Borgs, Martin, *Propaganda: Så påverkas du*, Bokförlaget Atlas, Stockholm, 2004.

Brockman, John (ed.), „The mathematics of love: A talk with John Gottman“ [http://www.edge.org/3rd_culture/gottman05/gottman05_index.html], 2004.

Carnegie, Dale, *Secretele succesului. Cum să vă faceți prieteni și să deveniți influenți*, Curtea Veche, București, 2013.

Cialdini, Robert B., *Psihologia persuasiunii — totul despre influențare*, BusinessTech, București, 2008.

Collett, Peter, *Cartea gesturilor*, Editura Trei, București, 2010.

Ekman, Paul & Friesen, Wallace V., *Unmasking the Face*, Malor, Massachusetts, 2003.

Ekman, Paul, *Minciunile adulților. Indicii ale înșelătoriei în căsnicie, afaceri și politică*, Editura Trei, București, 2009.

- Ekman, Paul**, *Emoții date pe față*, Editura Trei, București, 2012.
- Fleming, Charles**, „Insurers employ voice-analysis software to help detect fraud“ [<http://www.v-lva.com/newsite/site.html>], 2004.
- Gladwell, Malcolm**, *Blink: Decizii bune în 2 secunde*, Editura Publica, București, 2011.
- Gottman, John, Levenson, Robert & Woodin, Erica**, „Facial Expressions During Marital Conflict“, *Journal of family communication* 1, SUA, 2001.
- Guerrero, Laura K., DeVito, Joseph A. & Hecht, Michael L. (ed.)**, *The nonverbal communication reader: Classic and contemporary readings*, Waveland Press, Inc. Illinois, 1999.
- Hogan, Kevin**, „NLP Eye Accessing Cues: Uncovering the myth“, *Journal of Hypnotism* (sept. 1999), New Hampshire.
- Harling, Ian & Nyrup, Martin**, *Equilibrium*, Spellbound Publishing, Danemarca, 2004.
- Jacobs, Michael**, *Illusion: A psychodynamic interpretation of thinking and belief*, Whurr Publishers, Londra, 2000.
- James, William**, *The Principles of Psychology, vol 1+2*, Dover Publications, New York, 1950.
- Johnson, R Colin**, „Lie-detector glasses offer peak at future of security“ [<http://www.eetimes.com/story/OEG20040116S0050>], 2004.
- Joseph & Seymour, John**, *Introducere în NLP*, Curtea Veche, București, 2013.
- Lewis, Byron & Pucelik, Frank**, *Magic of NLP demystified: A pragmatic guide to communication & change*, Metamorphous Press, Oregon, 1982.
- McGill, Ormond**, *The Encyclopedia of Genuine Stage Hypnotism*, Newcastle Publishing, Hollywood, 1947.
- Morris, Desmond**, „The human animal“, episodul 2, BBC, Anglia, 1994.
- Morris, Desmond**, *Peoplewatching*, Vintage, Londra, 2002.
- Nielsen, Greg & Polansky, Joseph, O'Connor**, *Pendulum Power: A mystery you can see, a power you can feel*, Destiny Books, Vermont, 1977.

-
- Oatley, Keith & Jenkins, Jennifer M. (ed.)**, *Understanding emotions*, Blackwell Publishers, Oxford, 1996.
- Packard, Vance**, *The people shapers*, Bantam Books, Massachusetts, 1977.
- Proust, Marcel**, *În căutarea timpului pierdut, partea I: Swann*, Editura Univers, București, 1987.
- Ramachandran, V.S. & Blakeslee, Sandra**, *Phantoms in the Brain*, Quill, New York, 1999.
- Rickardson, Jerry**, *The Magic of Rapport*, Meta Publications, California, 2000.
- Rosen, Sidney (ed.)**, *Vocea mea te va însoți. Povestiri didactice*, Curtea Veche, București, 2008.
- Sargant, William**, *Battle for the mind*, Doubleday, New York, 1957.
- Shakespeare, William**, *Othello*, Editura Adevărul, București, 2008.
- Shakespeare, William**, *Iulius Cezar*, Editura Adevărul, București, 2009.
- Steele, R. Don**, *Body Language Secrets: A guide during courtship and dating*, Steel Balls Press, SUA, 1999.
- Wilson, Timothy D.**, *Strangers to ourselves: Discovering the adaptive unconscious*, Harvard University Press, Massachusetts, 2002.
- Winn, Denise**, *The manipulated mind*, Octagon Press, Londra, 1983.
- Zimbardo, Philip & Ebbesen, Ebbe**, *Influencing attitudes and changing behavior*, Addison-Wesley Publishing Company, Filipine, 1970.
- Zuker, Elaina**, *Creating rapport*, Course Technology, Boston, 2005.