



КАРМАННАЯ
БИБЛИОТЕКА

100 САМЫХ ЭФФЕКТИВНЫХ ПРИЕМОВ УБЕЖДЕНИЯ СОБЕСЕДНИКА



Игорь Николаевич Кузнецов
100 самых эффективных
приемов убеждения
собеседника
Серия «Карманная библиотека»

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=49568437

100 самых эффективных приемов убеждения собеседника / И. Н.

Кузнецов: Харвест; Минск; 2011

ISBN 978-985-16-9666-2

Аннотация

Интерес к психологии делового общения в последнее время растет с каждым днем. Этому предмету обучают в школах бизнеса и менеджмента, посвящают международные семинары и симпозиумы. Как преодолевать коммуникативные барьеры, формулировать вопросы, готовиться к ответам и отвечать, критиковать, говорить комплименты – всему этому вы научитесь, прочитав настоящее издание. Несомненным достоинством книги является насыщенность практическим материалом, помогающим освоить коммуникативные приемы и процедуры.

Содержание

Введение	4
Психология общения	9
Коммуникационный процесс	9
Экспрессивное поведение в общении	17
Средства общения	31
Конец ознакомительного фрагмента.	34

Игорь Кузнецов

100 самых эффективных приемов убеждения собеседника

Введение

Психологии делового общения обучают сегодня в школах бизнеса и менеджмента, дисциплину вводят в учебные программы престижных вузов, ей посвящают международные семинары и симпозиумы. Интерес к психологии делового общения велик, а выбор столь необходимых учебников (особенно отечественных авторов) весьма ограничен. Все это делает появление данного учебного пособия весьма актуальным.

Взаимоотношения специалистов в профессиональной деятельности становятся предметом все более пристального внимания ученых. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70 % управленческих решений принимаются руководителями в устной форме, в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние

на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций и дискуссий, торгов и презентаций.

Несомненным достоинством книги является насыщенность практическими материалами, помогающими освоить описанные в теоретической части коммуникативные приемы и процедуры.

Книга носит ярко выраженный обучающий характер. Она отвечает на вопросы: как преодолевать коммуникативные барьеры, формулировать вопросы, готовиться к ответам и отвечать, выявлять сенсорный канал и использовать эту информацию, критиковать, говорить комплименты и т. п.

Овладение основами психологии деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний.

Использование рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативному намерению специалистов, позволит завоевать доверие в деловых кругах. Знание различных психотипов деловых партнеров, клиентов, кол-

лег и руководителей, особенностей их репрезентативных систем, владение приемами влияния на них, а также действия на основе алгоритмов коммуникативного поведения – все это разовьет тот коммуникативный опыт, который придаст формирующимся рыночным отношениям цивилизованный характер, приведет к эффективной реализации намеченных целей и программ.

Замысел книги – показать психологию коммуникаций как уникальный, специфический инструмент деятельности, без которого невозможно стать хорошим профессионалом: юристом, менеджером или лингвистом. А для избравших, например, публичную деятельность или ведение торгов и переговоров – это не только коммуникативная, но и профессиональная компетентность, от совершенствования которой зависят успех и карьера.

Исходя из этого в книге представлены не только коммуникативные средства (вербальные и невербальные), приемы, методики, технологии воздействия и влияния на деловых партнеров, но и многообразные формы делового общения – беседы, совещания, собрания и встречи, дискуссии и торги.

Практика свидетельствует о наличии эклектики при их проведении, например, на совещаниях зачастую вместо обсуждения конструктивных предложений обсуждают мнения и суждения, в связи с чем начинаются дискуссии, разногласия и конфронтация; а в дискуссиях, наоборот, пытаются, как на деловом совещании, выработать единый подход, что

возможно, как известно, лишь при совпадении мнений. Отсюда следует, что руководителям и специалистам необходимо знание специфики разнообразных форм деловой коммуникации: целей и ожидаемого результата, категории участников и регламента, организации пространственной среды и коммуникативных средств.

