

Опрос провела М.В. Сипатова,
редактор журналистского агентства SS20

Как распознавать ложь и что делать, когда понимаешь, что тебе врут

В повседневности (и на работе, и в личной жизни) мы часто сталкиваемся с ситуациями, когда нас обманывают. Умение распознавать ложь – необходимый навык, особенно для секретарей и помощников. С нашими экспертами мы разбираемся, какие методы и сигналы помогают обнаружить вранье, а также обсуждаем, как вести себя с обманщиками.



Юлия Леонова,
управляющий Школой бизнеса Турова
(Москва)

Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду? Перечислю основные.

► **Невербальные сигналы.** Наиболее яркий признак распознавания лжи. Нервное поведение или необычные жесты, мимика, позы и движения глаз могут свидетельствовать о том, что собеседник пытается скрыть правду. Например, вы задаете вопрос, а собеседник может резко куда-то засобираиться, или начать топтаться на месте, или перебирать что-то в руках, или отводить взгляд. (Имейте в виду, что последнее действие не всегда означает вранье, так часто ведут себя неуверенные люди.)

► **Противоречие в словах.** Когда человек врёт, его ответы часто несогласованные или противоречивые. Он может допускать ошибки или изменять свою версию. Обратите внимание на несогласованность и различия в высказываниях, особенно если они затрагивают важные факты или события.

► **Эмоциональные показатели.** У человека, который врёт, часто изменяется эмоциональное состояние: он испытывает тревогу, нервозность или даже страх быть разоблаченным, может начать вас в чем-то обвинять – так срабатывает некая защита. Это не означает, что каждый нервничающий человек лжет, потому что разволноваться может любой из нас. Тем не менее совокупность невербальных сигналов и эмоциональных показателей нередко следует считывать как ложь.

► **Изменение ритма и интонации речи.** Человек, который обманывает, иногда меняет свой обычный ритм речи и интонации. Он может говорить более медленно, слишком быстро или использовать сложные предложения, чтобы придать убедительности. Обратите внимание на необычные изменения в речи, которые указывают на возможное обманное поведение.

► **Анализ микроэкспрессий.** Микроэкспрессии – краткосрочные выражения лица, которые трудно контролировать. Исследования показывают, что они могут быть затронуты эмоциями и ложью. Улыбка, которая проявляется очень быстро или исчезает слишком рано, и прочие мельчайшие движения лица – все это может свидетельствовать о том, что человек скрывает правду.

Расскажу одну историю из своей практики руководства. Был у нас менеджер по продажам А. Он забрал клиента менеджера Б, сказав, что работал с ним ранее. В ту же секунду менеджер А начал присылать скрины общения с этим человеком, хотя его не просили. Далее стал писать о самом клиенте: кто он, о чем был договор. Сотрудник явно хотел усилить мою веру в то, что мы правильно все перераспределили.

Я задала вопрос: «Когда ты в последний раз общался с клиентом?» Менеджер А ответил, что буквально вчера. Я спросила: «Почему тогда переписка, которую ты присылаешь, датирована другим месяцем?» И тут начали разворачиваться такие сюжеты. Сначала я услышала что-то типа: «М-м, телефон глюкнул и неверно показывает». Потом сразу пришла другая информация: «А нет, это старый разговор, вот вам новые скрины». На них же... другой аватар и номер телефона. Единственное, что было одинаковым, – имя. Я спросила: «Это точно один человек? Если сейчас проверить по CRM, не окажется ли, что у нас тут разные клиенты?» Меня заверили, что один. Следом мне в сообщения начала прилетать информация: мол, что за несправедливость, это другой менеджер хочет отобрать моего клиента, а я говорю вам правду, вот доказательство.

Что в итоге? Оказалось, речь шла о двух разных клиентах. Интересно другое: при улаживании ситуации менеджер сознался, извинился и сказал, что сам не понял, как и зачем так поступил.

Обращайте внимание на контекст, чтобы принять решение относительно правдивости или лжи в поведении и словах людей.



Зоя Большакова,
медицинский клинический психолог
(Нижний Новгород)

Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду?

