

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Медицинский институт
Кафедра «Психиатрия и наркология»

Утверждено на заседании кафедры
«Психиатрия и наркология»
«24» января 2023 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой

 Д.М. Иващенко

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
к самостоятельной работе
по дисциплине (модулю)**

«Медицинская психология»

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программ ординатуры**

по специальности подготовки
31.08.68 Урология

Идентификационный номер образовательной программы: 310868-01-23

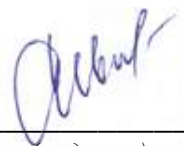
Тула 2023 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

фонда оценочных средств (оценочных материалов)

Разработчик(и):

Иващенко Д.М., зав.кафедрой ПИИ, к.м.н., доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)


(подпись)

Содержание

1. Коммуникативная компетентность
2. Психологические этапы умирания

Понятие и структура коммуникативной компетентности.

Коммуникация - процесс, более широкий, чем общение. Коммуникация – процесс передачи информации кому-либо и способы общения, позволяющие передавать и принимать разнообразную информацию. Цель коммуникации – обеспечить понимание полученной и передаваемой информации. Компетентный – надлежащий, знающий, осведомлённый, авторитетный в какой-то области.

Коммуникативная компетентность – умение общаться, быстро и чётко устанавливать деловые и дружеские контакты с людьми, хорошая осведомлённость в области коммуникаций (общения) и умение воплотить знания на практике. Коммуникативная компетентность определяется как эффективность общения: способность и реальная готовность к речевому общению, адекватная целям, сферам и ситуациям общения, способность к речевому взаимодействию и речевому действию и включает:

- знание речевых норм, функционального использования языка;
- речевые умения и навыки;
- собственно-коммуникативные умения: выбор языковой нормы, сообразно ситуации; навыки речевого общения с учётом того, с кем, когда и с какой целью мы говорим.

Признаки коммуникативной компетентности:

- 1) быстрая и точная ориентировка во взаимодействии;
- 2) стремление понять друг друга в контексте конкретной ситуации;
- 3) установка в контакте не только на дело, но и на партнёра;
- 4) уверенность в себе, адекватно включённая в ситуацию;
- 5) владение ситуацией, готовность проявить инициативу;
- 6) большая удовлетворённость в общении и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;
- 7) умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях.

Коммуникативная компетентность включает в себя:

- языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков);
- речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы, слушать, устанавливать контакт);
- учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией);
- социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнёра, встать на его позицию и сформулировать её);
- этикетный и общекультурный компонент.

Коммуникативная компетентность как достижение трёх уровней адекватности партнёров – коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов с людьми, порождаемый потребностями людей в совместной деятельности. Включает в себя 3 стороны: коммуникацию – обмен информацией, интеракцию – выработка стратегии поведения, перцепцию – восприятие и понимание партнёра по общению. Исходя из этого, общение как коммуникативный акт имеет функции:

1. Перцептивный аспект – усовершенствование и поддержание нашего представления о себе, выполнение социальных обязательств, выстраивание взаимоотношений;
2. информационный аспект;
3. интерактивный аспект – мы общаемся, чтобы воздействовать на других (организовать наше пространство);
4. общение как инструмент (решаем какие-то задачи).

Деловая коммуникация – это самый массовый вид взаимодействия людей в обществе в процессе их познавательно-трудовой деятельности. Деловое общение — это общение с целью расширения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить и ли изменить деятельность других людей, их мнений. Коммуникативно одарён каждый говорящий человек, т.е. реализующий себя как коммуникативная личность.

«Коммуникативная личность понимается как одно из проявлений личности, обусловленное совокупностью её индивидуальных свойств и характеристик, которые определяются степенью её индивидуальных свойств и характеристик, когнитивным диапазоном, сформировавшимся в процессе познавательного опыта, и собственно *коммуникативной компетенцией* – умением выбора коммуникативного кода, обеспечивающего адекватное

восприятие и целенаправленную передачу информации в конкретной ситуации».

Параметры коммуникативной личности:

1. мотивационный – потребность сообщить что-то или получить необходимую информацию – служит мощным стимулом для коммуникативной деятельности;
2. когнитивный – знание коммуникативных систем (кодов), обеспечивающих адекватное восприятие смысловой и оценочной информации, и воздействие на партнёра в соответствии с коммуникативной установкой;
3. функциональный – такое свойство личности, которое принято называть *коммуникативной (языковой) компетентностью*:
 - 1) практическое владение индивидуальным запасом вербальных и невербальных средств для актуализации информационной, экспрессивной и прагматической функций коммуникации;
 - 2) умение варьировать коммуникативные средства в процессе коммуникации в связи с изменением ситуативных условий общения;
 - 3) построение высказываний в соответствии с нормами избранного коммуникативного кода и правилами речевого этикета. Оценка коммуникативной личности зависит от степени эффективности выполнения функции взаимодействия и функции воздействия.

Коммуникативная компетентность – это совокупность коммуникативных способностей, умений и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения.

Коммуникативная компетентность в ходе делового общения предполагает три уровня адекватности партнёров:

- коммуникативного – взаимодействия между объектом и субъектом с целью сообщения и обмена информацией и воздействия на индивида или общества в целом в соответствии с определённой целью - установкой;
- интерактивного – взаимодействия объекта и субъекта, предполагающего определённую форму организации совместной деятельности;
- перцептивного – процесс взаимного восприятия и познания объектом и субъектом друг друга, управления как основы их взаимопонимания.

Характеристика коммуникативных умений.

Основные коммуникативные умения – это слушать, понимать, самовыражаться, воздействовать. Мы нарабатываем коммуникативные умения в ходе коммуникации. Коммуникация в человеческом общении – это процесс создания и передачи значимых сообщений в межличностном и

групповом взаимодействии, публичном выступлении. Этот процесс включает в себя:

1. *Участники* (кто участвует в общении) – отправитель информации и получатель.

2. *Контекст* – это физическое (темпер., свет, шум, физическое расстояние, время суток и т.д.), социальное (заданные социальные роли, социальное взаимодействие), психологическое (те настроения, чувства, которые приносят каждый из участников), социокультурное окружение (ценности, убеждения, особенности восприятия тех или иных событий, особенности восприятия), в котором происходит коммуникация.

3. *Сообщение*. Значением нашего сообщения является обратная связь: сочетание значения символа, кода, формы организации информации. а) Значение – это осознание вами мыслей и чувств. Значение, существующее в вашем сознании, не может передаваться вонне само собой, поэтому люди используют символы (слова, звуки, действия); б) кодирование – когнитивный процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки, действия; декодирование – перевод звуков, слов в действия.

4. *Канал* (вербальный, невербальный) – технический маршрут сообщения и средство его передачи. Все каналы задействованы: осязание, обоняние, слух, зрение, но развиты неодинаково.

5. *Обратная связь* – реакция на сообщение. Обратная связь указывает передававшему человеку: как оно было принято, понято.

6. *Шум*. Шумом называют то, что мешает передавать нужную информацию, т.е. любой внешний, внутренний физический, психологический, семантический или иной стимул, вторгающийся в процесс обмена информацией и влияющий на искажение значения информации (разность образования, восприятия, установочных понятий и т.д.).

7. *Цель*. Каждая ситуация (коммуникация) должна иметь цель. Эффективной считается та коммуникация, когда участники считают, что цель выполнена.

Психологические особенности устного выступления.

Устное выступление произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т.д.). По своему характеру устное выступление представляет собой монологическую речь. Если рассматривать публичное выступление с психологической точки зрения, это не просто монолог перед аудиторией, а сложный процесс общения со слушателями, причём процесс не односторонний, а двусторонний, то есть диалог. Взаимодействие между говорящим и аудиторией носит характер субъектно-субъектных отношений. Та и другая сторона являются субъектами совместной деятельности, сотворчества, и каждая выполняет свою роль в

этом сложном процессе публичного выступления. Устное выступление характеризуется рядом особенностей, определяющих её сущность:

- *Наличие обратной связи (реакция на слова оратора).* В процессе выступления оратор имеет возможность наблюдать за поведением аудитории и по реакции на свои слова улавливать её настроение, отношение к высказанному. По отдельным репликам и вопросам определять, что на данный момент волнует слушателей, и в соответствии с этим корректировать свою речь. Именно «обратная связь» превращает монолог в диалог, является важным средством установления контакта со слушателями.
- *Устная форма общения.* Устное выступление представляет собой живой непосредственный разговор со слушателями. В ней реализуется устная форма литературного языка. Устная речь воспринимается на слух, поэтому важно построить и организовать публичное выступление таким образом, чтобы её содержание сразу понималось и легко усваивалось слушателями.

Как готовиться к выступлению? К выступлению надо готовиться тщательно. Свободное владением материалом возможно лишь в том случае, если он прочно освоен. Чтобы выступление достигло цели, задавайте себе три вопроса: Кому я буду говорить? Для чего? Что должны уяснить слушатели?

Потом составьте план, чтобы сделать своё выступление стройным, логически связанным и последовательным. Полезно составить тезисы или конспект. Узнать состав аудитории. Важно знать, что сказать и как строить выступление. Главное – желание общаться со слушателями и уверенность в том, что это получится. Слова сразу подкрепят живые, непродуманные интонации, появятся жест, пауза, обращённый к аудитории взгляд – возникнут контакт и та убедительность, которая бывает только у этого слова, в этот момент, в этой аудитории. А после выступления наступит чувство удовлетворения и окрылённости. Чтобы слушатели воспринимали сказанное, оратор должен установить с ними личностный контакт. Доброжелательное, уважительное отношение вызывает, как правило, ответные чувства. Чтобы не возник барьер отрицательных эмоций, нужно продумать форму установления эмоционального контакта со слушателями. Убедившись, что настроение слушателей позволит им воспринимать информацию, перейти к теме выступления. Внимательно следить за сигналами обратной связи, чтобы не было скуки. Ощущение того, что ваше выступление нужно и вам есть что сказать, снимает всякий барьер страха. Чтобы его преодолеть, скажите: «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!» Сразу не начинайте выступление, немного подождите. Первая фраза всегда содержит приветствие. Потом зачин выступления – просто, понятно, доступно начинаете речь своими словами, чтобы увлечь, захватить слушателей. Как сохранить и поддержать внимание в течение всего выступления? Требования

к речи: Содержательность речи. Доступность информации. Непринуждённая манера выступления. Умелое пользование жестами. Важны убеждённость и эмоциональность оратора. Необходим умеренный темп речи, паузы. Уместный юмор. Постоянный зрительный контакт с аудиторией. Заключение должно быть связано с главной идеей выступления, быть мажорным, оптимистичным по духу.

Из приобретённых навыков складываются умения оратора. Он должен уметь самостоятельно готовить выступление, доходчиво и убедительно излагать материал, отвечать на вопросы слушателей, устанавливать и поддерживать контакт с аудиторией, применять технические средства, наглядные пособия и т.д.

В практических упражнениях будет постепенно оттачиваться мастерство. Хочешь научиться говорить – говори! Если солдат не участвовал в учениях и не прошёл боевой подготовки, не отточил навыки поведения в боевом строю, он не сможет участвовать в сражении. Футболист, прежде чем выйти на поле в составе известной команды, тренируется ежедневно. Ежедневной муки тренировок и репетиций требуют искусство балета, музыки, театра, цирка, любой вид спорта... Не странно ли, что искусство речи не удостоивается чести и внимания со стороны тех, кто реально, каждодневно пользуется языком?

Полезно читать вслух понравившийся текст. А ещё лучше записать себя на магнитофон или на видеокамеру – тогда можно увидеть недостатки своего образа оратора. Результатом же работы над декламацией чужих или чтением собственных ораторских речей (будущих докладов, выступлений) будут разработанное дыхание, уверенный голос, отсутствие боязни говорить и ненужной сосредоточенности на себе. Не мешают занятия по технике речи (произнесение скороговорок) – на отработку звуков, ясного и чёткого произношения, темпа речи, интонации.

Повышению ораторского мастерства способствует и критический анализ выступлений. Важно попытаться чётко сформулировать для себя, что нравится в выступлении того или иного оратора, что вызывает отрицательную реакцию.

Коммуникативные барьеры.

Коммуникативные барьеры – это психологические речевые, культурно-социальные препятствия на пути адекватной передачи и получении информации между партнёрами по общению

1) **Барьеры «непонимания»** (не слышим, не видим, не понимаем).

выделяют 4 барьера непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический)

- **Фонетическое непонимание** - возникает из-за погрешности произношения, проглатывания концов слов, монотонная не выразительная речь (речь-скороговорка, большое кол-во слов паразитов)
- **Акустические барьеры** - интонации не адекватные ситуации, тембр, громкость, звука, речевые паузы. Речь на иностранном языке. Акцент, невнятная речь.
- **Семантический барьер непонимания** - когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой». используются жаргонные слова, тайные языки, часто употребляемые в какой-либо группе образы, примеры
- **Стилистический барьер непонимания** возникает, когда происходит несоответствие между формой и содержанием, возникает стилистический барьер. Существуют два основных правила структурирования информации в общении: **правило рамки** (Г. Эббингауз - начало и конец любого информационного ряда, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина) и **правило цепи** (основано на том, что содержание должно быть структурировано)
- **Логический барьер**, возникает в тех случаях, когда логика рассуждения либо слишком сложная для восприятия или кажется неверной или противоречивой.

Преодолеть:

- фонетический барьер: внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки;
- преодоления семантического барьера необходимо: говорить максимально просто; заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора. стилистического барьера: правильно структурировать передаваемую информацию
- логического барьера: соблюдение условий: учет логики и жизненной позиции собеседника, правильная аргументация.

2) **Психологические барьеры** –к ним можно отнести недоверие, неприятие партнёров по обмену информации

- **барьер «личностной цензуры»**- человек принимает и передаёт инф., через себя
- **эмоциональные барьеры**- сильные эмоции (страх, волнение) не способствуют внимательному отношению к диалогу.

Рассмотрим некоторые барьеры, возникающие при включении сильных эмоций.

---**Барьер страдания** —снижает уровень контактности, общительности человека, переживающего страдания; снижает уровень коммуникативности тех, кто вступает в контакт со страдающим.

---**Барьер гнева, ярости**- рождается в ответ на неожиданные препятствия, оскорбления и т. д. Гнев буквально удваивает физическую и психическую энергию. И чем он сильнее, тем активнее человек его изливает в словесных или агрессивных действиях.

---**Барьер отворачивания и брезгливости** возникает в результате нарушений кем-либо элементарных этических норм или вследствие «гигиенического неприятия» другого человека

---**Барьер презрения**, аморальные поступки; неприемлемые черты характера (трусость, скупость); предрассудки и т. д.

---**Барьер страха** —он может свести к минимуму контакт с тем, кто является его источником.

--**Барьер вины и стыда**- м.б. на лезть, из боязни быть уличенным в содеянном.

3) **Психологическая несовместимость** когда возникает резкое неприятие партнёров их различий характеров, темпераментов, соц. установок и др. индивид. различий. Это м. стать причиной межличностных конфликтов

4) **Социо-культурные барьеры** —это социальные политические, религиозные, культурные, профессиональные и иные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, событий, ситуаций в процессе коммуникаций.

Система барьеров есть своего рода автоматизированная охрана — при своеобразном срабатывании охранной сигнализации автоматически перекрываются подступы к человеку. В противном случае мозг и психика человека просто не выдержали бы обвала информации. Однако иногда барьеры играют и отрицательную роль.