С помощью вербальных и невербальных средств коммуникации сегодня многие предприниматели и политические лидеры способствуют разработке товара-имиджа, который затем в лучших традициях маркетинга продается потребителю. Чтобы выигрывать – нужно уметь говорить и слушать, формулировать соответствующие конкретной ситуации вопросы и ответы, действовать естественно, искренне и откровенно, если это способствует достижению цели, или гибко менять стратегию и выбирать разнообразные приемы психологического влияния на партнера по деловому взаимодействию, если в этом есть необходимость.

Формирование привлекательного имиджа зависит от умения эффективно использовать невербальные элементы: улыбку, приятное выражение лица, адекватные словам и ситуации жесты, позы и телодвижения, интонации и другие сигналы, свидетельствующие об информированности и знании делового этикета.

*Карьера любого специалиста весьма многогранна.
В любой профессии можно остаться
на самой низкой ступеньке иерархической*

лестницы, а можно достичь высоты, власти, став высокообразованным и квалифицированным профессионалом. Коммуникативная компетентность, как оправа для бриллианта, может помочь реализовать свои замыслы и намерения, стать преуспевающим человеком, вызывающим уважение у деловых партнеров.

Радует тот факт, что с каждым годом неуклонно растет интерес к проблеме познания себя, своих психологических особенностей и возможностей. Это и закономерно, ведь познав себя, мы сможем конструктивно реализовывать богатейший потенциал, который содержит наша психика. А для этого необходимо найти ключ к себе, к своему внутреннему миру.

Пособие выполнено на основе анализа теоретического и практического коммуникативного опыта по налаживанию эффективного делового взаимодействия, описанного в отечественной и зарубежной литературе.

Книга, безусловно, окажется полезной и будет востребована не только обучаемыми, но и действующими практиками: юристами и психологами, бизнесменами и менеджерами, экономистами и специалистами по связям с общественностью – всеми, кто по роду своих занятий постоянно вступает в деловое общение.

Психология общения

Коммуникационный процесс

Коммуникационный процесс – это обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

Основные функции коммуникации:

1) *информативная* – передача истинных или ложных сведений;

2) *интерактивная (побудительная)* – организация взаимодействия между людьми, например, согласовать действия, распределить функции, повлиять на настроение, убеждения, поведение собеседника; используя различные формы воздействия: внушение, приказ, просьба, убеждение;

3) *перцептивная* – восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания;

4) *экспрессивная* – возбуждение или изменение характера эмоциональных переживаний.

Передача информации возможна:

- другим лицам;
- для выполнения задач.

Передача информации может осуществляться в следующих направлениях:

а) сверху вниз:

- постановка задач (что, когда делать),
- инструктирование (как, каким образом, кто);

б) снизу вверх:

- донесения об исполнении,
- донесения о проверках,
- донесения о личном мнении сотрудника;

в) в горизонтальном направлении:

- обмен мнениями,
- координация действий,
- планирование,
- сообщения об исполнении.

Для осуществления процесса коммуникации необходимы четыре основных элемента:

- 1) отправитель информации;*
- 2) сообщение – собственно информация;*
- 3) канал – средство передачи информации;*
- 4) получатель информации.*

Коммуникационный процесс условно разбивают на пять этапов:

I этап – начало обмена информацией.

II этап – воплощение идеи в слова, символы, в сообщение.

III этап – передача информации через использование вы-

бренных каналов связи.

IV этап – получатель информации переводит вербальные (словесные) и невербальные символы в свои мысли – этот процесс называют декодированием.

V этап – этап обратной связи – отклик получателя на полученную информацию. Эффективность управления персоналом пропорциональна эффективности коммуникационных процессов в организации.