Прежде всего надо понять: действительно ли вы хотите услышать честный ответ на тот вопрос, который задали? Порой человек обманывает, потому что не способен сказать в лицо какую-то информацию – для него это очень тяжело. Ему кажется, что если он поведает правду, то потеряет себя, свой образ в глазах собеседника. В некоторых случаях ложь бывает во спасение – она служит социальным мостиком, позволяющим продолжать общение. Именно поэтому иногда пропустить обман лучше, чем, например, подловить сотрудника на неправде.

Еще надо понять, что ложь бывает разных видов. Иногда это недомолвки, иногда вранье, иногда мифомания¹, иногда недосказанность, скрывание половины информации. Поэтому **следующее, что нужно сделать, перед тем как обличить кого-то во вранье, – понять: а готовы ли вы к последствиям этого разоблачения?**

Ложь – сильная работа мозга. Когда человек врёт, он часто теряет контроль над своей мимикой, над руками и ногами. Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду?

- Лжец касается лица или шеи, почесывается, елозит на месте. Он становится суетливо неестественным.
- Врун слишком театрально реагирует на разоблачения – проявляет агрессию, повышает голос («Как ты могла подумать такое?! Я не мог так поступить!») либо бросает на своего визави слишком искренний, преданный собачий взгляд.
- Обманщик пытается сбить человека с толку, сменить тему. Может даже постараться увести собеседника от темы, т.е. буквально взять его под руку, чтобы не быть лицом к лицу, и пройти, например, в другую комнату, чтобы он забыл, о чем говорил.
- Лгун приводит себя в порядок в прямом смысле – гладит бороду, накручивает волосы на палец, убирает пылинки с одежды. Существует мнение: когда человек начинает отряхиваться, он пытается таким образом избавиться, очиститься от выдуманной им лжи.
- В ходе беседы врун вдруг начинает плотно сжимать губы, замалчивает правду и подсознательно пытается закрыть рот. Он может говорить себе в кулак – очень сильный показательный жест, свидетельствующий о вранье. (Не забывайте о том, что некоторые движения могут быть естественными для человека. Если ранее он никогда не закрывал рот руками, а вдруг стал – это, скорее всего, сигнал, который выдает лгуна.)
- Обманщик обычно старается говорить как можно медленнее, ведь мозгу для придумывания требуется время. Часто переспрашивает, задает уточняющие вопросы, употребляет слова-паразиты (в общем, короче,

вот), которые не несут никакого значения – просто растягивают речь.

Что делать, когда вы распознали ложь?

Сразу уличать человека во вранье не лучшее решение. Действуйте постепенно.

Начните пристально смотреть на человека. Он может покраснеть, потому что внутри него происходит реакция, мозг оперативно ищет заготовки. Если ее нет, человеку надо быстро придумать ответ. В этот момент внутри происходит сигнал из разряда SOS, как следствие – поднимается давление, лицо начинает гореть. Не зря же есть выражение «на воре и шапка горит». Человек может выдать себя именно физиологическими проявлениями.

Попросите рассказать историю в обратном порядке. Обычно вруны, если не репетировали и не готовились, очень путаются в показаниях. Они рассказывают ситуацию без подробностей и конкретики либо, наоборот, уходят в детализирование, описывая цвет глаз, одежду, сумку, позы. В последнем случае им кажется: чем больше деталей приплести, тем правдивее история.

Оцените психотип человека. Если молчун вдруг описывает событие во всех красках, сопровождая рассказ бурными движениями и жестами, скорее всего, он лжет. Люди во время вранья испытывают сильное напряжение, а как его снимать? Человек начинает, например, размахивать руками, которые не успевают за речью. Если же собеседник говорит правду, его жесты и речь чаще всего синхронны. Так устроен наш мозг: на придумывание лжи в реальном времени, здесь и сейчас, он тратит слишком много ресурсов, поэтому ему сложнее контролировать другие аспекты поведения.

Что еще надо знать о лжи?

Она бывает спонтанной, т.е. человек не хочет вас специально обмануть. Есть люди с бурной фантазией, которые могут виртуозно врать. Например, сотрудник задержался на 15 минут после обеда: стоял в пробке. Но ему такое объяснение кажется слишком простым, и человек начинает придумывать красивые истории: например, он спасал бабушку от воров или снимал кошку с дерева. Получается некая фантазмагория.