Например, тяжело изложенная, но нужная информация не воспринимается или воспринимается с искажениями, неполно. Человек, знающий решение, но не имеющий авторитета, может быть не услышан. Разрешить это противоречие позволяет знание социально-психологических особенностей перечисленных барьеров и способов их преодоления.

5) Коммуникативные барьеры (психология общения)

Есть классификация барьеров общения:

1) социальные:

- Образовательные
- Культурные, межкультурные

- Профессиональные

2) психологические:

- Смысловой
- Фонетический барьер (неправильное произношение) невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, акцент, речь с большим количеством звуков-паразитов и т.п.;
- Стилистический (когда не понятен смысл предложения, логика не понятна)
- Авторитета

В. Шепель выделяет 6 барьеров:

- 1) дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение;
- 2) инерция включенности, т.е. озабоченность слушателя иными проблемами;
- 3) антипатия к чужим мыслям, стереотипизированность сознания, амбициозность;
- 4) языковой барьер — существенное различие словарного запаса, лексикона коммуникатора и коммуниканта;
- 5) профессиональное неприятие — некомпетентное вторжение коммуникатора в профессиональную сферу коммуниканта;
- 6) неприятие имиджа коммуникатора

По мнению Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова (1998), в процессе делового общения возможно возникновение по крайней мере трех коммуникативных барьеров и их различных модификаций: барьеры «авторитет», «избегание» и «непонимание». Первые два обеспечивают защиту от источника информации, последний барьер — защиту от самого сообщения.

БАРЬЕР «АВТОРИТЕТ». Разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии другим. Таким образом, доверие и недоверие как бы персонифицируются и зависят не от особенностей передаваемой информации, а от того, кто говорит. Например, пожилые слабо прислушиваются к советам молодых.

БАРЬЕР «ИЗБЕГАНИЕ». Человек избегает источников воздействия, уклоняется от контакта с собеседником. Если уклониться невозможно, то он прилагает все усилия, чтобы не воспринимать сообщение (невнимателен, не слушает, не смотрит на собеседника, использует любой предлог для прекращения разговора). Иногда избегают не только источников

информации, но определенных ситуаций (например, стремление закрыть глаза при просмотре «страшных мест» из фильмов ужасов).

Существуют барьеры, обусловленные факторами среды, создающие дискомфортные условия передачи и восприятия информации:

- акустические помехи — шум в помещении или за окном, ремонтные работы, хлопанье дверей, звонки телефона и т.д.;
- отвлекающая окружающая обстановка — яркое солнце или, наоборот, тусклый свет, цвет стен в помещении, пейзаж за окном, картины, портреты, т.е. все то, что способно отвлечь внимание собеседников;
- температурные условия — слишком холодно или слишком жарко в помещении; погодные условия - дождь, ветер, высокое или низкое давление

Каждый из перечисленных факторов может сказаться на результативности коммуникации в силу своего влияния на индивидуальные психофизиологические особенности коммуникантов

Речевые умения как необходимый элемент успешной коммуникации (ораторское мастерство).

В какой бы форме ни осуществлялось деловое общение, оно включает в себя монологи и диалоги участников, маленькие и большие публичные речи. Публичная речь является средством достижения деловых целей. Она должна отвечать ряду требований: быть убедительной, доказательной, логичной, продуманной, а то и просто красивой. Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта и уметь обращаться со словом.

Казалось бы, что может быть проще умения говорить – и что сложнее искусства «умное слово молвить», владеть языком? А чтобы произнести публичную речь, мало знать, что сказать, надо ещё знать, как сказать. Иными словами, нужно знать основы риторики для успешной коммуникации. Овладение искусством речи также служит прекрасным средством воспитания.

Риторика – учение о речевом воспитании личности, целью которого является приобретение навыков и умений речевого поведения, соответствующего ситуации общения. Риторике учили с древности. Педагоги Древней Греции и Рима ясно понимали, что всякое воспитание начинается с речи. Обучение риторике предполагало индивидуальные занятия с учителем риторики в составлении и произнесении речей. Занятия риторикой становились подготовкой к государственной карьере. Всем известны ораторы Древней Греции: Сократ и Платон, Демосфен и Аристотель. Аристотель

обосновал и доказал, что публичная речь состоит из **3 элементов**: личность самого оратора; предмет, о котором он говорит; и лицо, к которому он обращается.

Практическое овладение навыками публичной речи требует обучения, выучки. Умения говорить могут развиваться, а следовательно, и оцениваться по следующим основным направлениям: умения грамотно и творчески говорить, умения кратко, точно, понятно излагать свои мысли.

Блестящим римским оратором был Марк Туллий Цицерон, именно ему принадлежат знаменитые слова: «Поэтами рождаются, ораторами становятся». В своих трактатах он ставил перед оратором три задачи:

- 1) продемонстрировать истинность приводимых фактов;
- 2) доставить эстетическое наслаждение;
- 3) воздействовать на волю и поведение людей, побудить к активной деятельности.

Леонардо да Винчи серьёзное внимание уделял манерам, жестике, жестикуляциям. Овладение риторическим искусством – процесс длительный, требующий постоянной работы над собой и большой практики говорения. Оратором становятся только в реальной практике. А.В.Миртов, классик теории ораторского искусства XX века, пишет: «Смелость, решительность, настойчивость в выступлениях, обдумывание этих выступлений, подготовка к ним, наблюдение чужих выступлений – вот лучшая школа ораторства»

Виды влияния (убеждение, заражение, внушение).

Заражение – бессознательная, невольная подверженность человека определённым психическим состояниям – через передачу определённого, эмоционального состояния или психического настроя. Чем выше уровень развития личности – критичнее её отношение к воздействию, слабее действие механизма «заражения».

Убеждение – интеллектуальное воздействие на сознание личности (на разум, логику) человека через обращение к её собственному критическому суждению (построено на том, чтобы с помощью логичного обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию).

Внушение – целенаправленное эмоционально-волевое воздействие одного человека на другого. При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на её некритичном восприятии.

Манипулирование в общении.

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование

механизмов (техник) делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как любой инструмент, общение можно использовать с разными целями.

1. Манипуляции в общении. Их нейтрализация

Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется манипуляцией. Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки (техники) позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению. Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

- «раздражение собеседника» - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;
- «ошарашивание темпом» - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);
- перевод дискуссии в сферу домыслов – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;
- отсылка к «высшим интересам» - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покусаетесь, когда не соглашаетесь с этим?);
- «Карфаген должен быть разрушен» - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);
- «недосказанность в связи с особыми мотивами» - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;
- «ложный стыд» - использование ложного довода, с которым оппонент не спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила...», «Вы, конечно же, читали о...», «Все деловые люди в курсе, что...», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетенции;

- «использование непонятных слов в общении» - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;
- «демонстрация обиды» - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв или спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);
- «мнимая невнимательность» - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;
- «мнимое непонимание» - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете...»);
- «многовопросье» - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы» либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;
- «а что вы имеете против?» - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;
- «принуждение к однозначному ответу» - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо...»);
- «рабулистика» - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что...»);
- «сведение факта к личному мнению» - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);
- «видимая поддержка» - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но...»).

Существует три основных метода нейтрализации этих и других техник психологической манипуляции в деловом общении.

«Мимо ушей». Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.

«Расставить точки над i». Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».

Контрманипуляция. Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства,

безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

Основы невербального общения

Невербальное общение - общение посредством неречевых знаковых систем. Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами: визуальной, акустической, тактильной, ольфакторной.

В визуальную систему общения входят:

- жесты;
- мимика, позы;
- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);
- пространственно-временная организация общения;
- контакт глазами (визуальный контакт);
- вспомогательные средства общения, в том числе подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (это признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.

Общая моторика различных частей тела отражает эмоциональные реакции человека, благодаря чему общение приобретает новые нюансы.

Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:

- паралингвистическая система (система вокализации, т.е. темп голоса, его диапазон, тональность);
- экстралингвистическая система (включение в речь пауз, покашливания, смеха, плача, темп речи).

Тактильная система- прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система- приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

Выделяют следующие основные функции невербального общения:

- выражение межличностных отношений;
- выражение чувств и эмоций;
- управление процессами вербального общения (разговором);
- обмен ритуалами;
- регуляция самопредъявлений.

Особенностью невербального языка является то, что его появление обусловлено импульсами человеческого подсознания, и человек, не владеющий методикой контроля своих невербальных средств выражения, не может подделать эти импульсы, что позволяет окружающим доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения. Считается, что подделывать или копировать жесты и другие невербальные знаки практически невозможно, поскольку в течение длительного времени нельзя контролировать всю их совокупность и одновременно еще и произносимые слова.

Знание невербального языка позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию вызовет сказанное вами, еще до того, как собеседник обозначит это словами, почувствовать необходимость изменений для достижения желаемого результата.

Невербальная коммуникация позволяет показать, что вы понимаете посылаемые другими сигналы и ответы на них; проверять собственные предположения о сигналах других лиц; подавать сигналы обратной связи.

Можно выделить ряд факторов, которые влияют на невербальный язык и отдельные его элементы:

- национальная принадлежность (одинаковые жесты могут означать не одно и то же у разных народов);
- состояние здоровья (у человека в болезненном состоянии меняются взгляд, звучание голоса, жесты обычно более вялые, хотя есть заболевания, сопровождающиеся повышенной возбудимостью, эмоциональностью);
- профессия человека (слабое рукопожатие не всегда проявление слабости: может быть, профессия требует беречь пальцы);
- уровень культуры, который влияет на набор жестов, представление об этикете, о правильном воспитании;
- статус человека (чем выше стоит он на иерархической лестнице, тем более скуп на жесты, больше оперируя словами; жесты его становятся более утонченными);
- принадлежность к группе (групповые традиции, нормы, правила могут существенно модифицировать пантомимику члена группы);
- актерские способности (многие умеют играть не только словами, но и невербальными знаками);
- возраст (в молодые годы одно и то же состояние может выражаться разными жестами; кроме того, возрастной фактор часто играет ту же роль, что и статус; с возрастом может снижаться скорость движений);
- сочетание невербальных знаков (обычно состояние передается не одним, а несколькими элементами пантомимики; при нарушении

гармонии между этими элементами складывается впечатление неискренности; то же относится к согласованию слов и жестов);

- возможность проявить и воспринять невербальные средства общения (физическая преграда между партнерами затрудняет их полноценное восприятие, как например, при разговоре по телефону).

На невербальные средства общения сильный отпечаток накладывает каждая конкретная культура, поэтому в данном случае норм нет. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный. Невербальные знаки, в частности жесты, нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного жеста может существовать несколько значений; другой в данный момент может вообще ничего не значить; третий - быть ложным. Поэтому их необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, координирует другие.

Невербальные знаки могут соответствовать или не соответствовать словам человека, которые они сопровождают. При наличии соответствия они усиливают вербальную информацию, а при отсутствии нужно ориентироваться на невербальные знаки, поскольку их информативность примерно в пять раз выше, чем слов.

Кроме соответствия между словами и телодвижениями, необходимо принимать во внимание ситуацию (например, позы замерзшего, уставшего, критически настроенного к собеседнику человека примерно одинаковы), особенности одежды, которая может сковывать свободу движений и позы. Выносить суждение следует лишь тогда, когда несколько «сигналов тела» указывают на одно и то же. Их должно быть не просто несколько, а целый ряд относящихся к разным формам проявления общения. Лишь часть сведений передается от одного человека другому сознательно, с целью сообщить что-либо партнеру.

С этой точки зрения невербальные знаки подразделяются следующим образом:

- интенциональные - специально производимые для передачи информации;
- неинтенциональные - непреднамеренно выдающие эту информацию.

В качестве неинтенциональных знаков могут выступать признаки эмоций, которые человек хотел бы подчас скрыть (покраснение лица, дрожание рук, голоса).

Неинтенциональные знаки может содержать и речь (например, оговорки, характеризующие эмоциональное состояние говорящего, акцент и особенности произношения, указывающие на место жительства человека). Поскольку данные знаки говорят о самом человеке, его непосредственных,

спонтанных реакциях, очень важно научиться замечать их и правильно оценивать.

Большое значение для верного толкования и понимания сигналов тела имеет принципиальная многозначность всех выразительных черт. Одно и то же мимическое явление может иметь совершенно разные истоки. Например, горизонтальные складки на лбу, образующиеся при максимально расширенных глазах, типичны для испуга, удивления, беспомощности, а также для выражения внезапного понимания. Если кто-то заинтересовался новостью, показавшейся ему чрезвычайно важной, то он прибегает к той же мимике, что и высокомерный человек, который в такой же позе посматривает со стороны на презираемых им окружающих. Источники такой мимики - горизонтальные складки на лбу, и следовательно, отсюда возможны и толкования. Верное понимание никогда нельзя вывести из отдельного мимического образа. Это можно понять только из целостной ситуации и общего представления о человеке с его манерами и способностями, поведением, вместе взятыми. Тот, кто этого не усвоит, будет, по сути, заниматься лишь примитивным толкованием знаков, упрощением взаимосвязи — это самая большая опасность для практического истолкования языка тела. Совершенно особое, чрезвычайно важное значение для правильного понимания языка жестов имеют многочисленные мелочи, т.е. выразительные малозаметные проявления. Тот, кто их демонстрирует, не осознает этого.

Поскольку подсознание людей работает автоматически, независимо от них, невербальные знаки могут «выдать с головой», поэтому, чтобы скрыть свои мысли, целесообразно:

- специально отрабатывать комплекс жестов, придающих правдоподобность сказанному;
- шире использовать положительные невербальные знаки, привлекающие других, и, по возможности, избавляться от отрицательных;
- соблюдать дистанцию по отношению к собеседнику, чтобы не были видны микрознаки (румянец, изменения зрачков и пр.) и поза в целом.

Для установления взаимопонимания с партнерами, усиления влияния слов следует использовать следующие приемы:

- принимать позы, сходные с позами собеседника (явное копирование может быть расценено как передразнивание, что приведет к потере контакта);
- синхронизовать жесты и ритм своих движений с жестами и ритмом движений собеседника;

- использовать в своей речи сходные громкость, интонацию голоса, темп речи.

Таким образом, все системы невербальной коммуникации существенно дополняют речевое воздействие, как усиливая, так и ослабляя его. Кроме того, именно невербальные средства общения представляют более точную информацию о душевном состоянии, настроении собеседника, об отношении его к партнеру и к обсуждаемой проблеме, чем произносимые слова, помогают выявить такой существенный параметр делового общения, как намерения партнеров.

Кинесические особенности невербального общения

Невербальное общение человека связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей. Люди быстро приспосабливают свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но невербальное общение оказывается менее пластичным. Рассмотрим содержание основных невербальных средств общения (кинесических, просодических, экстралингвистических и такесических). Наиболее значимы **кинесические средства** - зрительно воспринимаемые движения другого человека. К кинесике относятся выразительные средства движения, проявляющиеся в позе, жесте, мимике, походке, взгляде.

Поза — это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Общее количество различных положений, которые может принять человеческое тело, составляет около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие - закрепляются.

Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Люди с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. Поза может свидетельствовать либо о закрытости, либо об открытости, о готовности к общению. При закрытой позе человек каким-либо образом пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве. При открытой же позе стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает. Открытые позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности,

психологического комфорта. Есть позы раздумья (позы роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец направлен к виску). Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, в противном случае он, наоборот, станет смотреть по сторонам и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бока. Человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, стоять или сидеть в свободной непринужденной позе.

