

Фарид Сеиф, бизнесмен из Хьюстона, штат Техас, поднялся на борт самолета с заряженным пистолетом в кейсе для ноутбука. Он пронес его мимо службы безопасности без всяких проблем. Сеиф не был террористом и имел разрешение на ношение оружия (в Техасе это законно); он просто забыл выложить его из кейса перед поездкой.

Служба безопасности Хьюстонского аэропорта не заметила оружия. Они должны были бы легко обнаружить его во время персонального досмотра с помощью рентгеновского сканера, но этого не произошло.

Периодически проводимый стандартный тест Министерства национальной безопасности США состоит в том, что секретные агенты пытаются пройти через контроль с оружием, боеприпасами и другими предметами, запрещенными к проносу на борт самолета. Правительство не публикует официальных данных, но, по некоторым оценкам, 70 % этих тестов проваливаются, то есть в большинстве случаев агенты, подобно Фариду Сеифу, проходят через контроль с предметами, которые предположительно должны быть обнаружены.

Почему это происходит? Почему служба безопасности замечает слишком большой флакон лосьона для бритья, но пропускает пистолет?

ПОСМОТРИТЕ ВИДЕОРОЛИК ПРО ФАРИДА СЕИФА

Вы можете посмотреть видеоролик ABC News на странице <http://abcnews.go.com/Blotter/loaded-gun-slips-past-tsa-screeners/story?id=12412458>.

МЕНТАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ И ЧАСТОТА ЯВЛЕНИЙ

Персонал службы безопасности пропускает оружие и другие запрещенные предметы потому, что попытки пронести (сознательно или бессознательно) такие предметы на борт самолета происходят нечасто. Офицеры службы безопасности работают часами, досматривая людей и вглядываясь в экран сканера. В результате создается определенное представление о том, насколько часто встречаются те или иные нарушения. Например, тубики с кремом для рук или маникюрные ножницы встречаются достаточно часто, так что дежурный офицер ожидает увидеть нечто подобное и готов к этому. С другой

стороны, не каждый день пытаются пронести на борт самолета пистолеты, гранаты и бомбы. На основании частоты явлений офицер службы безопасности создает ментальную модель (собственное ожидание события) и подсознательно распределяет свое внимание соответствующим образом.

Эндрю Белленкес (Andrew Bellenkes) проводил исследования (1997), касающиеся ожиданий такого рода. Он обнаружил, что если люди ожидают, что какое-то явление случается с определенной частотой, то они часто пропускают это явление, если оно случается раньше или позже ожидаемого срока. Они создают ментальную модель относительно того, как часто это явление будет происходить, и ориентируют свое внимание согласно этой модели.

Люди привыкают к раздражителям

Возможно, вы когда-нибудь останавливались у друзей, в гостиной которых стояли часы с боем. Вы лежали в постели в полудреме, готовясь заснуть, и именно в этот момент несчастные часы начинали бить. Вы поражались: «Как в этом доме вообще можно заснуть?» Но все остальные обитатели дома не испытывали никаких сложностей со сном. Они привыкли к звуку боя часов. Слыша его каждый час, они попросту перестали обращать на него внимание.

Ваше подсознание непрерывно исследует окружающую среду, проверяя, не подвергаетесь ли вы опасности. Вот почему любая новая вещь или событие обязательно привлекают ваше внимание. Однако если один и тот же раздражитель возникает снова и снова, в конце концов, для вашего подсознания он теряет новизну, и оно начинает игнорировать его.

Сила паузы

Один из наиболее сильных приемов выступления — пауза. Пауза подчеркивает важность информации, которую вы только что дали аудитории, или сведений, которые собираетесь сообщить. Практикуйтесь в использовании пауз. Записывайте свои выступления, прослушивайте и анализируйте их.

Сохранение элемента непредсказуемости

Поскольку люди привыкают к раздражителям, полезно добавлять в выступление хотя бы немного непредсказуемости. Если ваша презентация становится слишком предсказуемой, слушатели теряют интерес и отвлекаются. Конечно, это противоречит правилу «Скажите, что вы собираетесь сказать,

затем скажите это, а потом скажите, что вы только что сказали». Альтернативу такому построению презентации я предлагаю в главе «Как подготовить презентацию».

Очень важно хорошо продумывать организацию презентации, однако не менее важно разбавлять ее сюрпризами. Если вы будете использовать упомянутые выше мини-перерывы, то ход презентации станет чуть менее предсказуемым.

Выводы

- * Люди подсознательно строят ментальные модели относительно того, как часто происходит то или иное событие.
- * Чтобы не терять внимание аудитории, добавляйте в презентацию элемент непредсказуемости. Задавайте вопросы, перемещайтесь по сцене, рассказывайте истории, меняйте темы и делайте перерывы через разные интервалы времени.
- * Используйте паузы для привлечения внимания.