Зачем лжецу это надо? Чтобы добавить значимости себе и своей жизни, потому что на самом деле она очень маленькая. Если вы знаете, что ваш коллега склонен к фантазированию, то лучше вестись на его красочные небылицы, не усугублять выдумки и даже иногда не спрашивать, почему он опоздал. Человек может просто привыкнуть к минуте славы и станет сочинять еще больше небылиц.

И еще одно интересное наблюдение. Если человек начинает у вас выпытывать информацию, давая на жалость и сочувствие, не спешите открываться. Будьте бдительны! Мошенники часто этим пользуются. Они рассказывают о маме, ребенке. Как только кто-то начинает обращаться к вашим базовым эмоциям (семья, любовь) – сразу стоит задуматься: «А зачем этот человек лезет в мои глубокие эмоции?». Знайте: скорее всего, он хочет, чтобы вы потеряли контроль, расслабились и доверились ему.

¹Мифомания (митомания), псевдология, синдром Дельбрюка – патологическая склонность сообщать ложную информацию, сочинять фантастические истории.



Людмила Зорина,
клинический психолог, педагог
(Видное)

Лгать гораздо сложнее, чем говорить правду, ведь это требует большой концентрации. Тем не менее человек не спешит отказываться от такой привычки. За свою жизнь он врёт около 100 тысяч раз: мужчина в среднем – 6 раз в день и более 2000 раз в год, женщина – 3 раза в день, более 1000 раз в год. Самой распространённой ложью является фраза: «Ничего не случилось, все нормально». Женщины и мужчины врют по-разному и о разном. Ниже приведены самые популярные фразы.

О чем врут мужчины?	О чем врут женщины?
Это будет последняя рюмка	Я купила это на распродаже
Нет, в этом твоя фигура не выглядит толстой	Извини, пропустила твой звонок
Телефон разрядился	Не так уж много я выпила
Я уже в дороге	У меня болит голова
Это было не так уж дорого	Нет, я не выбрасывала

Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду?

Реальность такова, что универсального, безошибочного признака того, что кто-то врёт, не существует. Но вы сможете распознать ложь, если будете следить за поведением вашего визави.

► **Обращайте внимание на язык тела.** Бессознательные реакции вроде неосознанной улыбки, подергивания глаз или заигрывания волосами выдают лжеца. Равно как и движения, говорящие о безразличии участника диалога: пожимание плечами, отсутствие выражения и скукающая осанка. Человек пытается избежать передавать вам эмоции, не делать возможных подсказок.

► **Анализируйте речь.** Расплывчатость во мнении, мало подробностей и важных деталей, повтор вопросов, обрывочные предложения, неопределённость в голосе – все это подскажет вам, что человек не хочет говорить правду.

Что делать, когда вы распознали ложь?

Никогда не уличайте во лжи солгавшего вам человека. Ни с глазу на глаз, ни тем более публично. Задайте себе вопрос: что побуждает человека лгать? И порассуждайте на эту тему. Человек хочет избежать наказания? Произвести впечатление? Может, он не хочет ранить своей правдивостью близких, если понимает, что какие-то факты сильно расстроят?

Иногда привычка лгать – болезнь, невроз. Не смейтесь бога ради над нездоровым в психологическом плане человеком.

Лгун отлично знает, что вы его поняли и раскусили. Но он хочет, чтобы вы сделали вид, будто не заметили его оплошности. От него/нее нормально услышать: «Я звонила тебе, но ты не брала трубку» (а то ты будешь орать,

что я забывчивая) или «Я не помню, за сколько купила эти сапоги» (а то ты будешь орать – на какие средства я живу).

Лгущий человек, как и всякие невротики, родом из своего детства. Врать его научили родители. Вначале они предъявляли к нему непомерные и неадекватные требования, которые ребенок не мог выполнить. В силу своих личностных особенностей, или малого возраста, или внешних факторов социального окружения. Не хотели родители прислушиваться к своему сыну или дочери, замечать их страхи, истинные потребности и особенности развития. Потом – больно и сверхагрессивно наказывали за невыполнение тех требований, которые ребенок не мог исполнить.