Жесты — это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

Различают жесты:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запрета, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);
- описательные (имеют смысл только в контексте речевого высказывания).

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Особая роль в передаче информации отводится **мимике** - движениям мышц лица. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации. Психологи установили, что все люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют мимические, конфигурации как выражение соответствующих эмоций. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, основную информативную нагрузку все-таки несут брови и рот. Однако надо помнить, что настроение человека нельзя определить только по отдельным признакам. Например, размер зрачка и положение глаз могут иметь много различных значений.

Походка человека — это стиль, манера передвижения, которые отражают его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая - при радости, самая большая длина шага при гордости, вялая, угнетенная походка - при страдании.

Взгляд передает самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком. Взгляд тесно связан с мимикой, т.е. это визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к взаимности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии. Взгляд, как правило, связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса.

Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Если на нас смотрят мало, то мы полагаем, что к нам или к нашим словам и действиям относятся неодобрительно, а если много, то это либо вызов, либо хорошее отношение.

Хотя лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, так как мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. Если человек хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформативным, а тело выступает главным источником информации для собеседника, так как жесты, позы, походка, стиль экспрессивного поведения говорят о многом. Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека и отражают его эмоциональное, психическое состояние. Характеристики голоса относятся к *просодическим* и *экстралингвистическим* явлениям.

Просодика — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, темп голоса, сила удара.

Экстралингвистика — это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздохов и т.д.

Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, дополняются, замещаются и предвосхищаются речевые высказывания, выражаются эмоциональные состояния.

Энтузиазм, радость и недоверие передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи является важной характеристикой чувств. Быстрая речь означает взволнованность или обеспокоенность чем-либо. Медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, усталости или высокомерии.

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами.

Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства. Рукопожатия, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

Визуальный контакт

В словах можно скрыть все, что угодно (горе, страдание, радость), но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная тренировка. Поэтому взгляд наиболее адекватно выражает эмоциональное состояние партнера.

Человек не способен контролировать движение своих зрачков. Они непроизвольно расширяются или сужаются и тем самым передают информацию о реакции на предложения собеседника, об отношении к нему.

Когда человек пытается скрыть какую-нибудь информацию или лжет, то его глаза встречаются с глазами собеседника менее одной трети всего времени разговора. Если человек смотрит на партнера более двух третей всего времени разговора, то он или находит партнера весьма интересным и привлекательным (и в этом случае его зрачки увеличены), или же чувствует враждебность к партнеру и невербально бросает вызов (в этом случае его зрачки сужены). Для того чтобы установить хорошие отношения с другим человеком, следует смотреть на него от 60 до 70% всего разговора.

Важным является не только промежуток времени, в течение которого смотрят на вас, но также и та область лица и тела, на которую устремлен взгляд.

- **Деловой взгляд**, устремленный в область лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой.
- **Светский взгляд**, устремленный ниже уровня глаз собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения. Исследования, проведенные в этой области, показали, что во время различных вечеров и приемов собеседники чаще всего смотрят друг на друга. При этом они обращают внимание на треугольник, который расположен между глазами и ртом человека.
- **Дружеский взгляд** устремлен в область между грудью и глазами. Мужчины и женщины используют такой взгляд, чтобы показать свою заинтересованность друг в друге; человек, который воспринимает такой взгляд, как правило, отвечает аналогично.
- **Интимный взгляд** - скользит от глаз вниз по телу и обратно.

При этом, чтобы принять правильное решение об отношении собеседника, необходимо учитывать и среду, в которой он вырос, и обычаи. Например, японцы практически никогда не смотрят в глаза, предпочитая во время разговора смотреть на шею.

- **Взгляд поверх очков** может означать, что к человеку относятся критически и пытаются каким-то образом его оценить. Подобный взгляд расценивается как серьезная ошибка при общении, так как слушатель сразу же закрывается: он скрещивает на груди руки, закладывает одну ногу на другую, за этим следует целая серия жестов, говорящих о негативном отношении к собеседнику.
- **Взгляд искоса** свидетельствует или об интересе, или о враждебности. Сочетание такого взгляда со слегка поднятыми бровями или улыбкой говорит об интересе и очень часто используется как сигнал ухаживания. Если же он соединяется с нахмуренными бровями или же опущенными уголками рта, то это говорит о подозрительном или критическом отношении.

- **«Пустой» взгляд**, устремленный при этом в какую-то определенную точку, иногда выражает смущение, стеснительность, стыд, недостаток знаний, уверенности.
- **Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды**- сигнал к установлению контакта. Стремление избежать взгляда - один из признаков затруднений и наличия барьеров в общении.
- **«Сверлящий» взгляд** неподвижным взором в середину лба собеседника может означать недоброжелательность или враждебность.
- **Взгляд искоса через плечо** - демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность.
- **Взгляд снизу (при склоненной голове)** означает при малой напряженности и согнутой спине подчиненность, покорность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу — о скрытности, коварстве, незаметном подглядывании. При сильном напряжении также может выражать готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.
- **Взгляд сверху вниз (при откинутой голове)** говорит об увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении.
- **«Небесный взгляд»** (при нормальной посадке головы глазные яблоки повернуты вверх) означает: при расслабленности (в лице) и соответствующих условиях - глубокие религиозные размышления, восхищение, погружение в высокие мысли;
- **Уклоняющийся взгляд** демонстрирует неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины. Типично при знакомствах, когда твердый взгляд одного никак не может поймать глаза другого. Опускание глаз во время разговора используется, чтобы сделать невозможным контакт глаз.

Степень открытости глаз

«Язык» глаз проявляется в степени их открытости. Слишком широко открытые («вытаращенные») глаза всегда свидетельствуют об активном восприятии человеком окружающего мира. Часто можно наблюдать, что одновременно широко раскрыты рот и нос (раздутые ноздри). *Это происходит, когда человек бессознательно хочет получить максимум информации, чтобы не ускользнуло даже самое мельчайшее. Происходит это в следующих случаях:*

- при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, страхе, ужасе (при шоке такая мимическая картина длится некоторое время);
- при огромном любопытстве, напряженном ожидании;

- при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»);
- при полной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании;
- при сильном порицании (как предостерегающий взгляд) или упреках («прими во внимание», при этом лицо серьезное, напряженное); при интенсивном ожидании после поставленного вопроса.

Особенности состояния человека, его мимические реакции (например, оцепенение или блеск глаз, положение уголков рта, руки в защитной позиции, общее напряжение или расслабление тела и т.п.) указывают на подходящее в данном случае толкование.

Полностью открытые глаза свидетельствуют о высокой восприимчивости чувств и выражают, в частности:

- мечтательность («сон с открытыми глазами»);
- открытость в случае доверия, проявления наивности; это своего рода специальный прием: мошенники сознательно «работают» с невинно открытыми, излучающими доверие глазами, стремясь создать впечатление простачка, наивного человека.

Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза, выражают равнодушие, покорность, инертность и даже тупость. А нередко такие глаза означают неподдельное отсутствие интереса, скуку; надутость, высокомерие, чванство, высокое самомнение; инертность, равнодушие, слабость побуждений, покорность, сильное утомление вплоть до истощения.

Закрытые глаза (без особого напряжения) означают: самоизоляцию от внешних воздействий с целью тщательного обдумывания; рассматривание с наслаждением чувственных образов или размышление (на концерте, на докладе, в разговоре, в сауне и т.д.); незаметное выражение согласия или понимания, иногда соединенное лишь с чуть обозначенным кивком головой.

Суженный или прищуренный взгляд (круговая мышца сокращается так, что остается лишь щелочка для зрения, при этом зрительные оси пересекаются в точке, на которую направлен взгляд) чаще всего означает: пристальное наблюдение, напряженное внимание (если это взгляд сбоку, то еще и хитрость); высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность, недоверие, угрозу

Прищуривание только одного глаза, подмигивание чаще всего означает: достижение тайного согласия с кем-то; знак кокетства между представителями разного пола (при этом склоненная набок голова и соответствующая улыбка).

Сверкание глазами (резкое, повторяющееся мигание) может быть сигналом неуверенности, затруднений, нервозности, повышенной возбудимости.

Направление взгляда

Прямой взгляд, с полностью обращенным к партнеру лицом, означает:

- полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу;
- признание другого лица, внимание к нему;
- ненарушенное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных вариантов («прямой характер», «прямой человек»).

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.

Движение глаз

- **Твердый, фиксированный взгляд** характеризует устремленность к цели, уверенность в себе. Если он направлен на какой-то объект в окружении, то это означает устремленность к цели («смотреть фактам в лицо»); на человека - уверенность в себе, осознание своих сил и возможностей, неосознанно-критическое рассмотрение других.
- **Попеременный контакт глазами**, т.е. обмен взглядами, говорит о подтверждении внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии. Особенно такой контакт присущ детям и влюбленным.
- **Жесткий (слишком фиксированный), суженый, прямой взгляд** означает бесцеремонность, недоверие, иногда пронизательность, догадку, чаще всего скрытность, агрессивность вплоть до садизма; «холодный», «пронизывающий» взгляд используется прокурорами и криминалистами в известных случаях или же, например, бесцеремонными и навязчиво ведущими себя мужчинами по отношению к практически беззащитной женщине.

- **Оценивающе-блуждающий прямой взгляд** (при полной обращенности лица к партнеру) сверху вниз, или снизу вверх, или во все стороны часто наблюдается при восхищении красивыми вещами, произведениями искусства или видами, а также красивыми женщинами. Ему соответствует выражение восхищения в области рта (характерная улыбка) и открытость глаз. При внимательно-критическом рассматривании предмета, например при принятии решения о покупке, возможно трезво-холодное выражение лица, доходящее до пренебрежения.
- **Неопределенный взгляд** означает недостаток ясности целей, твердости, постоянства. Типичным является взгляд у пьяного или у некоторых психически больных (безостановочное движение глаз).
- **Спокойный взгляд** выражает удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность.
- **Беспокойный взгляд** свидетельствует о возбудимости, непостоянстве, замешательстве, об отвлекающих факторах, отсутствии определенной направленности на восприятие слов партнера по общению.
- **Бегающий взгляд** говорит о болезненной чувствительности и возбудимости, существовании неопределенного чувства угрозы.

Проксемические особенности невербального общения

Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении. Это понятие ввел американский антрополог Э. Холл в начале 1960-х годов (слово «проксемика» (от англ. proximity) означает близость). Его исследования в этой области привели к новому освещению отношений между людьми.

Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, например, квартиру, дом, участок, огороженный забором; сюда входит его машина, его собственная спальня или его личный стул, а также, как обнаружил доктор Холл, определенное воздушное пространство вокруг его тела. Психический и этический комфорт в процессе общения во многом определяется дистанцией между собеседниками. Знание дистанций позволяет прогнозировать реакцию другого человека в процессе общения.

Существуют следующие зоны в человеческом контакте:

- **интимная** (до 50 см); в нее допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что вторжение в интимную зону влечет определенные физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове. Преждевременное нарушение ее границ всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность;

- **личная или персональная** (50-120 см); для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор;
- **социальная** (120-400 см); обычно создается во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми;
- **публичная** (свыше 400 см); подразумевает общение с большой группой людей - в лекционной аудитории, на митинге.

У разных народов эти пространственные зоны различны. Так, у североамериканцев интимная зона больше, чем у латиноамериканцев или японцев.

Выбор дистанции общения зависит от взаимоотношений между людьми (как правило, люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют) и от индивидуальных особенностей людей (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию). Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, в лифте приводит к неизбежному вторжению в интимные зоны друг друга.

Существует ряд неписаных правил поведения для европейцев в условиях скученности людей, например, в автобусе или в лифте:

- ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми;
- не рекомендуется смотреть в упор на других;
- лицо должно быть совершенно беспристрастным, никакого проявления эмоций не разрешается;
- чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения;
- в лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой.

Общаясь с собеседниками, необходимо обращать особое внимание на пространственное размещение, которое несет определенную смысловую нагрузку.

Рассмотрим технику включения и исключения партнера из разговора. Когда третий человек желает присоединиться к двум другим, которые образуют закрытую формацию, он будет желанным гостем, если к нему другие два собеседника развернут свои тела и все вместе образуют треугольник. Если участие третьего человека нежелательно, то два собеседника, образующие закрытую формацию, только повернут свои головы к нему (к ней), говоря о том, что они его (ее) видят. Часто разговор между тремя людьми может начаться в открытом треугольнике, но постепенно два человека могут образовать закрытую формацию, чтобы выключить третьего собеседника. Такое образование должно быть четким сигналом третьему человеку, что он должен уйти из группы, пока еще не испытал смущения. Подтверждением сказанного является направление носков обуви. Ступни не только указывают

направление, в котором человек хотел бы передвигаться, но и людей, в которых он заинтересован или находит их привлекательными. Представьте, что вы находитесь на приеме и замечаете группу из трех мужчин и одной весьма привлекательной женщины. Кажется, что разговор ведут мужчины, а женщина только слушает. Затем вы замечаете, что все мужчины одной ногой, т.е. носком, как бы указывают в направлении женщины. Таким очень простым невербальным намеком все мужчины демонстрируют свой интерес. Подсознательно женщина принимает эти сигналы, и весьма вероятно, что она останется с группой, пока будет видеть эти знаки внимания. Если вы хотите завязать какие-либо отношения с человеком, то используйте положение треугольника. Когда вы хотите невербально оказать на него давление, то встаньте непосредственно перед ним. Положение «угол 90°» позволяет другому человеку думать и действовать независимо, не испытывая невербального давления с вашей стороны. Замечено также, что очень часто в переговорах, когда один человек решил закончить разговор или хочет уйти, он разворачивает свое тело или ноги в направлении ближайшего выхода. Если вы увидите такой сигнал во время общения, то лучшее, что вы можете сделать, это заинтересовать человека и попытаться вовлечь его в разговор. В крайнем случае, лучше закончить беседу первым, чтобы сохранить контроль над ситуацией. В ваших ежедневных встречах с другими людьми развороты тела, а также ног и позитивное сочетание жестов, таких как открытые руки, видимые ладони, наклоны вперед, наклоны головы и улыбка, могут облегчить ваше общение с другими людьми, заставить их чувствовать к вам расположение. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. Наиболее дружеским, способствующим установлению контакта будет взаиморасположение собеседников под прямым углом или рядом друг с другом. Некоторое отчуждение или формальность будет создавать расположение друг напротив друга через стол или другие барьеры, а также - на разных уровнях. На создание психологического климата существенное влияние оказывает не только расположение собеседников, но и форма столов, размер стула и различные аксессуары. **Квадратный стол**(формальный) устанавливает соревновательные или же оборонительные отношения партнеров на переговорах. Это относится к людям, занимающим равное положение в обществе. Квадратные столы являются идеальными для коротких прямых переговоров или создания отношений начальник - подчиненный. При этом больше всех вам будут помогать люди, сидящие рядом. Тот, который сидит справа, будет помогать больше, чем тот, который сидит слева. Наибольшее сопротивление будет оказывать человек, который сидит непосредственно напротив вас.

Круглый стол(неформальный) создает атмосферу неформального отношения и является идеальным для ведения дискуссий между людьми, занимающими одинаковое положение в обществе. Если убрать стол и поставить кружком стулья, также появится атмосфера расслабления. К факторам, которые как бы повышают статус человека, относятся: размер стула и его спинки, высота, на которой находится стул от пола, и местоположение стула в кабинете. Чем выше спинка стула, тем большей властью обладает человек, и тем выше его статус. Многие начальники сидят в кожаных креслах с высокими спинками, в то время как посетителю они предлагают обычные стулья с низкими спинками.