Как правило, выделяют следующие виды коммуникаций:

- формальные (определяются организационной структурой);
- неформальные коммуникации (например, канал распространения слухов);
- вертикальные (межуровневые) коммуникации: сверху вниз и снизу вверх;
- горизонтальные коммуникации – обмен информацией между различными собеседниками для согласования действий;
- межличностные коммуникации – устное общение оппонентов в любом из перечисленных видов коммуникаций.

Горизонтальные потоки сообщений в организации имеют место чаще, чем вертикальные. Одна из причин состоит в том, что люди более расположены говорить свободно и открыто с равными себе, чем со старшими.

Чаще всего выделяют 4 коммуникативные роли:

1) «сторож» – контролирует течение информации к дру-

гому человеку в одной и той же коммуникационной сети;

2) **«лидер мнений»** – способен оказывать влияние на установки и поведение некоторых других людей (влияние неформальным образом);

3) **«связной»** – связующее звено между группировками в коммуникационной сети;

4) **«пограничник»** – человек в коммуникационной сети, имеющий высокую степень связи с организационным окружением.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов).

Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

а) **стереотипы** – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;

б) предвзятые представления – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;

в) плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;

г) отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий;

д) пренебрежение фактами, т. е. привычка делать выводы при отсутствии достаточного числа фактов;

е) ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т. п.;

ж) неверный выбор стратегии и тактики общения.

Стратегии общения:

1) открытое – закрытое общение;

2) монологическое – диалогическое;

3) ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»).

Открытое общение – желание и умение выразить полностью свою точку зрения и готовность учесть позиции других. За-

крытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию.

Использование закрытых коммуникаций оправдано:

1) если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»;

2) конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно.

Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость, но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами).

Выделяют следующие **виды общения:**

1. «Контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.

2. Примитивное общение, когда оценивают другого человека, как нужный или мешающий объект: если нужен – то активно вступают в контакт, если мешает – оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

3. Формально-ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.

4. Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.

5. Духовное межличностное общение друзей, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Такое общение возможно тогда, когда каждый участник имеет образ собеседника, знает его личность, может предвидеть его реакции, интересы, убеждения, отношение.

6. Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используются разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты и т. п.) в зависимости от особенностей личности собеседника.

7. Светское общение. Суть светского общения в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это общение закрытое, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Кодекс светского общения:

1) вежливость, такт – «соблюдай интересы другого»;

2) одобрение, согласие – «не отрицай другого», «избегай возражений»;

3) симпатии – «будь доброжелателен, приветлив».

Если собеседники ориентируются на разные принципы, они могут попасть в нелепую, неэффективную коммуникацию. Следовательно, правила общения должны быть согласованы и соблюдаться обоими участниками.

Тактика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знания правил общения. *Техника общения* – совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

Экспрессивное поведение в общении

Экспрессивное поведение собеседника говорит о склонности к доверительной беседе или к конфронтации, особенностях характера, воспитания. Язык жестов, язык слов и внутренний мир человека взаимосвязаны. Умение видеть это, оценивать и использовать в коммуникативной практике – важная составляющая техники и методики делового общения.

Экспрессия как выражение внутреннего мира человека

Тезис о корреспонденции внутренних состояний человека, его языке слов и языке тела достаточно непросто.

Нередко эти языки как бы противоречат друг другу: на словах человек говорит одно, а всей своей экспрессией – другое. Здесь важным будет понимание того, что вербальная коммуникация является сознательной, рационализованной, изначально продуманной. В отличие от этого язык тела чаще бывает спонтанным. Однако если слова могут вводить в заблуждение, причем порою сознательно, то в большинстве случаев экспрессивное поведение более правдиво.

Экспрессивное поведение – это мимика, позы, жесты, интонация и т. п. Мимика прежде всего связана с движением лицевых мышц, их подвижностью, закрепощенностью и

другими сигналами. Позы и жесты выражаются в движениях рук, головы, корпуса, во всей человеческой пантомимике. К экспрессивному репертуару надо отнести интонацию голоса, тембр и громкость, походку, двигательные и пространственные характеристики.