Человек, солгавший один раз, совершил ошибку, ее можно исправить. Второй раз – закономерность (это не лечится). Скажите лгуну, что всегда поражались искренности его вранья, примите сей факт к сведению и измените свое мнение о нем.

А может, собеседник не врёт вовсе, а всего лишь говорит то, что вам хочется от него услышать? Поймите простую вещь: если видите только плохое в человеке, это означает, что именно вы замечаете его негативные стороны и находите свое отражение в нем. Другими словами, вам врут в глаза – потрудитесь найти ошибку в себе, она, безусловно, есть.

Есть такая английская поговорка, ее любила повторять Гермiona в саге Джоан Роулинг: «Меньше будешь допытываться, меньше вранья услышишь».



Светлана Булгакова,
психолог, гештальт-терапевт,
бизнес-тренер
(Нижний Новгород)

Доктор Хауз был прав: «Everybody lies»². Причем это происходит как осознанно, так и неосознанно. Кто-то врёт из страха перед наказанием, кто-то – из-за желания получить поощрение. Это вопрос направленности: один человек нацелен на избегание неудач, а другой – на достижение успеха. Хорошо, когда в общении с сотрудниками вы ориентируетесь на факты: используете прямые послания и обсуждаете только то, что происходит между вами, не касаясь третьих лиц. При такой модели общения персонал в организации действительно будет лгать меньше. К сожалению, я поняла: чем крупнее компания – тем больше там воровства и вранья. Есть, правда, один приятный момент. Можно не нанимать сотрудников, которые склонны лгать.

Как на собеседовании определить, что человек склонен врать и воровать?

Есть невербальные вещи при общении с людьми. Если человек юлит, не смотрит собеседнику в глаза, дает размытые, невразумительные ответы – его уже можно заподозрить в склонности к вранью. Хотя есть люди, которые отлично лгут – спокойно и принципиально.

²С англ. все лгут.

(Определенная степень риска существует всегда: многие люди воруют и врут.)

Долгое время я подбирала людей на должности прорабов, начальников участка в строительных компаниях. И тогда поняла, что не все воруют, но очень многие. У меня даже сложился определенный стереотип, который позволял определять, что собеседник врут, – **отсутствие четкости в ответах на собеседовании.**

Что это значит? Когда кандидат на четко поставленный вопрос «Почему вы ушли с этого места работы?» врут, когда начинает рассказывать те вещи, в которые слабо верится. Когда дает ответы, которые противоречат его предыдущим словам, когда элементарно избегает смотреть в глаза, ведет себя неестественно, постоянно ерзает на стуле. Иногда достаточно сказать: «Да вы врете сейчас!» – и увидеть реакцию. В этом смысле я стараюсь подходить к ситуации непредвзято, хотя знаю, что стереотип родился не на пустом месте. Поэтому будьте сами предельно четки и требуйте того же от коллег или подчиненных. Есть конкретные задачи, которые вам придется решать. Основной параметр – насколько то, что вы обсуждаете, сейчас укладывается в них.

Советую почитать одну книгу, чтобы почерпнуть информацию на эту скользкую тему. Она называется «Фрикономика», автор – Стивен Левитт, соавтор – Стивен Дабнер. В ней мужчина рассказывает о том, как поставлял пончики в офисы. Он подробно описывает, каким образом процветает воровство: чем крупнее компания, тем больше офисного мелкого воровства. Воруют все. Я спокойно к этому отношусь, потому что знаю: иногда сама таскаю ручки с работы. И точно так же таскаю их из дома в офис. Это, наверное, самый безопасный вид вранья. Чем меньше офис, тем выше уровень честности сотрудника.

Что касается крупного вранья... Здесь вскрытую проблему и ее последствия лучше не замалчивать. Задача секретаря или помощника – передать информацию о воровстве генеральному директору или начальнику отдела персонала. А дальше они уже должны постараться найти ответы на вопросы, определить масштаб потерь, пересмотреть правила в вашем офисе. Что делать с сотрудником? Он оступился или сознательно соврал? Чем чревата его ложь? О каких потерях мы говорим – миллионе рублей или пятистах рублях, взятых из кассы? Какая сумма критична для организации?