Вращающиеся стулья и стулья на колесиках позволяют обладателю стула иметь некоторую свободу движения, когда он находится в затруднительном положении.

Обычные стулья не дают такой свободы движений, и отсутствие движения компенсируется различными жестами, которые могут выдать человека и показать его собеседнику, что он думает и что чувствует на самом деле. Кресла с ручками, особенно те, в которых можно откидываться, лучше, чем стулья, у которых нет таких преимуществ.

Невербальная культура делового разговора

Часто слова собеседника не соответствуют тому, что он на самом деле думает и чувствует. Но как это узнать? Чтобы ответить на этот вопрос, нужно знать язык жестов и телодвижений, поскольку жесты и мимика лица являются точными индикаторами внутреннего состояния собеседника, его мыслей и желаний. Действительно, информация, считываемая с рук и лица, является более достоверной, чем полученная через обычный речевой канал общения, поскольку жесты и телодвижения управляются импульсами нашего подсознания.

Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание нужно обращать на манеры, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует. Понимание языка жестов и мимики позволяет более точно определить позицию собеседника. Читая жесты, вы осуществляете обратную связь, которая играет главную роль в целостном процессе делового взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Вы сможете понять, как встречено то, что вы говорите, - с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать

собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по этому поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, надо ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

О языке жестов и его географии написано мало. Принято думать, что с помощью жестов общаются не слишком образованные люди, а остальные предпочитают пользоваться ими в моменты усталости, когда нет сил разговаривать. С этими утверждениями не согласен американский зоолог Десмонд Моррис, написавший очень любопытную книгу «Голая обезьяна». Он пишет: «Люди с бедным словарным запасом имеют в своем распоряжении столь же бедный запас жестов». Моррис утверждает, что язык жестов очень важен для оптимистов по натуре, активных и энергичных людей. По мнению автора, человек в течение суток использует не менее сотни жестов. Все это позволяет сделать вывод, что если вы желаете достигнуть определенных успехов во взаимоотношениях с партнерами, клиентами и своими коллегами, вам необходимо овладеть хотя бы азами невербального, т.е. бессловесного общения. В связи с этим целесообразно описать основные жесты и телодвижения и дать их толкования применительно к условиям ведения делового разговора.

Значение различных типов рукопожатий.

В деловом разговоре рукопожатие играет очень важную роль как в начале, так и в конце беседы. Но оно используется не только при приветствии. Это еще и символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Таким образом, рукопожатие — очень важное невербальное средство, свидетельствующее о внутреннем состоянии собеседников и их внешней культуре. Поэтому имеет смысл рассмотреть наиболее распространенные в деловом мире рукопожатия, каждое из которых имеет вполне определенное значение.

Жест, когда рука подается вперед прямо, а кисть служит продолжением линии руки (при этом руки остаются в одинаковом положении), говорит о том, что встретились равные люди, испытывающие друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

Рука подается твердо и в то же время как-то ласково-галантно. Мы чувствуем, что она очень подходит к вашей. Так подает руку уверенный в себе человек, который знает, чего хочет, но может и приспособливаться к нам.

Если рука подается твердо, но в рукопожатии есть что-то застывшее, и нам приходится как бы приспособливать свою руку, чтобы не чувствовать в пальцах кусок дерева — с нами здороваются жесткий человек, знающий, чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от

других.

Когда партнер подает руку твердо, но в том, как он берет и держит нашу, есть что-то собственническое и нам приходится слегка дернуть свою руку, чтобы освободиться от захвата, можно предположить, что этот человек хочет легкой добычи, и то, что «попало в его руки», не выпустит. С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что та оказывается повернутой вниз своей ладонью — это властное рукопожатие. Оно свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. В том случае, если перед вами женщина, которая также подает руку ладонью вниз, то это, наоборот, означает ожидание поддержки или является провоцирующим намеком на поцелуй руки и своего рода кокетством. Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, — это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Пожатие прямой, несогнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве. Пожатие кончиками пальцев напоминает пожатие прямой, несогнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии. Более мягкий вариант такого рукопожатия заключается в том, что партнер подает руку, кисть которой отклонена вниз от линии прямой руки.

При рукопожатии следует обратить внимание на положение корпуса здоровающихся людей. Если партнер, протягивая вам руку, подается корпусом вперед, это свидетельствует о его заинтересованности в общении с вами, расположенности к вам. Если же при поданной руке его корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята (подбородок задран вверх), то можно предположить несколько высокомерное отношение с его стороны. Рукопожатие с использованием обеих рук (иногда его называют «перчаткой») встречается довольно часто. Его смысл заключается в демонстрации того, что его инициатор честен и ему можно доверять. При таком рукопожатии вы берете руку партнера правой рукой и дополнительно охватываете ее левой. Другая форма этого жеста: пожимая руку партнера своей правой, похлопываете еще и левой. Для передачи переполненности чувств используется левая рука, которая сверху кладется на правую руку. Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладется рука. Если рука кладется на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если рука кладется на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находится на предплечье. Рукопожатие с использованием обеих рук применимо только по отношению

к близким друзьям и хорошо знакомым людям. Применять этот жест по отношению к клиентам и партнерам не следует, ибо они в подобной ситуации чувствуют себя крайне неудобно. Тем не менее многие политические деятели упорствуют в его использовании. Достаточно вспомнить телерепортажи о встречах политиков и руководителей нашего недалекого прошлого, да и настоящего. Существует также несколько рукопожатий неформального общения. Прежде всего это жест, когда рука подается сбоку широким движением. Если он характерен для данного человека, то это говорит о его стремлении к навязыванию себя или просто о простоватости его характера. Если такой жест в целом не типичен для данного человека, то это показатель (иногда демонстративный) близости отношений. Жест, когда в качестве рукопожатия делается быстрый взаимный хлопок по кончикам пальцев, используется обычно в ознаменование успешного результата тесного взаимного сотрудничества в важном для обоих собеседников деле. В некоторых случаях такое «рукопожатие» носит характер установившейся традиции. Но чаще всего оно является своего рода игрой в молодежных коллективах. Чтобы получить более исчерпывающую информацию о человеке по его рукопожатию, нужно также учитывать его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, длительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Чуть-чуть удлиненное по времени рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения - он как будто попал в капкан. Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

Позы собеседников и их психологическая роль.

В процессе делового разговора надо обращать внимание на позы собеседника, ибо они, как и жесты почти не фиксируются сознанием и потому гораздо лучше слов передают его истинные мысли и настроения, что можно видеть на примере рисунков, приведенных на стр. 142—143. Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. Человек, стоящий перед большой группой людей и намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за

положением плеч и голов слушателей. Чем более негативно настроена и напряжена аудитория, или чем отрицательнее и враждебнее настроена очередь или другая группа людей, тем больше там поднятых плеч и опущенных уголков рта.

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией. Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность. Поза, которую собеседник принимает, когда садится, тоже говорит о многом. Так, посадка на стул за спинкой означает агрессивность и иногда превосходство. Если собеседник сидит, скрестив ноги, то внутренне он уже «кипит», а если скрещены еще и руки, то его враждебность достигла предела. В кресле все эти позы принять практически невозможно, поэтому, чтобы собеседника как-то «остудить», его лучше пересадить со стула. Возможность физического расслабления должна немедленно привести и к расслаблению психологическому, а потому и снижению остроты противостояния. Собеседник, сидящий в позе «как вкопанный», с напряженно выпрямленным телом и «вросшими» в пол ногами, не отрываясь смотрящий на своего партнера, на самом деле его, как правило, не слушает и занят своими мыслями. Заинтересованный слушатель обычно сидит на краю кресла или стула, подавшись вперед, склонив голову вбок и опершись на руку. Вообще наклон головы вбок — свидетельство заинтересованности, внимательного слежения за ходом мысли собеседника. Если нить повествования теряется, слушатель выпрямляется, приподнимается, а затем опускает плечи. Его взгляд начинает блуждать по стенам, потолку или лицам присутствующих. Обычно он делает телодвижение по направлению к выходу. Всё это свидетельствует о том, что разговор пора заканчивать. На переговорах с партнером не следует принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сцепленные и особенно сжатые в кулаки пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первой встрече. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации, считываемой с глаз, оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения. Позы участников беседы всегда отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация — стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство. Рассмотрим это на примере. Беседуют двое. Один из них присел на краешек стула, положив руки на колени, другой развалился, небрежно закинув ногу на ногу. Взаимоотношения этих собеседников легко понимаются, даже если не слышно, о чем идет речь: второй полагает себя хозяином положения, а первый — подчиняющимся (при этом неважно истинное соотношение занимаемых ими позиций). О

стремлении к доминированию свидетельствуют такие позы: обе руки на бедрах, ноги чуть расставлены; одна рука на бедре, другая опирается о косяк двери или стену; голова чуть приподнята, руки перекинuty у талии. При желании подчеркнуть согласие с партнером собеседник часто копирует его позы и жесты. Так, если во время дружеской беседы один из собеседников сидит, подперев голову рукой, то другой почти автоматически делает то же, как бы говоря этим: «Я тоже такой же, и я так думаю». При рассаживании участников официальных приемов также надо учитывать позы, которые они принимают. В рабочих кабинетах столы обычно ставятся буквой «Т». Чем выше положение руководителя, тем больше эта буква. Посетителю предлагают сесть за стол, во главе которого находится хозяин кабинета. Сразу чувствуется отношение доминирования. Порой его стремятся специально подчеркнуть. В том случае, если хозяин кабинета хочет показать себя на одном уровне с собеседником, он принимает его, садясь за отдельный стол, который может использоваться и для совещаний с подчиненными, если руководитель хочет держаться с ними «на равных». Форма такого стола также имеет психологическое значение. Не случайно существует выражение «беседа за круглым столом». Круглый стол подразумевает равноправие участников, неформальный характер встречи, свободный обмен мнениями. Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неофициальный характер. Если в кабинете есть только один «Т»-образный стол, а хозяин кабинета не желает демонстрировать доминирование, то он покидает свое кресло и садится напротив, а при менее официальных разговорах — наискось от собеседника. Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по которым также можно судить о внутреннем состоянии собеседника. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях поза, как правило, бывает прямой, без особых изгибов, и может быть описана прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, соединяющая голову и ступни, становится ломаной.

Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников.

В деловом разговоре на жесты говорящих следует обращать особо пристальное внимание. Жестом можно приветствовать и прощаться с собеседником, можно обратиться к нему, передать информацию, показать свое психическое состояние. Жестом можно его обидеть и оскорбить, а можно доставить ему радость. Каждый из нас хорошо знает разницу между жестом торжественным и развязным, официальным и дружеским. Именно поэтому жест может так много сказать беседующим друг о друге. В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных

жестов и поз, отражающих различное внутреннее состояние собеседников. Жесты ОТКРЫТОСТИ свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака». Жест «раскрытые руки» состоит в том, что собеседник протягивает навстречу вам руки ладонями вверх. Этот жест особенно часто наблюдается у детей. Когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Жест «раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника. Жест «расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Опыт показывает, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался в застегнутых пиджаках. Тот, кто меняет свое решение в благоприятную сторону, обычно разжимает руки и автоматически расстегивает пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются на край стула, ближе к столу, который отделяет их от сидящих напротив собеседников (чаще всего партнеров по переговорам).

Жесты ПОДОЗРИТЕЛЬНОСТИ И СКРЫТНОСТИ свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности — несогласованность жестов. Если враждебно настроенный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственно пытается скрыть свою неискренность.

Жесты и позы ЗАЩИТЫ являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Они могут занимать три характерных положения:

1. Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, ибо собеседник начнет уходить от обсуждения. Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других людей. Если в группе из четырех или более человек вы скрестили руки в защитной позе, то вскоре можно

ожидать, что и другие члены группы последуют вашему примеру. Правда, данный жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает тогда, когда беседа не носит конфликтный характер.

2. Если *помимо скрещенных рук на груди собеседник еще сжимает пальцы в кулак*, это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру. Если это не помогает, то надо постараться сменить тему разговора.
3. Жест, когда *кисти скрещенных рук обхватывают плечи* (иногда кисти рук впираются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми), обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию по обсуждаемому вопросу. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас. Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить друг друга в правильности своей позиции. Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой. Такое выражение лица означает, что ваш собеседник «на пределе». И если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Укажем еще на один популярный среди деловых людей жест - те же *скрещенные на груди руки, но с вертикально выставленными большими пальцами рук*. Этот жест передает двойной сигнал: первый - (скрещенные руки) — о негативном отношении, второй — о чувстве превосходства, выраженном большими пальцами. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для положения стоя характерно покачивание на каблуках. Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо. *Жесты РАЗМЫШЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ* отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки», когда собеседник принимает позу «Мыслителя» Родена, опираясь рукой на щеку. Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило его сосредоточиться на проблеме. Жест «*пощипывание переносицы*», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. После того как решение принято, он прекращает это делать. Этот жест обычно сопровождается прищуриванием глаз — собеседник как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы — ниже рта), это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

Жесты СОМНЕНИЯ И НЕУВЕРЕННОСТИ чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи (обычно делается пять почесывающих движений). Прикосновение к носу или его легкое потирание — также знак сомнения. Когда собеседнику бывает трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос. Правда, здесь следует сделать оговорку: иногда люди потирают нос, потому что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка его потирают.

Поза ОБИДЫ принимается собеседником, когда он обижен или оскорблен вашими словами. В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову («набычивается»). Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т.п.). Вам следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему. Когда увидите, что собеседник успокоился, осторожно выясните причину его претензии к вам.

Жесты и позы, свидетельствующие о НЕЖЕЛАНИИ СЛУШАТЬ И СТРЕМЛЕНИИ ЗАКОНЧИТЬ БЕСЕДУ, достаточно красноречивы. Так, если во время беседы ваш собеседник опускает веки, это сигнализирует о том, что вы для него стали неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Если вы заметили такой взгляд у своего собеседника, учтите, нужно что-то изменить, чтобы разговор успешно завершился.

Жест «*почесывание уха*» свидетельствует о желании собеседника отгородиться от слов, которые он слышит. Другой жест, связанный с прикосновением к уху, — потягивание мочки — говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет высказаться сам. В том случае, если собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он незаметно (и порой неосознанно) передвигается или поворачивается в сторону двери, при этом и его ноги обращаются к выходу. Поворот тела и положение ног указывают на то, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону. В этой ситуации надо либо чем-то заинтересовать собеседника, либо дать ему возможность уйти. Если вы будете продолжать разговор в том же ключе, то вряд ли добьетесь желаемого результата.

Жесты, свидетельствующие о ЖЕЛАНИИ ПРЕДНАМЕРЕННО ЗАТЯНУТЬ ВРЕМЯ, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник сосет дужки очков, постоянно снимает и надевает их, а также протирает линзы. Если вы наблюдаете один из этих жестов сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет промолчать в ожидании. Если

партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз «взглянуть» на факты.

Жест «*расхаживание*» служит знаком того, что не надо спешить. Многие собеседники прибегают к этому жесту, пытаясь «протянуть время», чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Это очень позитивный жест. Но с тем, кто расхаживает, разговаривать не следует. Это может нарушить ход его мыслей и помешать принятию им решения. Жестом УВЕРЕННОГО В СЕБЕ ЧЕЛОВЕКА, испытывающего чувство превосходства над другими, является «закладывание рук за спину с захватом запястья». От этого жеста следует отличать жест «руки за спиной в замок». Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Интересно, что чем больше сердится человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение «возьми себя в руки». Этот жест используется для того, чтобы скрыть нервозность, но наблюдательный партнер по переговорам наверняка почувствует это. Показателем самодовольства и высокомерия служит также «*шпилеобразное положение рук*».