Понимание кодов или шифров языка тела может привести и к их неправильному истолкованию. Один и тот же жест, мимика, движение могут во многом менять свое значение в разных ситуациях. Поэтому оценка движения производится не по отдельно взятым элементам экспрессивного поведения, а по всему комплексу движений. Такой комплекс называется *экспрессивным кластером*.

Чаще всего основным объектом исследования выступает лицо человека. Изучение основных мимических состояний, таких как радость, гнев, страх, отвращение, удивление, страдание, выработало единицу анализа лицевого выражения – *мимический признак*.

Совокупность таких признаков образует структуру различных лицевых экспрессий. Поэтому «код» представляет собой определенное количество взаимосвязанных признаков, отличающихся степенью соответствия той или иной эмоции.

Сложность кодирования и декодирования обусловлена тем, что все лицевые признаки с трудом поддаются описанию. Дополним эту таблицу следующими характеристиками. Сюда включается: экспрессия взгляда, экспрессия дви-

жения, экспрессия позы, экспрессия голоса.

Экспрессия взгляда – это прежде всего движения глаз, направленность взгляда, «контакт глаз». Психологические исследования показывают, что обмен взглядами в общении, время, на которое задерживается взгляд на партнере, очень много говорят об атмосфере коммуникации, о динамике межличностного общения. Это и есть «контакт глаз». Исчезновение этого контакта может свидетельствовать о том, что собеседник обдумывает важную мысль, готовится к принятию решения. Но отсутствие «контакта глаз» – это не отсутствие коммуникативного контакта. Это, скорее, его определенная фаза.

Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды – сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда – один из признаков затруднений и барьеров в общении. Пристальный неподвижный взгляд тоже может характеризовать возникшие трудности.

Особенности «языка» глаз

«Вытаращенные» (широко раскрытые глаза) встречаются при озабоченности, неожиданном удивлении, неожиданной встрече. Это может быть сигналом внезапной радости и внезапного испуга, большого любопытства и совершеннейшей беспомощности (растерянности), неспособности понять и полной наивности.

Полностью открытые глаза свидетельствуют о высокой восприимчивости чувств и выражают мечтательность, «сон

с открытыми глазами», гипнотический транс, беспредельное доверие. Это могут использовать люди, стремящиеся создать впечатление простачка, наивного человека.

Прикрытые («занавешенные») глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаз, выражают равнодушие, покорность и даже тупость. Чаще всего это неподдельное отсутствие интереса, утомление, скука. Порою это может быть выражением надутости, высокомерия, чванства, высокого самомнения.

Суженный или прищуренный взгляд чаще всего означает пристальное наблюдение, напряженное внимание. А если это взгляд сбоку, то еще хитрость и коварство. Для большинства людей такой взгляд выражает высокую степень душевной концентрации.

Сверкание глазами (резкое, повторяющееся, усиленное и неправомерное мигание) может быть сигналом неуверенности, затруднений, нервозности, нервной возбудимости.

Сужение или расширение зрачка может свидетельствовать как об усиливающемся, так и об ослабевающем внимании и интересе. При эмоциональном возбуждении, страхе, боли, душевном напряжении зрачок увеличивается, расширяется. Расслабление, состояние покоя, релаксации, тихой радости ведет к сокращению зрачка.

Прямой взгляд, с лицом, полностью обращенным к партнеру, означает интерес, уважение и самоуважение, открытую позицию, уверенность, готовность к контакту.

Взгляд, направленный вдаль, чаще всего говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнении и колебании.

Взгляд, направленный «сквозь» партнера, означает подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию.

Взгляд, направленный мимо партнера, говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.

Взгляд сбоку (контакт с глазами партнера углами глаз) выражает скепсис, цинизм, незаметное, тайное наблюдение, скрываемый интерес, дистанцию, недоверие, озабоченность.