Я знаю компании, в которых воровали миллионы рублей. Там наказывали людей, не пытаясь нащупать корень проблемы. А она в том, что компания сама допускала невнимательность, была расточительна, халатно относилась к деньгам. Как увязать такие моменты? И что значит для компании потеря в пятьсот или миллион рублей? Это проступок или воровство?

Ответ есть, и он однозначен. Это воровство. Другое дело, как компания сама поступает в подобной ситуации, которая может быть мутной. Иногда фирма сама провоцирует сотрудника на преступные действия. Я не снимаю ответственности ни с работника, ни с компании. А значит, если такая неприятная ситуация обнаружилась,

обман раскрылся, нужно предпринять меры. И наказывать не одного человека, а всех причастных к ней. Закон есть закон. Перед ним равны все.

Как защититься от нечестных кандидатов на собеседовании?

Чтобы нанятый человек из-за своего умения врать не преподнес компании неприятных сюрпризов в будущем, при рассмотрении кандидатуры работодатель должен более тщательно подходить к подбору и рассмотрению соискателей на открытую должность.

1. Возьмите рекомендации с прошлых мест работы кандидата. Это самая простая вещь. И совсем необязательно обращаться только к тем позициям, которые указаны в резюме. Получите рекомендации у линейных руководителей, коллег.

2. Найдите инсайдеров компании, потому что сплетни, слухи – это тоже информация. Подчиненные часто могут рассказать о секретаре или другом коллеге не меньше, чем директор фирмы о начальнике отдела.

3. Поищите информацию о репутации компании, из которой пришел сотрудник. Найдите контрагента, перезвоните, задайте конкретные вопросы: «Работали ли вы с этой компанией? С кем именно? С каким секретарем?». Если вы понимаете, что нашли кого-то, кто знает лично этого человека, считайте, что вам повезло.

4. Проверьте диплом соискателя. Случается, что вы принимаете на работу человека, просите его принести трудовую книжку, а потом обнаруживаете, что оставленные там записи вообще не соответствуют действительности.

5. Соберите информацию о компании-работодателе, откуда пришел кандидат, узнайте, какие слухи ходят о фирме. Замечательно, когда вы можете помониторить рынок секретарей и помощников, пообщаться с ними. Личные взаимоотношения со специалистами тоже никто не отменял. Это хороший инструмент мониторинга рынка.



Как показывает практика, приукрашая факты, вы сможете найти работу, но вот долго ли там задержитесь – большой вопрос. Лучше быть открытым и честным. Ведь только так можно стать успешным на новом месте и расположить к себе людей.



Виктор Лаврентьев,
генеральный директор ООО «Стадия П»
(Москва)

Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду?

Сразу замечу: хотя в психологии уже давно собраны основные модели поведения вруна, все они лишь косвенно и не всегда точно указывают на ложь. Важно анализировать вербальную составляющую коммуникации, т.е. совокупность слов, контекста и других факторов, чтобы получить более полную информацию.

► **Научитесь наблюдать за невербальными сигналами и оценивать их критично.** Исследователи Висконсинского университета изучали микроэкспрессии лица, которые связаны с обманом. Результаты показали, что определенные невербальные сигналы напрямую указывают на ложь. Например:

- **Избегание зрительного контакта.** Лжец часто избегает прямого взгляда и пытается уклониться от него. Подобная модель поведения считается классической для лжеца.

- **Неконтролируемые движения рук и ног.** Человек, скорее всего, говорит неправду, если вдруг начинает сопровождать свою речь жестами, которые обычно не использует.

- **Изменения в выражении лица.** В момент неприятного разговора лжеца выдают мгновенные микроэмоции: дрожь на губах, морщины на лбу и пр.

- **Напряженность в позе, скрещенные руки или ноги.** Человек с высокой долей вероятности врет или пытается дистанцироваться от обсуждаемой темы, когда посылает телом своему собеседнику подобные невербальные сигналы.