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и «закладывание рук за голову». Этот жест характерен также для «всезнаек». Многих собеседников он раздражает. Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник демонстрирует превосходство, наклонитесь вперед с протянутыми ладонями и скажите: «Я вижу, что это вам известно. Не могли бы вы уточнить некоторые детали?» Затем откиньтесь на спинку стула, ладони оставьте в поле зрения и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что в свою очередь изменит его отношение. Для этого можно взять какой-нибудь предмет и, отставив на большое от него расстояние, спросить: «Вы не видели это?», заставив его наклониться вперед. Хорошим способом взаимодействия является копирование жеста собеседника. Если вы хотите показать, что согласны с ним, вам нужно повторить его позу. Однако в случае, если собеседник в позе «руки за голову» делает вам замечание, копировать его жест не следует, чтобы не разозлить его.

Жесты НЕСОГЛАСИЯ можно назвать также жестами вытеснения, поскольку они проявляются вследствие сдерживания своего мнения. Собирающие несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Собеседник, собирающий ворсинки, обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее распространенный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что говорится, даже если на словах он со всеми согласен.

Жесты ГОТОВНОСТИ сигнализируют о желании закончить разговор или встречу. Они выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат

на коленях или держатся за боковые края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и контролировать ситуацию.

Жесты, СВЯЗАННЫЕ С МАНЕРОЙ КУРИТЬ, указывают на то, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором он выдыхает дым изо рта - вверх или вниз. Положительно настроенный, уверенный в себе и самодовольный человек выдыхает дым вверх почти постоянно; и наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями, почти всегда направляет струю дыма вниз. Выдыхание струи вниз из уголков рта свидетельствует о еще более негативном отношении. О том, настроен человек положительно или негативно, можно судить и по скорости выдыхания дыма. Чем энергичнее струя выдыхается вверх, тем увереннее и высокомернее настроен человек; чем быстрее струя выдыхается вниз, тем отрицательнее настроен человек.

Наблюдения за жестами курящих при купле-продаже показывают, что если спросить курящего клиента о его решении, то тот, который принял положительное решение, выдыхает дым вверх, в то время как тот, который решил не покупать, направляет струю вниз. Выдыхание дыма через ноздри есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно. Если голова у человека опущена вниз, когда он выдыхает дым через нос, это значит, что он сердит.

Помимо рассмотренных выше поз и жестов, существуют другие, которые не менее красноречиво передают то или иное внутренне состояние собеседников. Так, с помощью потирания ладоней передаются положительные ожидания. Сцепленные пальцы рук обозначают разочарование и желание собеседника скрыть свое отрицательное отношение к услышанному.

Психологами установлено, что человек засовывает пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Если жесты, связанные с прикрытием рта рукой, обозначают обман, пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать собеседника или заверить его гарантиями.

В качестве заключения дадим еще один общий совет. Не стоит делать то, что может быть расценено как затягивание времени. Тем более нельзя этого делать, если вы отвечаете на какой-либо четкий вопрос, который требует точного и правдивого ответа. В такой ситуации прикуривание сигареты, протирание стекол очков и другие подобные жесты считаются невежливыми и выглядят как попытка уйти от ответа.

Сигналы, посылаемые глазами и губами.

С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время делового разговора контролировать выражение своих глаз. Психологи так объясняют механизмы телесных проявлений внутренних состояний человека. Событие вызывает у нас впечатление, которое тут же порождает внутреннее переживание, а оно, в свою очередь, проявляется в изменении нашего внешнего облика. Суть этого явления в том, что в нервных центрах головного и спинного мозга под влиянием наших настроений возникают нервные токи, которые передаются примерно 500 мышцам тела и побуждают их к действию. Например, у тех, кто смеется, возбуждаются мышцы, оттягивающие уголки рта назад и вверх. Когда же человек думает о чем-то грустном, то работает мышца, которая их опускает. Так, постоянно печальный человек регулярно как бы «тренирует» мышцу, опускающую уголки рта, а его «смеховые» мышцы без соответствующей нагрузки становятся дряблыми. В результате лицо приобретает постоянно угрюмое выражение. По такому же принципу происходит и работа других мышц, показывающих наши переживания.

Для того чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом на протяжении примерно 60-70% всего времени общения. Неудивительно, что скованный собеседник, который встречается с вами взглядом менее 1/3 времени общения, редко пользуется доверием.

При деловом разговоре рекомендуется направить взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника. Собеседник будет чувствовать, что вы настроены по-деловому, правда, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.

ВИДЫ ВЗГЛЯДОВ, ИХ ТРАКТОВКА И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ВЗГЛЯД СОПУТСТВУЮЩИЕ ДВИЖЕНИЯ	И Трактовка	Необходимо
<i>Подъем головы и взгляд вверх</i>	<i>Подожди минуту, подумаю</i>	Контакт прервать
<i>Движение головой и наспущенные брови</i>	<i>Не понял, повтори</i>	Контакт усилить
<i>Улыбка, возможно,</i>	<i>Понимаю, мне</i>	Контакт

<i>легкий наклон головы</i>	нечего добавить	продолжить
<i>Ритмичное кивание головой</i>	Ясно, понял, что тебе нужно	Контакт продолжить
<i>Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику</i>	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
<i>Взгляд в сторону</i>	Выражаю пренебрежение	Уйти от контакта
<i>Взгляд в пол</i>	Испытываю страх и желание уйти	Уйти от контакта

Глаза способны выразить любое чувство. По ним всегда можно определить, как собеседник воспринимает ваши слова. Учеными установлено, что взгляд выполняет при деловом разговоре функцию синхронизации. Говорящий обычно меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Это дает ему возможность концентрироваться на содержании своих высказываний и не отвлекаться. Но примерно за секунду до окончания длинной фразы или нескольких логически увязанных высказываний говорящий поднимает глаза и смотрит в лицо слушателю, как бы давая команду: «Я кончаю, теперь ваша очередь». Партнер, берущий слово, в свою очередь отводит глаза. Исключение составляет обсуждение неприятных вопросов: здесь следует воздерживаться от визуального контакта, что является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. И наоборот, настойчивый взгляд в этом случае воспринимается как вмешательство в переживания человека. Слушающий выражает взглядом внимание, одобрение или неодобрение. По глазам можно определить эмоциональное состояние собеседника. Взгляд помогает поддерживать контакт при разговоре, как бы компенсируя действие факторов, разделяющих собеседников. Так, если попросить беседующих сесть по разные стороны широкого стола, окажется, что они чаще смотрят друг на друга, чем когда беседуют за узким столом. В данном случае увеличение расстояния между собеседниками компенсируется увеличением частоты взглядов.

Ученые установили, что на вышестоящего по статусу смотрят чаще, нижестоящего же менее удостоивают взглядом. Положительные эмоции сопровождаются увеличением количества взглядов, а отрицательные - снижением. Оптимальная продолжительность взгляда не превышает 10 секунд. Более длительный взгляд может быть воспринят как вызов или желание смутить. Особенно это касается людей неуверенных или стеснительных (а их около 40%). Встреча взглядами обычно длится несколько секунд. Этого вполне достаточно для взаимопонимания.

Установлено также, что дольше взгляд задерживается на тех, кем восхищаются, интересуются или желают установить близкие доверительные отношения.

Взгляд может осуществлять сильное психологическое давление. Так, восторженный взгляд девушки, адресованный молодому человеку, окрыляет его, пробуждает в нем желание совершить что-то героическое. Если искушенные собеседники и в состоянии сдерживать свои эмоции с помощью жестов и телодвижений, то уж никто не способен контролировать реакцию своих зрачков. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым честнейшим образом передают информацию о вашей реакции на услышанное.

Когда человек радостно возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза по сравнению с нормальным состоянием. Наоборот, когда он сердится или у него мрачное настроение, его зрачки сужаются. Поэтому, когда вы разговариваете со своими партнерами или клиентами, научитесь смотреть в их зрачки. Этим приемом пользуются опытные предприниматели. К примеру, китайские и турецкие купцы назначают цену товара, ориентируясь на зрачки покупателя: если тот удовлетворен ценой и получает желаемое, зрачки его глаз расширяются.

Вообще взгляд является наиболее естественным средством неречевого общения. Он может говорить о многом, что видно из вышеприведенной таблицы.

В мимике очень важно положение губ, поскольку они - молчаливые источники эмоциональной информации. Растянутые в улыбке губы - показатель радости и дружелюбия. Плотные сжатые губы - показатель замкнутости, изогнутые - сомнения или сарказма. Опущенные уголки рта - показатель того, что человек расстроен. С помощью глаз и губ можно отработать различные варианты мимики, которые показаны на приведенной таблице.

Из нарисованных в таблице лиц, по которым можно «прочитать» определенное чувство или состояние души, более всего подходят для создания благоприятного впечатления на окружающих выражения лица «Радостное» и «Простодушно-радостное», поскольку на них запечатлена улыбка.

Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в общении.

Некоторые психологи считают, что мы улыбаемся не только потому, что рады чему-нибудь, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. Хотя эту точку зрения можно считать спорной, все же улыбка при встрече снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению. Она выражает радость встречи, говорит о нашем расположении и дружелюбии. Улыбка сопровождает и слова приветствия.

Улыбка, как и все средства невербального общения, может выразить

множество оттенков чувств. Существуют радостная, презрительная, ироническая, насмешливая, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки. Для примера можно взять улыбку, выражающую дружеское расположение. Но и она может быть многозначной. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, поскольку она может дать прямо противоположный эффект и вызвать недоверие.

Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но к ней никогда не прибегают при знакомстве. В целом же, когда люди улыбаются, их лица делаются несравненно лучше. При улыбке, по словам Л. Толстого, в лице появляется то, что называется его красотой. В то же время не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражение вашего собеседника. Существует непосредственная связь между душевным и физическим состоянием человека и его улыбкой. Если у вас на душе скверно, улыбка будет выглядеть страдальческой. Если вам хорошо - улыбка будет радостной. Душевное спокойствие всегда отражается на улыбке. Люди благодарно воспринимают улыбки, выражающие приветливость или дружелюбие. Улыбающееся лицо чаще вызывает к себе расположение. В жизни не обойтись без проблем. С меньшими душевными и физическими потерями их преодолевают люди, которые умеют улыбаться. Помимо глаз и губ, в «строительстве» лица немаловажную роль играют и другие визуальные индикаторы, такие, как лоб, нос, подбородок, а также форма самого лица. Сведения о них можно получить из физиогномики — науки о типах лица, об умении их читать, выявляя по их чертам скрытые характеристики личности. Все это позволяет «с ходу» ориентироваться в людях, а поэтому подобрать соответствующий ключ к общению, спрогнозировать возможные действия своих партнеров. В этой связи очень полезно знать основные физиогномические типы лица.

ПРОДОЛГОВАТОЕ: прямоугольник при ширине лба, примерно равной ширине подбородка. Это так называемый «аристократический» тип, свидетельствующий об интеллекте, чувствительности, уравновешенности, нередко о рассудительности. Такие люди обладают организаторским талантом, им присуща ярко выраженная целеустремленность.

ТРЕУГОЛЬНОЕ: высокий и широкий лоб, выступающие скулы, небольшой, но костистый нос, глубоко посаженные глаза, маленький и слегка выдвинутый вперед подбородок. Обладателю такого лица присущи и высокая одаренность, и чувственность. Вместе с тем в характере такого человека отмечают хитрость, неуживчивость, склонность к одиночеству.

ТРАПЕЦИЕВИДНОЕ: широкий лоб и слегка суженный (но не скошенный) подбородок. Человек, как правило, интеллигентен, аристократичен и чувствителен; он не борец.

Женщины с таким лицом оптимистичны, живут счастливо, создавая приятную атмосферу общения.

КВАДРАТНОЕ: суровый, мужественный, нередко бессердечный тип человека; как правило, он тугодум, часто бывает грубым, настойчив. Яркая его черта - решительность. Такие люди прямолинейны и откровенны в общении, у них неутолимая жажда успеха. Хорошие исполнители, хотя сами настойчиво тянутся к лидерству. Женщины с таким лицом стремятся во всем доминировать.

КРУГЛОЕ: добродушие, миролюбие, мягкость в характере. Такие люди обычно гуманны, любят комфорт, хорошую компанию и не стремятся к славе. Однако честолюбие им не чуждо. Если у такого лица высокая переносица, выступающие скулы и «горящие» глаза - человека считают целеустремленным; такой тип лица нередко встречается у лидеров и полководцев.

Эти сведения по физиогномике весьма полезны для ориентации в повседневном общении. Умелое снятие информации физиогномического характера со своего партнера по общению позволяет на уровне визуального контакта быстро сориентироваться в его внутренних качествах. В конечном итоге это может помочь избрать оптимальную модель поведения с таким человеком.

Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи.

По мнению Аллана Пиза, возможность разоблачить ложь связана с тем, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Поэтому наше бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся солгать. В момент обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они либо используют те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, либо почти полностью отказываются от жестикуляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты.

Что же касается всех остальных людей, то им значительно труднее дается подделка языка мимики и жестов. Психологи утверждают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между микросигналами подсознания, выраженными жестами и сказанными словами.

Итак, если во время беседы или переговоров у вашего собеседника или партнера появится жест, связанный с приближением рук к лицу, это должно насторожить: видимо, у него на уме что-то нехорошее, например, сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет.

Когда мы слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза и уши руками. Защита рта рукой — один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, а большой палец прижат к щеке. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест. Если такой жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, он чувствует, что вы лжете. Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быстром, почти незаметном прикосновении к носу. Возможно, это объясняется тем, что у лгущего человека появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений. Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом. Ложь обычно вызывает зудящие ощущения в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт. Если вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры. Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник, — это понаблюдать за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен». Когда человек начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознателен и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

Невербальные средства повышения делового статуса.

В процессе ведения делового разговора собеседники и партнеры обращают внимание на окружающую их обстановку. Поэтому принимающему посетителей небезразлично, как выглядит его офис, являющийся своего рода его визитной карточкой. Подобно тому как правильная и доказательная деловая речь и умение

психологически верно держать себя в процессе всего делового разговора соответствуют представлениям об образе преуспевающего бизнесмена, так и умело оборудованный и хорошо оформленный интерьер рабочего офиса способствует повышению делового статуса его хозяина. Интерьер офиса говорит о многом: о достатке фирмы, ее надежности и основательности. Надо поэтому стремиться к тому, чтобы ваше «поле», т.е. место, где вы принимаете людей, производило на них как можно лучшее впечатление, чтобы атмосфера этого места способствовала повышению вашего делового статуса, а не снижала бы его. Преуспевающие бизнесмены прилагают значительные усилия по обустройству своего офиса, поскольку они понимают, насколько в офисах все должно быть на своем месте. Состояние офиса — это наглядное свидетельство культуры делового человека. Ее соблюдение всегда сближает деловых людей, делает их разговор более приятным и, как правило, более результативным.