Взгляд снизу (при наклонной голове) означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу – расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения, согласие. При сильном напряжении может выражать сдержанность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

Взгляд сверху вниз выражает чувство превосходства, гордость, высокомерие, презрение.

«Уклоняющийся взгляд» означает либо неуверенность из-за сомнения, большой скромности, робости, боязливости, либо чувство вины, порою даже неосознаваемое.

Твердый, фиксированный взгляд характеризует устремленность к цели, уверенность в себе.

Попеременный контакт глазами говорит о подтверждении внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии.

Жесткий (слишком фиксированный) взгляд, сопровождающийся сужением сектора обзора, означает бесцеремонность, недоверие, иногда – проницательность, догадку, чаще всего скрытость, агрессивность.

Подчеркнуто прямой, сознательно открытый взгляд может говорить об открытости позиции, но чаще всего это лишь демонстрация открытости.

Оценивающе-блуждающий взгляд при движении снизу вверх и в стороны говорит о восхищении и даже почитании. При движении сверху вниз и в стороны – означает критическое рассмотрение, а подчас и пренебрежение.

Неопределенный взгляд часто означает недостаток ясности в целях, намерениях, мотивах, недостаток твердости, отсутствие постоянства.

Спокойный взгляд характеризует удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность. Спокойный вялый взгляд говорит о заторможенности, «стопорах» реакции, оцепенении.

Беспокойный взгляд говорит о возбудимости, непостоянстве, замешательстве, отвлекающих факторах, отсутствии определенной направленности на восприятие слов партнера по общению.

Быстрые, торопливые движения глаз указывают на болезненно развитую чувствительность, возбудимость.

«Вращение» глазами как особая форма контакта с партнером, с которым уже установлена связь в общении, выра-

жает потерю интереса на этом этапе коммуникации, скуку, разочарование.

Язык жестов в коммуникации

Жесты обычно классифицируются на основе их функций.

К коммуникативным жестам относят те, которые заменяют речь. Это жесты приветствия, выражения доверия, обращения внимания, угрозы, оскорбления и т. п. Такие жесты обычно понятны вне речевого контекста и имеют собственное значение.

Другая группа жестов – описательно-изобразительные. Их смысл понятен только при словесном сопровождении, например, жест, характеризующий размер предмета в рассказе.

Третья группа жестов – движение рук, которые выражают отношение к людям или состояний человека (ирония, неудовольствие, насмешка, растерянность).

Понимание языка жестов должно быть связано с осмыслением психических состояний, влияющих на их динамику, интенсивность, ритмичность и т. д.

Известно, что интенсивность жестикуляции повышается, если говорящий волнуется, испытывает состояние стресса, является участником конфликта, стремится победить или занять лидирующую позицию, испытывает затруднения в выражении мысли. Во всех этих случаях жестикуляция произвольно дополняет или заменяет коммуникацию. Это обычно не осознается человеком.

Жесты, как и движение глаз, с трудом поддаются контролю и наиболее красноречиво говорят о психическом состоянии собеседника. Неуверенность, волнение, чувство тревоги, озабоченности сопровождаются хаотическими движениями рук, использованием какого-либо предмета (постукивание карандашом, снятие и надевание очков, неосознанные манипуляции с прической у женщин и др.).

У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. В среднем на протяжении шестидесятиминутного разговора финн прибегает к жестикуляции несколько раз, итальянец – 80, француз —120, мексиканец —180 раз.

Особая группа – это жесты-прикосновения (похлопывания, рукопожатие, соединение рук в «замок», потирание кончика носа и пр.).

Большинство прикосновений выполняют следующие функции в процессе коммуникации.

Во-первых, они формируют и уточняют представления о пространственном отношении тел: дистанции, расстоянии, расположении и т. п.