Важно! Нужно наблюдать за человеком, чтобы точно знать, что эти жесты являются однозначным доказательством обмана.

► **Будьте активным слушателем и анализируйте слова.** Погрузитесь в мир вербальной коммуникации и старайтесь уловить тончайшие нюансы, которые могут указывать на ложь.

Обратите внимание на такие особенности, как непоследовательность в рассказе, уклонение от прямых ответов, чрезмерное использование заполнителей пауз³ или избыточная детализация в объяснениях. Лжец часто отвечает кратко и сразу уходит от темы, делает паузы в беседе, пытаясь найти правильные слова или выиграть время. Однако такая речь может свидетельствовать и о слабом словарном запасе, и об отсутствии навыков эффективной коммуникации. Учитывайте еще уровень образованности, красноречия и уверенности в себе собеседника.

Исследуйте рассказы человека на предмет несоответствий или изменений при повторном их воспроизведении. Это один из наиболее надежных способов обнаружения лжи.

Понаблюдайте за тем, как человек описывает эмоционально насыщенные события или ситуации, и сопоставьте их с его невербальными выражениями и тоном голоса. Если они не соответствуют ожидаемым эмоциям, это может быть признаком лжи.

► **Используйте свою осведомленность и задавайте вопросы.** Многочисленные исследования в области психологии и нейробиологии подтверждают, что ложь вызывает определенные физиологические и психологические реакции у человека. Так, замечено, что информированность имеет огромное значение при оценке правдивости высказывания. Ясно: если человек утверждает, что был на встрече в то время, когда вы знаете, что он находился в другом месте, – это 100 % сигнал лжи. Поэтому анализируйте факты и собирайте достоверную информацию, чтобы не попасть впросак. Задавайте вопросы, причем не только простые, на которые можно ответить «да» или «нет». Нужно заставить своего визави дать более развернутый ответ.

Не забывайте учитывать обстоятельства, окружающие ситуацию. Понимая их, вы сможете оценить правдоподобность высказывания и выявить потенциальные ложные утверждения.

Что делать, когда вы распознали ложь?

Распознавание лжи – навык, который можно и нужно развивать с опытом и практикой. (Основные признаки вранья мы уже указали.) Главное, не забывать о том, что оно должно основываться на этичности, эмпатии и справедливости.

Итак, как только вы поняли, что вам нагло врут, не спешите это показывать лжецу, сохраняйте спокойствие. Это поможет вам собрать больше информации и не вызвать защитную реакцию у собеседника. Попробуйте подтвердить признаки лжи, задавая уточняющие вопросы или предъявляя дополнительную информацию. Постарайтесь понять мотивы, по которым человек лжет. Так вы сможете лучше разобраться в ситуации и принять решение о том, как реагировать дальше, найти приемлемый способ общения.

Стоит заметить, что ни один метод распознавания лжи не является абсолютно надежным. Человеческое поведение сложно и многогранно, и есть масса факторов, которые влияют на выражение и интерпретацию сигналов. Кто-то может искусно обманывать, а кто-то – проявлять признаки нервозности даже без причины для лжи. Поэтому важно применять свои наблюдения как дополнительный инструмент для анализа ситуации, но не как единственный основательный довод.

Помните: распознавание лжи должно быть использовано с осторожностью и уважением к другим. Открытая и честная коммуникация – ключевой фактор в здоровых отношениях. Иногда полезнее обсудить вопрос прямо, чем пытаться распознать ложь. В конечном счете наша задача – создавать доверие и понимание во взаимодействии с другими людьми.

³Заполнители пауз – языковые и фонетические вставки в речь, которые как бы устраняют вынужденную и нежелательную паузу в разговоре (э-э, м-м, ну, так сказать, типа, как бы, собственно и пр.).



Александр Высоцкий,
 собственник, генеральный директор
 компании Visotsky Inc.
 (Нью-Йорк)

Сотрудники лгут по разным причинам. Иногда они даже не осознают, что поступают неправильно и нарушают этические нормы.

Какие признаки указывают на то, что собеседник избегает говорить правду? Что делать, когда вы распознали ложь?