Как отсутствие визитной карточки является несоблюдением делового этикета, так и примитивный, а тем более неряшливый вид офиса и служебных кабинетов наносит труднопоправимый ущерб фирменной репутации. В итоге страдает и профессиональный имидж ее работников. Верно подмечено, что скупой платит дважды. Когда речь идет о личном престиже или о фирменной чести, подобные просчеты недопустимы. Что нужно сделать, чтобы не допускать просчетов, касающихся интерьера офиса? Перечислим основные моменты, отмеченные Д. Ягер, которые позволяют их избежать:

1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление. Поэтому будьте опрятны и никогда не раскладывайте вокруг лишние бумаги и посторонние предметы.
2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из клиентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите (особенно крошки).
3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой или стаканом, а не одноразовыми картонными или пластиковыми стаканчиками.
4. Попробуйте взглянуть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком офисе, а если захотел бы, то что бы этот офис мог сказать мне о своем хозяине?
5. Воспринимайте ваш офис как свой дом независимо от его размеров и продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона, так, как вы обдумывали бы обстановку и убранство собственного жилища.
6. Удостоверьтесь, что любой, даже самый незначительный, предмет в вашем офисе выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж. Не

захламляйте свой кабинет вещами ради простой прихоти или из-за того, что вам хочется избавиться от надоевших дома безделушек.

7. Следите, чтобы в вашем офисе всегда было чисто и приятно, точно так же как вы следите за вашей одеждой.
8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если же офис у вас слишком маленький или вам выделен лишь стол в большом помещении, заведите себе выдвижной «мусорный» ящик, куда будете прятать все бумаги, как только к вам кто-нибудь придет, либо пользуйтесь ширмой, загораживающей то, что не должны видеть посторонние.
9. Номера телефонов и документы, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их не смог нечаянно прочесть ни другой работник фирмы, ни посетитель.

При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается три зоны:

1. личной работы;
2. коллегиальной деятельности;
3. дружеского общения.

Зона личной работы оборудуется с учетом параметров рабочего стола, удобной конструкции кресла, правильного освещения площади для рабочего стола, рационального расположения телефонов, наличия современного организационно-технического оборудования.

Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь «коллегиальный» стол и удобные стулья для проведения совещаний, карандаши, ручки, листы чистой бумаги, графин с водой, стаканы. Если при проведении совещаний используется техническая аппаратура, то она должна быть соответствующим образом расставлена и предварительно проверена.

В зоне дружеского общения желательно иметь пару удобных кресел, журнальный столик, прохладительные напитки. Зона должна находиться в стороне от двух названных рабочих зон. Своим оформлением она призвана располагать к дружеской, неофициальной атмосфере общения. При оборудовании офиса желательно учитывать невербальные средства, которые могут ощутимо повысить деловой статус его хозяина. Этого можно достичь, например, с помощью изменения формы кресла: надо увеличить его размеры и размеры деталей, в частности удлинить ножки. Чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет бизнесмен, сидящий на нем. Так, у преуспевающего предпринимателя кресла чаще всего имеют высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей - низкую спинку.

Крутящиеся стулья в отличие от стульев на устойчивых ножках

предоставляют человеку свободу передвижения в тот момент, когда на него оказывают давление. Стулья на устойчивых ножках не позволяют свободно передвигаться, и это отсутствие свободы компенсируется использованием жестов и телодвижений, которые помогают человеку раскрыть его чувства. Известно, что крупные дельцы рекламного бизнеса любят сидеть в кресле (как правило, с высокой спинкой), которое расположено на максимальной высоте от пола. В то же время своим посетителям они предлагают место на диванчике или на стуле, расположенном так, чтобы их лица находились на уровне стола. Трюк заключается в том, что пепельница становится недосягаемой для посетителя, когда ему потребуется стряхнуть пепел. Большое влияние можно оказать на посетителя в том случае, когда его стул расположен напротив вас по другую сторону стола. Суть этого приема в том, чтобы поставить стул как можно дальше от вашего и тем самым существенно снизить статус посетителя. Повысить ваш деловой статус помогут и другие приемы невербального общения, в частности:

- низкие стулья и диванчики для посетителей;
- дорогая пепельница, стоящая вне зоны досягаемости посетителя, и т. п.

Когда офис уже оборудован, он оформляется. При оформлении этого помещения желательно учитывать следующие рекомендации:

- стены офиса лучше окрасить в стандартные цвета, общепринятые для служебных помещений. Наиболее приемлемыми и широко распространенными в России являются голубой и бежевый тона;
- цветы на рабочий стол ставить не следует. Их место в приемной у секретаря;
- держите в офисе костюм на смену (но он не должен висеть на виду);
- кресло не должно быть массивным, чтобы вы в нем не терялись;
- все картины или другие офисные украшения должны быть нейтральными.

Все остальное - по вашему вкусу и надобности. Слишком роскошный офис нежелателен, так как он не способствует созданию деловой атмосферы и нередко воспринимается посетителями с определенным недоверием.

Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить.

Голос и манера говорить содержат для внимательного собеседника первичную незамаскированную информацию о партнере по общению. По громкости речи, ее скорости, отчетливости, высоте голоса и окраске его звучания можно понять внутреннее состояние того, с кем вы разговариваете, а это для делового общения очень важно.

ГРОМКОСТЬ РЕЧИ служит хорошим показателем жизненной энергии и происходящей от нее уверенности. Сильные изменения громкости свидетельствуют о повышенной эмоциональности, волнении, сопереживании собеседника. Нерегулярные колебания слабой громкости голоса - показатель нехватки стойкости, склонности к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях.

Однако судить собеседника по громкости голоса надо осторожно. Громкий голос может быть специально «сделан» для сокрытия слабого духа, и его обладателя в таком случае можно уподобить путнику в ночном лесу, который от страха начинает громко петь. Чрезмерная громкость голоса может быть и проявлением недостаточной критичности к себе, невлаждением своими эмоциями, например, у пьяных или в припадке гнева. В то же время слишком тихий голос может быть маскировкой для достижения тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего.

СКОРОСТЬ РЕЧИ всегда соответствует темпераменту и так называемому темпу жизни человека. Если он говорит быстро, напористо, завершая мысль, значит, он энергичен, реактивен, из тех, кто сначала делает, а потом думает. А если человек говорит медленно, как бы взвешивая каждое слово, - он нетороплив, обстоятелен, тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг. Это свойство ученых и политиков. Обратите внимание — среди политиков, за редким исключением, нет быстроговорящих. Оживленная, бойкая речь, когда ее течение равномерно, характеризует подвижного, легкого на подъем, уверенного в себе человека. Ускоряющийся темп речи (и соответственно жестикуляции) является свидетельством того, что собеседник все больше вдохновляется, погружаясь в то, о чем говорит. Однако, когда такая речь сопровождается нарушением ритма, это свидетельствует о робости (возможно, только в данной ситуации) и неуверенности собеседника. А в тех случаях, когда оживленная речь становится скачкообразной, к тому же сопровождаемой чрезмерной жестикуляцией, мы имеем дело с возбужденным, торопливым, непостоянным, неуправляемым человеком.

Люди, произносящие слова скороговоркой, глотающие окончания, не связывающие фразы логически, по характеру, интеллекту и по жизни - самая неприятная категория. Если только это не «речевая маска», как у Талейрана. Этот умнейший дипломат и политик специально говорил невнятно, бормоча себе под нос, чтобы потом иметь возможность отказаться от своих слов и сказать, что его просто неправильно поняли. Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции) - свидетель наступления задумчивости, потери уверенности, включения внутренних тормозов по поводу сказанного.

Если у собеседника прослеживаются заметные колебания скорости речи - перед вами, скорее всего, легко возбудимый, недостаточно уравновешенный человек.

ВЫСОТА ГОЛОСА, так же, как его громкость и скорость речи, является показателем внутреннего состояния собеседника. Когда у него высокий

пронзительный голос, то это может означать, что он испытывает волнение или страх. Низкий тон голоса, наоборот, говорит о спокойствии и достоинстве собеседника, который знает себе цену. Следует обращать внимание и на отчетливость речи собеседника. Ясное и четкое произнесение им слов (четкие движения нижней челюсти) свидетельствует о его внутренней дисциплине и потребности точно выразить другому свое мнение. Наоборот, нечеткое, неразборчивое произношение (нижняя челюсть двигается мало) служит показателем внутреннего неуважения к собеседнику. Такой человек даже не заботится о том, чтобы другим было легко его понять.

ОКРАСКА ЗВУЧАНИЯ ГОЛОСА, как и другие характеристики речи, содержит для внимательного собеседника большую первичную, плохо поддающуюся маскировке информацию о партнере по общению. Это объясняется тем, что интонации, отражающие психологические черты, так же индивидуальны, как узоры на пальцах. Только актеры могут управлять своими интонациями. У остальных же они безошибочно выдают, что собой представляет человек: добрый он или злой, скромен или чванлив, уважает людей или относится к ним свысока. Мозговые центры, ответственные за восприятие эмоциональной окраски речи, начинают работать чуть не с момента рождения. Двухнедельный малыш безошибочно реагирует на эмоциональную окраску обращенной к нему речи, хотя значение слов начинает понимать гораздо позже. Дети не подойдут к взрослому, если услышат в его речи неприязненный тон, как бы тщательно тот ни пытался его скрыть. Поэтому дети так безошибочно точно делят людей на плохих и хороших. Голос связан с анатомией и физиологией: он зависит от строения тела и органов голосообразования. Глотка, носоглотка, рот, полость носа — это верхние резонаторы, а трахея, бронхи и легкие - нижние. У каждого человека органы голосообразования имеют индивидуальные особенности, поэтому и голоса так несхожи между собой. И стопроцентно подделать чужой голос практически невозможно.

В криминалистике в этой области развивается целое научное направление. В первую очередь - для составления фотороботов телефонных террористов, шантажистов и прочих преступников по голосу. Так, по голосу можно составить следующие характеристики человека.

- **РОСТ.** Чем больше гортань и длиннее и толще голосовые связки, тем ниже голос, следовательно, обладателем такого голоса является высокий человек. У высоких также в голосе больше обертонов. Низкорослого человека выдают слабые резонаторы. Бывают, правда, исключения из правил: природа может наградить низкорослого человека большой гортанью или мощными резонаторами.
- **ВОЗРАСТ.** У детей голосовые связки более эластичные, у взрослых - более жесткие, у пожилых - дряблые, голос у них подсевший. Старики говорят медленнее, чем молодые. Обычно человеческое ухо способно

определить возраст по голосу с ошибкой в 5-7 лет, эксперт же может ошибиться всего на два года.

- РАЗМЕР РТА. Эксперты способны определить его с точностью до миллиметра: тембр голоса у людей с большим и маленьким ртом сильно отличается.
- ВЕС. Люди к старости полнеют, и это отражается на звучании их голоса. Щеки у полных людей пухлые, поэтому тембр голоса у них более мягкий.
- Голос можно симитировать, но нельзя скопировать интонации. Это позволяет создавать, например, компьютеры, открывающие информацию только на голос хозяина. В крупнейших банках мира сейфы запрограммированы не только на парольную фразу, но и на сам голос. И если вы охрипли и ваши интонации изменились - «сезам» не откроется.

ОКРАСКА ГОЛОСА складывается из смешения «головных» и «грудных» тонов. Их соотношение зависит от степени эмоционального участия: когда властвует разум - преобладает «головной» тон, когда человек во власти эмоций - «грудной». Замечено, что голос человека становится благозвучным, когда он удачно разрешит свою личную проблему, поэтому по изменению окраски голоса собеседника можно судить, добились ли мы своей цели, сумели ли его успокоить и помочь. Всем известно, что голос может восприниматься как «мягкий» или «твердый», «теплый» или «холодный». Металлическое звучание голоса говорит об энергичности и твердости собеседника. Елейный, масляный голос происходит от только изображаемого дружелюбия и фальшивого пафоса. По нему всегда легко разоблачить подхалима.

Особенно важно улавливать следующие различия в окраске звучания голоса: певучая речь (сильное подчеркивание гласных) означает темпераментность, чувственность и типична для людей, которых называют «добряками»; речь, в которой гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными - показатель преобладания разума и воли, точно анализирующего рассудка; монотонный голос указывает на робость, зажатость, скрытность.

Когда высота, мелодичность голоса меняются в очень широких пределах - это показатель открытости, многообразия интересов. Падение тона к концу каждой фразы свидетельствует о мягкости и слабой воле. Иногда это может быть результатом физической слабости, например, у старых людей. Ритмические колебания высоты тона говорят об оживлении при внутренней уравновешенности, способности к творчеству. Неритмичные колебания, т.е. неравномерное повышение и падение тона, указывают на неуравновешенность собеседника, отсутствие у него стабильности. Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов - признак глубокой, полной эмоциональной жизни. Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости говорит о

том, что у собеседника целенаправленное, прагматичное мышление, иногда - о нервозности. Такую речь можно встретить у определенного типа бизнесменов с явной или скрываемой авторитарностью, склонностью к диктату.

Внутреннее состояние собеседника можно определить и по ДЫХАНИЮ. «Почерк» дыхания, дыхательный стиль изменить так же трудно, как и устоявшийся почерк письма. Дыхание - основа жизни, значит, в нем отражается весь человек. Поэтому знание дыхательно-голосовых нюансов очень полезно для распознавания внутреннего состояния любого собеседника. Рассмотрим эти нюансы более подробно.

- Резкий короткий вдох — это знак внезапного удивления или негодующего изумления. Короткий выдох, фыркание или обрывок смеха - показатель презрения.
- Шумное, прерывистое, почти судорожное дыхание говорит о крайней степени волнения, возможно начало истерического припадка.
- Непроизвольные задержки, затаивание дыхания являются свидетельством внутреннего напряжения, ярких сильных чувств, интенсивной умственной деятельности.
- Непроизвольный «перевод духа» стирает уже ненужное напряжение, являясь признаком избавления от страха, показателем благополучного конца чего-либо.
- Очень медленное, почти сонное дыхание всегда подчеркивает полную степень освобождения, покоя, абсолютной отключенности от происходящего, а также скуки.
- Беспрестанные резкие вдохи и энергичные выдохи - свидетельство, что перед вами нетерпеливый, раздражительный, высокоэмоциональный, с низким самоконтролем собеседник.
- Шумное, сопящее дыхание указывает на человека напряженных влечений, тяжелого нрава и весьма подозрительного. Однако такое дыхание может быть и у человека, страдающего астмой или другим подобного рода заболеванием.
- Дыхание ровное и мощное бывает у уверенного в себе, бодрого и неистощимо оптимистичного собеседника. И, наоборот, вдохи зажатые, словно скрипящие ржавыми тормозами, и такие же выдохи указывают на подавленного, мнительного, неуверенного в себе собеседника меланхолического темперамента.

Правила успешного публичного выступления

Предлагаем вашему вниманию несколько правил успешного публичного выступления. Они помогут сделать вашу речь интересной и

привлекательной.

1. Подготовка речи

Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее. Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом».

Вначале сделайте «каркас» или «скелет» будущего публичного выступления:

- Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
- Выделите главную идею вашей речи.
- Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
- Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание)

Подготовив «скелет», начинайте наращивать на нем «мускулы».

- Найдите яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые используете в процессе выступления.
- Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.
- Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.
- Напишите полный текст. Особое внимание уделите его началу и окончанию.