Во-вторых, жесты-прикосновения служат дополнительным средством выражения эмоционального состояния (одобрение, поддержка, согласие, несогласие, защита и т. д.).

В-третьих, жесты помогают справиться с эмоциональным

волнением и служат для самоконтроля своего собственного состояния.

В-четвертых, жесты-прикосновения квалифицируют статусно-ролевые отношения, степень близости, доверительности общающихся.

Жесты как элемент экспрессивного репертуара человека прямо связаны с *позами*. Позу характеризует определенное положение частей тела человека: головы, плеч, корпуса, ног, рук. Взаимосвязь всех частей тела человека и создает соответствующую позу.

Чтобы понять смысл той или иной позы собеседника, нужно разложить ее на отдельные движения и снова собрать их в единый образ. Совокупность движений и дает кластер позы. Определим некоторые из них.

Кластер открытости называют еще кластером «раскрытых рук». Он характеризуется тем, что человек не скрещивает руки и ноги; если сидит, то не развалиясь, а чуть наклонившись к партнеру. Кластер коммуникативной открытости может выражаться в более сложных поведенческих реакциях: расстегнутый пиджак, плащ, куртка, кофточка, свободная, но не расслабленная поза, удобная, но не развалившись, посадка на стуле или кресле. И наоборот, защитные реакции, конфронтация выражается в прямой осанке, жесткой посадке, застегнутом пиджаке, скрещенных на груди руках.

Открытые ладони характеризуют открытую позу. Это настолько древний способ высказывания добрых намерений,

что вошло в устойчивые стереотипы поведенческих реакций, в массовую психологию.

Этим великолепно пользуются проповедники и ораторы, адвокаты и артисты. Чтобы завоевать доверие и расположение слушателей, нужно чаще показывать им свои открытые ладони. Сигнал фиксируется слушателями неосознанно, подсознательно. Он накапливается и приводит к устойчивому мнению: этому человеку можно доверять.

Кластер раздумья и критической оценки также разнообразен по репертуару. Это и поза «рука у щеки», и наклон головы набок, и манипуляции с очками, и поглаживание переносицы. Захватывание носа ладонью руки говорит о большой сосредоточенности, о принятии решения, о затруднениях, проблемах.

Такого человека не нужно торопить: он не готов принять решение. Критичность кластера усиливается, если подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются ниже рта. Если эти жесты сопровождаются наклоном тела и головы партнера, то оценка не только критическая, но и негативная. Этот же кластер, связанный с наклоном головы набок, связан с заинтересованностью.

В беседе важно контролировать ситуацию, когда партнер теряет интерес.

Кластер потери интереса выражается в том, что голова опускается, плечи сначала поднимаются, затем опускаются.

Если при этом глаза партнера начинают блуждать и все более задерживаются в направлении выхода – это самый сильный сигнал потери заинтересованности.

Дети, не зная никаких правил ораторского мастерства и принципов психологии экспрессивного поведения, чтобы уверить кого-либо в отсутствии своей вины, честных намерениях, показывают открытые ладони, как бы говоря: смотри, у меня в руках ничего нет. И наоборот, упрямство, несогласие, скрытность у них выражается в том, что они сжимают руки в кулаки, прячут их за спину или в карманы. Это естественный язык жестов.

Кластер отрицания – сложенные на груди руки, скрещенные ноги (нога за ногу), наклон головы чуть вперед. Показателем желания что-либо скрыть, утаить будет **рассогласованность жестов**. Например, улыбающийся, но недоброжелательно настроенный человек может использовать улыбку как защитную реакцию («маску»).

Кластер эмоционального напряжения проявляется в тех случаях, когда человек испытывает затруднение, страх, волнение, переживает неудачу. Напряжение сказывается прежде всего на дыхании: человек начинает коротко, жестко дышать. Эмоциональное напряжение (фрустрация) выражается в сцеплении пальцев рук, покашливании, хаотичном изменении тона и темпа речи, бессмысленном перебирании предметов, бумаг.