Расскажу о своих наблюдениях: на что в поведении человека стоит обращать внимание, чтобы распознать ложь. И дам пару советов, что делать, когда вы подловили обманщика.

У вас возникло ощущение, что сотрудник врет об опыте работы. Опирайтесь на него, потому что, скорее всего, оно верно на 99 %. Люди, которые занимаются наймом, довольно проницательны на этот счет.

Недавно мне позвонил приятель и сказал: «Твой бывший директор по маркетингу ищет работу, я подумываю его нанять». Он назвал имя и фамилию человека. Я же такого топа не припомнил и послал запрос в компанию. Оказалось, он был не директором, а менеджером в отделе продаж, но не справился с задачами.

Соискатели врут на собеседовании – и это нормально. Они хотят устроиться на новое место, произвести впечатление. Чтобы развеять любые сомнения и узнать правду, **службе персонала нужно быть подозрительной в хорошем смысле – проверять основные факты:** работал ли соискатель вообще, если да, то на какой должности. Безусловно, на это требуются ресурсы, но оно того стоит. Просто представьте, сколько потеряет организация, наняв не того человека?! Мы в компании руководствуемся именно таким принципом, т.е. учитываем все, что

сказано на собеседовании и написано в резюме, и проверяем ключевые данные.

Бывает и такое, что сотрудник или коллега лжет вам, чтобы скрыть свою ошибку. Для этого он нагнетает обстановку и создает в коллективе эмоциональное напряжение, чтобы вы боролись с неприятной атмосферой, а не искали причины ее возникновения.

Учитесь распознавать такие токсичные ситуации и не пропускать их. Здесь также стоит полагаться на свои ощущения. Согласитесь, когда в коллективе по преимуществу благоприятный психологический климат, неожиданные вспышки гнева, придирки и недовольство отдельного сотрудника бросаются в глаза. Старайтесь найти корень проблемы.

Само по себе изменение, когда коллега внезапно начинает проявлять агрессию, убегать от разговора и т.д., вам следует считать сигналом лжи. Проверьте, так ли это. Загвоздка в том, что, когда вы обнаруживаете проблему, человеку больше не нужно прикладывать усилия для того, чтобы ее скрывать. Он прекращает вести себя как раньше и возвращается к нормальной работе.

У меня был случай: бухгалтер стал раздражительным, решили **провести инспекцию.** Оказалось, в его работе есть 20 отклонений. Когда мы перешли к выяснению проблемы и способам ее решения, сотрудник из озлобленного превратился в нормального. Такой способ можно использовать для реабилитации работника, отношения с которым резко испортились. Возможно, он просто не может в чем-то признаться.

Проще всего понять, что что-то идет не так, когда **в компании прозрачная система отчетности.** Своевременно измеряйте продуктивность персонала, используя подходящие критерии оценки, чтобы сразу видеть, какие процессы идут не по плану. Это ресурсозатратно, но намного проще, чем распознавать ложь каждого отдельного сотрудника с помощью знаний психологии.

Что почитать по теме?



Кузина С.В.
Все врут!
 Как распознать ложь и научиться врать самому. – М.: АСТ, 2021. – 224 с.



Спирица Е.В.
Психология лжи и обмана.
 Как разоблачить лжеца. – СПб: Питер, 2016. – 272 с.



Лесли И.
Прирожденные лжецы. Мы не можем жить без обмана. – М.: Рипол-Классик, 2012. – 352 с.

Освоив доступные методы распознавания лжи, вы сможете легко вычислить обманщика. Знание секретных знаков поможет вам более уверенно идти по жизни, приближая к себе тех, кому стоит доверять, и отсеивая тех, от кого стоит ждать подвоха.

Вы получите мегаполезные советы, как не попасть на крючок лжи, и сможете отработать навыки распознавания вранья. А еще откроете для себя иной взгляд на жизнь, чтобы стать счастливее, – автор описывает разные модели поведения человека.

Вы научитесь разбираться во всех нюансах вранья – случайного и хорошо продуманного, поймете, почему люди просто не смогли бы жить и комфортно существовать в социуме без обмана. А главное, узнаете, как выявлять даже самую изощренную ложь.