Особенностью введения является то, что аудитория по нему очень быстро составит впечатление о вас, и это впечатление будет доминировать на протяжении всего выступления. Если во вступительной части допустить ошибки, их тяжело будет исправить. Важно с самого начала заинтересовать публику удачностью вашего первого выстрела. Для этого во вступительной части можно использовать какую-либо остроумную шутку, рассказать интересный факт или вспомнить выдающееся историческое событие, обязательно связывая их с темой выступления. Заключительная часть публичного выступления предусматривает подведение итогов. В окончании нужно напомнить ключевые проблемы, затронутые в

речи, обязательно повторить все основные идеи. Удачность конструкции последних фраз, усиленная их эмоциональностью, выразительностью, не только вызовет аплодисменты слушателей, но и превратит их в ваших приверженцев.

Главный ваш контролер - время. Внимательно слушать и воспринимать ваши идеи публика может только ограниченный срок, обусловленный психофизиологическими причинами (обычно не более 15-20 минут, потом внимание аудитории начинает слабеть). От вас ожидают коротких, четких, понятных, убедительных и доступных фраз. Следуйте чеховскому: «Краткость - сестра таланта». Учитывайте темпоритм вашей речи. Самая благоприятная скорость для восприятия - приблизительно 100 слов за минуту. При планировании выступления обязательно учитывайте время, которое нужно будет потратить для ответов на вопросы. Желательно узнать заранее, перед кем вам придется выступать: численность аудитории, ее интересы, взгляды, чего она ждет от оратора, какую реакцию необходимо получить от нее. В зависимости от этих показателей откорректируйте отдельные моменты своего выступления. Нужно находиться на одном культурном уровне с аудиторией, общаться на ее языке, только в этом случае можно рассчитывать на установление психологического контакта между оратором и слушателями. Не следует затрагивать темы, которые выходят за рамки понимания аудитории. Проверьте по словарям значения «умных» слов, которые вы используете. Выясните правильность их произношения. Языковые ошибки могут вызвать насмешки в ваш адрес и погубить все выступление, каким бы гениальным оно ни было по содержанию. Когда речь подготовлена, ее основные положения или тезисы лучше записать на небольшие карточки. Расположите их последовательно. Такими карточками очень удобно пользоваться во время выступления. Если это не двух- трехчасовой доклад, то читать текст не рекомендуется, желательно выучить его наизусть и произносить по памяти, лишь время от времени заглядывая в свои заметки. Произнесите речь несколько раз вслух (лучше перед зеркалом), чтобы привыкнуть к тексту и хорошо прочувствовать все нюансы. Для шлифовки фраз, интонации, мимики желательна работа с магнитофоном или видеокамерой. Такая предварительная тренировка снизит ваше волнение, позволит почувствовать себя уверенно и намного увеличит вероятность успеха публичного выступления.

2. Место выступления.

Кафедра или трибуна, сцена или балкон, вообще любое возвышение над уровнем пола всегда вызывают страх у людей, которые не имеют достаточного опыта публичных выступлений. Э. Морен называл это «страхом сцены», а Марк Твен рекомендовал тем, кто боится выступления: «Успокойтесь, ведь публика все равно от вас ничего не ожидает». Лучше

настроить себя так, будто бы вы в первую очередь сами себе хотите рассказать что-то интересное, одновременно ознакомив с ним и всех присутствующих.

Перед выступлением очень важно изучить помещение, чтобы установить, с какой стороны будут смотреть на вас слушатели. Выбирая место, учитывайте свой рост. Необходимо проверить, все ли смогут вас видеть. Если нужно говорить за трибуной, то при невысоком росте позаботьтесь о том, чтобы под трибуну поместили крепкую подставку. «Говорящая голова» выглядит комично и не сможет долго удерживать внимание зрителей. Необходимо следить, чтобы оратор был виден по грудь. Если во время публичного выступления придется сидеть, проверьте удобство вашего места. Сидя за столом, нельзя сутулиться и класть на него руки; сидя в кресле, нельзя опираться на подлокотники и спинку, забрасывать ногу на ногу, сцеплять руки на коленях, старайтесь сидеть на краю кресла, немного наклонившись вперед с отодвинутыми слегка назад ногами и прижатыми к полу пятками; необходимо сидеть прямо, свободно, излучая открытость и доброжелательность; смотреть людям в глаза, следить за их эмоциями, жестами и мимикой, всем своим видом демонстрировать заботу и понимание.

3.

Одежда

Выступление перед большой аудиторией напоминает спектакль, поэтому большое значение имеет одежда докладчика. Во время публичного выступления оратору приходится сидеть за столом, стоять на высокой кафедре, за трибуной и т.д. Учитывая это штаны и юбки должны быть достаточно длинными, носки - высокими, туфли - быть в полном порядке. Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно, которые не отвлекают вас своим неудобством. У вас ни разу не должно возникнуть мысли: «Как оно на мне сидит?». Лучше не пользуйтесь совсем новыми вещами, которые одеваете впервые. Одежда и обувь не должны доставлять вам внутренний дискомфорт и отвлекать ваше внимание. Универсальное правило успешного публичного выступления: не допускать дисбаланса между тем, что вы говорите, и тем, как вы выглядите. В официальных случаях лучше использовать средне-темный костюм, белую или цвета слоновьей кости неузкую рубашку и элегантный выразительный галстук. Контрастные цвета, хороший костюм помогут сформировать положительное отношение к вам и поспособствуют успеху публичного выступления. Галстук не должен иметь яркого рисунка, чтобы не отвлекать внимание от лица, вместе с тем, он не должен быть одноцветным. Лучше всего подходят галстуки из матовой ткани, темно-синего цвета, цвета красного вина, бордо с едва заметным рисунком. Длина галстука должны быть такой, чтобы ее конец едва прикрывал пряжку на поясном ремне. Если ваш пиджак имеет две пуговицы, нужно застегнуть лишь верхнюю, если три - только среднюю. Если нет очень большой необходимости, не стоит одевать очки при публичном выступлении, ювелирные украшения также не

нужны.

Если оратор - женщина, ее одежда должна иметь длинный рукав, длина юбки - средняя (к середине колена), она не должна быть слишком узкой. Относительно цветов, то здесь требования значительно либеральнее, чем у мужчин: цвет просто должен идти женщине. Женщины тоже должны избегать ярких массивных украшений. Обувь лучше всего темных цветов с незаметными или однотонными бантами; чулки одинакового с обувью цвета. Очки должны иметь простой дизайн и оправу под цвет волос. При выступлении в неформальной обстановке (дружеские вечеринки и т.п.) требования к одежде не играют большой роли. Можно одеваться, как угодно, однако помните, что если в вашем внешнем виде будет какая-то эклектичная деталь, бросающаяся в глаза (яркая брошь, крикливый галстук кислотных цветов, оригинальный фасон костюма с капризными узорами), то она будет отвлекать внимание от содержания ваших слов. Публика запомнит именно ее и не обратит внимание на то, что вы говорили.

4. Успешное публичное выступление - несколько секретов.

Когда вы заходите в аудиторию, двигайтесь уверенно, не семените и не делайте суетливых движений. Идите своей обычной походкой, этим вы убедите присутствующих, что вы не волнуетесь и никуда не спешите. Когда вас представили, поднимитесь, обязательно подарите залу легкую улыбку и войдите в непосредственный зрительный контакт с аудиторией. Для того, чтобы показать свою значимость и вызвать уважение аудитории, необходимо контролировать максимально допустимое пространство. Не старайтесь показать себя маленьким человеком и не таитесь где-то в углу сцены. Обязательно займите место в центре или же хотя бы направляйте в центр свой взгляд время от времени. Расправьте плечи, поднимите голову и немного наклонитесь вперед, демонстрируя что-то наподобие поклона перед аудиторией, можно этот жест несколько раз потом повторить. Когда вы поднялись на подиум, сцену, трибуну или заняли другое место для выступления, не спешите сразу же начинать говорить. Обязательно сделайте паузу. Можете воспользоваться любой возможностью - попросите стакан воды, разложите бумаги, что-то передвиньте. Используйте паузу настолько, насколько вы считаете необходимым, чтобы подготовить себя психологически и настроить аудиторию на общение с вами. Если вы сильно волнуетесь, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи. Пауза также вам поможет, чтобы за несколько секунд изучить пространство вокруг вас, прикинуть, как вы его будете использовать. Помните театральную аксиому: чем талантливее актер, тем большую паузу он умеет держать. Далее не просто охватите глазами, а внимательно осмотрите зал, присмотритесь ко всей аудитории. Остановитесь взглядом на нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры, маяками в вашем выступлении. Потом, в случае необходимости, вы их можете

изменить. Попробуйте подарить ваше персональное внимание как можно большому количеству людей, но обязательно пройдитеесь взглядом по всему пространству зала — слева направо, от первого к последнему ряду. Не задерживайтесь долго в задних рядах и снова переведите свой взгляд на передние места. Помните, что их всегда занимают наиболее заинтересованные люди, в их глазах вы найдете для себя поддержку. Зафиксировав для себя несколько таких зрительных «якорей», начинайте говорить.

Ваша мимика и жесты дают человеку куда больше впечатлений, чем все, что вы произносите. Жестами вы сконцентрируете внимание на важности информации. При жестикулировании существует три правила: первое - не кладите руки в карманы; второе - не прячьте их за спину; третье - не занимайте их посторонними предметами. Руки - это помощники, которые всегда должны быть свободными и готовыми объединиться в единое целое с вашими мыслями.

Нельзя применять «оборонительные» или «защитные» движения тела, например, скрещивание рук на груди, закладывание их за спину. Скрещивание рук демонстрирует неуверенность в том, что человек говорит. Лучше всего занять открытую позу и время от времени демонстрировать улыбку. Постоянно контролируйте свою осанку, спину держите прямой, голову поднятой, двигайтесь естественно.

Во время публичного выступления не застывайте, будто памятник, и не отбрасывайте голову назад, так как этим вы отталкиваете аудиторию и задерживаете поток психологической энергии, который должен динамично влиять на присутствующих. Обязательно двигайтесь. Нужно показать себя живым, энергичным, динамичным. Ваши движения должны быть короткими, точными и убедительными. Когда вы хотите что-то подчеркнуть, подайтесь телом навстречу аудитории или воспользуйтесь жестом приближения вашего тела к присутствующим. Если есть возможность приблизиться к аудитории, то сделайте это тогда, когда вы хотите сообщить ей что-то важное донести и убедить присутствующих в вашей правоте.

Постоянно удерживайте зрительный контакт с аудиторией. Опытный оратор всегда следит за вниманием слушателей, переводя взгляд из передних рядов на задние. Если вы пользуетесь записками, то делайте это очень аккуратно: быстрым и коротким взглядом вниз посмотрите текст и снова поднимите глаза, переводя все внимание обратно на аудиторию. Учитывайте культурные, национальные, религиозные и прочие особенности аудитории. Например, у китайцев и японцев ваш открытый взгляд в глаза может вызвать отрицательные чувства, так как в восточных культурах это не принято. У кавказских народов прямой твердый взгляд в глаза мужчине воспринимается как вызов на поединок и т.д. Также с большой осторожностью нужно использовать шутки на национальную или религиозную тематику.

У вас не должно быть замороженного, неподвижного выражения лица. В противном случае вы вызовете равнодушие и скуку у публики. Основа вашей

привлекательности как оратора — это легкая приятная улыбка. Попробуйте переход к каждой ключевой теме сопровождать особым изменением на лице: немного поднимите брови или поведите глазами, используйте медленные повороты головы. Если сидите — включайте в дело руки: что-то переведите или измените немного их позицию. Во время сидения все время подчеркивайте свободу вашей позы. Неоднократное повторение простых выразительных фраз, ярких словосочетаний способствует успеху публичного выступления. Однако старайтесь избегать неуместного и несвоевременного их употребления. Нельзя допускать, чтобы содержание фраз было далеко от мыслей, которые нужно донести до аудитории. Не демонстрируйте превосходства или легкомысленности при общении с аудиторией, не вещайте «свысока» менторским тоном. Очень серьезно подходите к формулированию ответов на поставленные вопросы - ответы дают возможность еще раз подчеркнуть основные положения вашей речи. Избегайте раздражения, враждебности или сарказма, даже если вопросы неприятны для вас. Куда лучше - спокойствие, доброжелательность и легкий юмор.

Воспринимайте философски любые неожиданности и неловкости - поломку микрофона, падение на пол стакана с водой, внезапную паузу и т.п. Нельзя выдавать своей растерянности и проявлять негативное отношение к отрицательным моментам, которые возникли случайно или же оказались «домашними заготовками» ваших недоброжелателей. Лучше всего реагировать на это с юмором, обыграть в выгодном для себя ключе. Оратор должен контролировать ситуацию, показывать, что все это не препятствует ему, а неприятности не выбивают его из колеи. Если речь прерывается аплодисментами, необходимо дождаться их окончания и только потом продолжать - чтобы начало вашей следующей фразы было всеми услышано. Также помните о том, что аплодисменты аплодисментам рознь Речь должна закончиться до того, как утомленные и раздраженные слушатели начнут «захлопывать» выступающего.

Завершая речь необходимо посмотреть в глаза слушателям и сказать что-нибудь приятное, продемонстрировав свое удовлетворение от общения с аудиторией. Такой позитивный информационный импульс в финале останется в памяти людей, в их восприятии вашего публичного выступления.

Публичные выступления - 10 ошибок начинающего оратора

Прежде чем приступить к постижению секретов ораторского мастерства, вы должны научиться избегать распространенных ошибок. Специалисты в области коммуникативных технологий проанализировали и сравнили поведение дилетантов и профессиональных ораторов. Используйте их советы на практике, и вы заметите, как растет ваша уверенность и самоконтроль во время публичных выступлений.

Ошибка**1:****Несоответствие**

Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. Аудитория обладает безошибочным чутьем в отношении того, что касается настроения оратора и его самочувствия. Если вы начнете говорить «Здравствуйтесь, как я рад вас всех видеть.....» дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме - будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему. Поэтому вместо «Я рад...» - радуйтесь на самом деле! Делайте все, чтобы действительно испытывать радость, выступая перед публикой. Осознанно передавайте ваше позитивное настроение слушателям. Это важно - люди в хорошем настроении легче воспринимают информацию, им хочется продолжать контакт. Если же вы не испытываете радости, не стоит лгать. Лучше честно признаться: «Сегодня великий день, поэтому я волнуюсь...» Тогда вы по крайней мере произведете впечатление честного человека, говорящего правдивые вещи.

Ошибка**2:****Оправдания**

Публике по большому счету все равно, волнуетесь вы или нет, как долго вы готовили свой доклад и какой у вас опыт публичных выступлений. Поэтому не нужно перед ней оправдываться в стиле «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...» Именно так начинают свою речь многие дилетанты, пытаясь вызвать сочувствие и заранее получить индульгенцию за плохое выступление. Посыл, казалось бы, честный, но он приводит к противоположному результату. Слушатели недоумевают: «Зачем мы сюда пришли, если даже сам выступающий признает, что выступление будет плохим?». Публика эгоистична. В ее центре внимания стоит прежде всего она сама. Поэтому с самого начала выступления на первое место поставьте её, любимую: мысли, желания и чувства вашей аудитории. Ваша цель — информировать, мотивировать или развлечь публику. Поэтому важно не то, как вы говорите и что при этом чувствуете. Важно, какую информацию аудитория при этом получает. Нужно говорить так, чтобы большая часть слушателей почувствовала: вы понимаете их стремления и желания, говорите для них и обращаетесь к каждому из них персонально. Если вы будете действовать именно так, тогда:

- а) гораздо больше слушателей, чем вы думаете, просто не обратят внимание на ваше волнение или же снисходительно отнесутся к нему, потому что интересуются прежде всего собой и своими делами.
- б) ваше волнение улетучивается тем скорее, чем больше внимания вы уделяете другим людям, а не собственным ощущениям.