Кластер **самоконтроля** наиболее часто выражается в жесте «пальцы рук соединены в купол». Этот жест говорит о том, что человек безусловно уверен в своей правоте. Отследив другие элементы экспрессии (например, взгляд сверху вниз), можно заключить не столько об уверенности, сколько о самоуверенности партнера, его заносчивости и самомнении.

Мимика и голос

«Коды» эмоциональных состояний человека проявляются в мимике лица и особенностях голоса (тембре, тоне, громкости, звучании).

«Прочтение» этих составляющих также многое добавляет к пониманию экспрессивного «портрета» собеседника. Выделим некоторые особенности мимики, имея в виду то, что движение мускулатуры лица тесно связано с активностью глаз. Первые и нередко главные впечатления о человеке можно составить, наблюдая гримасы его лица.

Гримаса наслаждения возникает при смаковании вкусовых впечатлений. Наиболее ярко выраженной она бывает у тех людей, у которых развиты кинестетические способности восприятия.

Гримаса испытующая (губы вытянуты вперед, могут быть приоткрыты или неплотно закрыты) возникает при оценивании, экспертизе.

Гримаса протеста (уголки рта чуть приподняты, рот мо-

жет быть слегка приоткрыт) часто сопровождается широко открытыми глазами.

Гримаса удивления – рот открыт максимально. Если эта гримаса сопровождается широко открытыми глазами, поднятыми вверх бровями, горизонтальными складками на лбу, она выражает высшую степень удивления – ошеломление.

Гримаса озабоченности (губы вытянуты в «трубочку») часто сопровождается оценивающим взглядом, уставленным в пустоту.

Открытый рот («отвисшая» челюсть) означает не только удивление, но и неспособность в данный момент принять решение, неспособность к волевым усилиям. Эта гримаса может также выражать расслабление, пассивность.

Подчеркнуто закрытый рот («замкнутый», напряженный) свидетельствует о твердости, решительности, часто об отсутствии желания продолжать разговор, об отрицании возможности компромисса.

Сжатый рот (часто побелевшие губы втянуты, полоска рта узкая) означает отказ, отрицание, упорство и даже жестокость, упрямство и досаду.

«*Вытянутое*» лицо возникает при расслаблении свисающих уголков губ.

Такое расслабление говорит о разочаровании, грусти, тоске, нехватке оптимизма. Степень расслабленности, дополняемая тусклыми глазами, приоткрытым ртом, вертикальными складками на лбу говорит о глубине указанных эмоциональ-

ных состояний вплоть до страдания. Напряженно опущенные уголки губ при напряженном рте (замкнута щель между губами) характеризуют активнонегативную позицию, злость, пренебрежение, отвращение, досаду, насмешку, издевку.

Голос как выражение экспрессии тоже соответствует особенностям эмоциональных состояний. Он может меняться на протяжении одного разговора. Сильные изменения голоса характеризуют степень внутреннего волнения.

«Металлически звучащий голос» говорит об энергии, твердости, решительности. Елейный, приторно-мягкий голос может свидетельствовать о неискренности. Монотонный голос часто означает скованность, зажатость. В интонации речи сочетаются мелодия, тембр, сила голоса, темп разговора, паузы, ударение.

Средства общения

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим основным каналам: речевой (вербальный – от латинского слова «устный», «словесный») и неречевой (невербальный). Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия с собеседником.

В структуру речевого общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи»). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера поведения.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье

плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки – это кашель; нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и др.

Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7 %, звуки и интонации – 38 %, неречевое взаимодействие – 53 %.

Невербальные средства общения изучаются следующими науками:

1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движения мышц лица, жестикуляция исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.

2. Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, оттапливание и пр.

3. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении; выделяет следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

- *интимная зона* (15–45 см), в эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове и

пр. Преждевременное вторжение в интимную зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.