Ошибка**3.****Извинения**

Эта ошибка похожа на предыдущую. Начинающие ораторы любят

извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. «Прошу простить меня за... (мой простуженный голос, мой внешний вид, плохое качество слайдов, слишком короткое выступление, слишком длинную речь и т.д. и т.п.)». Публика - не священник и не отпустит ваши грехи. Извиняйтесь только за одно - за ваши постоянные извинения. А лучше с самого начала избегайте того, за что нужно будет просить прощения. Если действительно есть нечто, о чем вы сожалеете, просто скажите: «Я сожалею!». Но лучше всего - умение превратить недостаток в достоинство: «У меня сегодня простуженный голос, поэтому прошу вас сдвинуться и сесть ко мне поближе. Таким образом, сплотившись еще больше, мы продемонстрируем, что мы все - одна команда, работающая в тесном взаимодействии».

Ошибка 4: Глаза и брови

Вы действительно уверены, что хорошо управляете своей мимикой? Большинству новичков только кажется, что это так. На самом деле контролировать мимику неподготовленному человеку нелегко. Лицевыми мышцами трудно управлять без тренировки, а загадочно-соблазнительный взгляд и широко раскрытые от страха глаза разделяют всего пара миллиметров, кардинально меняющих восприятие. Психологические исследования показали, что области глаз оратора публика уделяет в 10-15 раз больше внимания, чем любой другой части лица. Брови — главный элемент вашей мимики, они не только указывают на эмоции, но и управляют ими. Высоко поднятые брови — признак неуверенности и некомпетентности. Обращайте внимание на свои глаза и брови. Если они будут говорить то же, что и ваши слова, публика вас полюбит. Смеющиеся глаза и прямые брови — это как раз то, что нужно. Слушать вас приятно, публика уверена в вашей компетентности. Потренируйтесь перед зеркалом, запишите собственное выступление на видео и проанализируйте его.

Ошибка 5: Подбор слов.

Мы слышим и понимаем отдельные слова прежде, чем понимаем все предложение целиком. Поэтому на значение отдельных слов мы реагируем быстрее и менее осознанно, чем на значение предложений. К тому же, отрицательные частицы воспринимаются позднее, чем остальные слова, а часто вообще не воспринимаются. Поэтому постоянное использование таких конструкций как «...не принесет убытков», «...не плохо», «...не боимся прилагать усилия», «...не хочу вызвать у вас скуку длинными статистическими выкладками» вызывают у слушателя эффект, противоположный ожиданиям оратора. Помните: слова — это картинки в голове! Недаром в древности учителя риторики говорили своим ученикам: «Расскажи мне так, чтобы я это увидел!». Слова должны создавать нужную вам картинку в голове слушателей. Поэтому используйте только те слова, которые подкрепляют желаемую цель. Пусть до ушей слушателей долетает лишь то, что должно

туда попасть. Если вы хотите создать позитивный настрой, тогда вместо «это не плохо», скажите «это хорошо». Создавайте позитивное настроение позитивными словами - ведь от настроения публики зависит очень многое!

Ошибка 6: Отсутствие юмора

Всем студентам известны лекторы-зануды. «Воздействие внешнего объекта связано, во-первых, с прогрессирующей эмансипацией когнитивных функций от примитивных аффективных структур, во-вторых, с дифференциацией самих аффективных структур, их автономизацией от базальных влечений...», — бубнит такой преподаватель битый час, не замечая, что у слушателей давно уже закипели мозги и они полностью утратили нить повествования. Лучше информативной речи — только интересная речь! Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Людям нужно периодически отдыхать. Благодарная публика ответит вам благосклонностью и вниманием. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность — слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства. Разумеется, никто не требует от вас, чтобы вы рассказывали анекдоты на траурном митинге. Но многие темы слишком важны, чтобы воспринимать их всерьез. Смех — это живительная среда для работы мозга. Высококласные педагоги знают, что юмор и хорошее настроение только прибавляют желания учиться и делают процесс более эффективным. Смех помогает расслабиться и приводит к образованию в мозгу такой химической среды, в которой лучше происходит восприятие новой информации — это доказано нейробиологами.

Ошибка 7: Всезнайство

Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов — ораторы напыщенные и надутые, лопающиеся от осознания собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Выкиньте из головы заблуждение, что вы знаете больше, чем все остальные вместе взятые. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас. Не считайте аудиторию глупее вас иначе вам оплатят той же монетой. Напыщенность и всезнайство могут сыграть с вами очень злую шутку. Так, однажды всеми нелюбимому лектору по истории философии студент-психолог прилюдно задал каверзный вопрос: как следует относиться к философу Уоллесу? Преподаватель, испугавшись, что его поймают на недостатке эрудиции, долго и убедительно разъяснял затаившей дух аудитории ошибки этого философа, выдуманного студентами накануне лекции. Чтобы не попасть в смешное положение, достаточно было просто ответить: «Нет, этот автор мне не знаком. Если вы считаете, что его учение подходит к нашей теме, прошу рассказать о нем в нескольких словах». Открыто признаваясь в своем знании или незнании, вы завоевываете еще большую

симпатию аудитории. Подключайте слушателей с новой информацией к докладу, умейте оценить их знания. Этим вы убьете сразу нескольких зайцев: продемонстрируете уважение к участникам и внесете оживление в собственное выступление, дополните и обогатите его. Вы должны быть благодарны аудитории за активное участие, ведь это, как минимум, признак интереса к вашему выступлению.

Ошибка 8: Суетливость

Отвлекаясь от страха перед публикой, начинающий оратор может торопливо ходить от стены к стене туда-сюда, словно маятник, проделывать суетливые манипуляции с предметами (открывать-закрывать крышку кафедры, постоянно вертеть карандаш в руках и т.п.) и делать прочие ненужные движения. В итоге публика начинает следить за его перемещениями и перестает следить за темой выступления. По тому, как движется докладчик, легко понять, насколько он уверен в себе. Постоянное «хождение» во время публичного выступления не случайно. Оно выдает желание неуверенного в себе оратора сбежать. Именно так оно и воспринимается аудиторией. Этим горе-ораторам так и хочется дать совет строго по Архимеду: «Найдите же, наконец, точку опоры!» Найдите подходящее место и займите позицию, «пустите корни». Вы можете сидеть или стоять — это зависит от длительности публичного выступления, особенностей помещения и проч. факторов. Главное, чтобы со своего места вы могли установить зрительный контакт со всей аудиторией. Не стоит «окапываться» на одном месте. Оратор, постоянно прячущийся за кафедрой и выходящий лишь в конце публичного выступления - тоже не лучший вариант. Перемещайтесь, но перемещайтесь осознанно, контролируя пространство. Различные части доклада маркируйте сменой позиции. Этим вы улучшите восприятие информации и облегчите ее запоминание. Например, вы меняете позицию при переходе от введения к основной части выступления, при выделении его ключевых частей, а потом при переходе к заключению. Когда заканчиваете доклад и начинаете отвечать на вопросы слушателей, вы снова спокойно и неторопливо перемещаетесь в пространстве в следующую точку и т.п. Таким образом вы ориентируете слушателей в структуре вашего публичного выступления и вселяете в них уверенность.

Ошибка 9: Монотонность

Ничто не утомляет так, как доклад на интересную тему, читаемый скучным монотонным голосом. Такие публичные выступления сродни китайской попытке капающей водой: вода монотонно капает не темечко истязаемого и постепенно доводит его до сумасшествия. Все слова сливаются в однообразный поток и по тональности речи нельзя понять, где заканчивается одно предложение и начинается другое. Монотонно бубнящие зануды быстро вызывают раздражение и усталость аудитории, слушатели еле

сдерживаются, чтобы не начать зевать. Напротив, искусный оратор мастерски владеет своей речью. Чтобы держать публику «в тонусе» он постоянно варьирует громкость и силу своего голоса, придавая ему живости. Когда хочет вызвать напряженность и интерес, он заговорщически затихает и произносит слова чуть медленнее. Говоря громче, он выделяет главное в своем публичном выступлении. Когда нужно, он добавляет голосу значительности и драматизма. Обратите внимание на звучание своей речи. Выделяете ли вы голосом ключевые моменты публичного выступления, цитаты, утверждения? Повышаете ли высоту звука в конце вопроса? Изменяется ли темп речи в зависимости от ее содержания? Выражайте голосом свои чувства, и вы завоюете публику! Вы предстанете уверенным, энергичным и увлеченным темой человеком.

Ошибка 10: Отсутствие пауз

Новички в ораторском ремесле панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Как правило они спешат заполнить их разной словесной чепухой и словами-паразитами («Эээ... Значит так... Эээ... Ну, что еще сказать... Эээ...»). В результате публика думает: «Эээ... Ну ничего себе! Когда же он закончит мычать?» Кто-то начинает считать, сколько раз вы скажете «Эээ.. », кто-то погружается в свои мысли и начинает смотреть в окно не обращая на вас внимания, остальные мучаются и считают минуты до конца лекции. Полезно помнить совет блистательной Джулии Ламберт из моэмовского «Театра»: «Главное - это умение держать паузу, лучше ее не делать, но если уж вышло - держи ее, сколько можешь». Когда нечего сказать — лучше помолчите, пока придут нужные слова. Иногда оратору необходимо время, чтобы подумать, сверится со своими записями, или же просто попить воды. А публике нужны паузы, чтобы осмыслить сказанное вами. Асы ораторского мастерства используют паузы целенаправленно, чтобы получить обратную связь от аудитории. Они активно пользуются *интерпаузами*, во время которых публика может обдумать сказанное, и нагнетающими обстановку *интрапаузами*, когда слушатели должны предугадать дальнейшее развитие повествования. Паузу можно использовать для установления визуального контакта, чтобы проконтролировать, правильно ли вас поняли; для усиления напряжения и драматизма; для возбуждения любопытства («...а что он скажет дальше?») и для многого другого. **Поэтому не бойтесь делать паузы. Обычно публика воспринимает их длительность гораздо короче, чем это кажется самому докладчику.**

Особенности публичного выступления

Общественная деятельность подразумевает периодическое общение с группами людей – на встречах, митингах, «круглых столах» ... Публичное

выступление имеет ряд своих особенностей, которые необходимо учитывать, если вы хотите быть услышанными. Для начала оцените **характер группы** (аудитории), перед которой вы собираетесь выступать. Всех ее участников можно условно разделить на три типа:

- **зрители** – играют пассивную роль, слушают, но практически не вмешиваются;
- **болельщики** – активно выражают свое отношение к вашим словам (поддержка или неприятие), вмешиваются в полемику;
- **арбитры** – они могут вести себя пассивно, но от их решения зависит окончательный итог полемики.

Такое деление не является жестким, слушатели по ходу выступления могут менять свою позицию и ваша задача превратить их в своих болельщиков. Это – **главная задача выступления**. В отличие от диалога, публичное выступление – это всегда **немного спектакль**, для его успеха надо захватить внимание аудитории. Этого не добьешься монотонным зачитыванием текста «по бумажке», поэтому придется заранее и подучить свое выступление и поработать над его содержанием.

Доказательность и **убедительность**
Во время публичного выступления надо убедить слушателей в своей правоте, а вовсе не доказать им нечто. Для этого надо использовать **законы риторической убедительности**.

1. Ясность речи – необходимо использовать терминологию понятную слушателям, либо кратко и доступно объяснить, что вы подразумеваете под теми или иными понятиями (поверьте, далеко не все знают, что такое «демографические ножницы», «доктрина Даллеса» или «этнократия»). Специалисты выделяют два направления развития ораторского искусства:

- **азиатическая** риторика – замысловатая речь, переполненная образами, метафорами, отступлениями, где форма важнее содержания;
- **аттическая** риторика – более строгая по форме, четко прослеживается цепочка доказательств.

Естественно, для наших целей лучше подходит второй тип, так как он является более доходчивым, а значит убедительным.

2. Правильность расположения основных аргументов. Начинать и заканчивать надо самыми сильными аргументами, более слабые – помещайте в середине выступления (помните, «Штирлиц знал, что собеседник запоминает первую и последнюю фразы...»). Если вы оспариваете чьи-то

слова, порядок строится несколько иначе – начинайте с критики важнейших положений, чтобы сразу привлечь аудиторию на свою сторону, иначе она быстро потеряет интерес и ваши контраргументы просто не будут услышаны. Не стоит полагаться на импровизацию – лучше предварительно дома расписать *структуру своего выступления* – с чего начать, чем продолжить, как закончить.

3. Прозрачность хода рассуждений. Каждый ваш довод в отдельности может быть прост и понятен, но не менее важно, чтобы понятной и убедительной была их связь между собой. Для этого надо использовать:

- **разбивку** – делите выступление на несколько кратких частей, каждая из которых имеет свой вывод;
- **повтор** – вывод одной части становится исходной позицией для второй («Тому, что три раза сказали народу, народ верит», Аристотель);
- **усиление** – анализируемое явление наделяется экстремальными чертами, крайними оценками (не «сокращение населения», а «вымирание», не «геополитические противники», а «враги» - суть сохраняется, но усиливается убедительность).

Привлечение на свою сторону
Только из убедительности речи вовсе не следует, что вам удалось привлечь слушателей на свою сторону. Эффект может оказаться и обратным - загнав аудиторию в угол своей логикой, вы можете настроить слушателей против себя (**закон обратного действия**). Стало быть, надо превратить их из «зрителей» в «своих болельщиков». Сделать это помогают следующие приемы.

1. Инициатива. С первых же слов вам надо занять позицию «атакующего». Один из самых простых способов начинать речь с **вопроса** («Друзья! Почему мы, жители Таллина не имеем права возложить цветы к памятнику нашим отцам и дедам, освободившим город от фашистов!?!») – тем самым вы ставите ваших потенциальных оппонентов в положение «оправдывающихся». Еще один способ – **резкая смена аргументации**, что сбивает с толку ваших противников. Хорошим подспорьем становится **тембр** голоса, вовремя повышая или понижая голос, вы акцентируете внимание на главном и «проскакиваете» слабые места.

2. Эпатаж. Вызвав у слушателей эмоции, удивив их вы можете привлечь их на свою сторону. Этим с неизменным успехом пользуется Жириновский. Но использовать этот прием надо очень осторожно, иначе эффект будет обратный. Поэтому лучше избегать импровизаций.

3. Контакт с аудиторией. Для этого подходит все – и риторические (не требующие ответа) вопросы к слушателям, и многозначительные паузы (молчание присутствующих постепенно превращается в знак согласия), и прямая ссылка на кого-то из них как на свидетелей, а то и сторонников («вот Иван Иваныч, сам это видел, не даст соврать»).

Уловки

выступающего

Есть ряд приемов, которые могут заметно усилить эффект ваших слов – специалисты называют их уловками:

- **жесты** – многозначительные покачивания головой, шутливый призыв к вниманию при помощи поднятого пальца, пожимание плечами во время выступления оппонента и т.п.;
- **обращение «к карману»** - заостряйте внимание на соответствии ваших предложений интересам присутствующих, их прямую заинтересованность в разрешении вопроса;
- **«сам съешь»** - обращайтесь колкости и возражения оппонентов против них самих («- Вы экстремист! - Экстремисты – чиновники, которые творят это безобразие...»)

И в заключение, не бойтесь, если ваше выступление выльется в спор, полемику. При грамотной тактике, вы сможете одержать победу, что еще больше усилит эффект ваших слов – «раз ваш противник оказался неправ, значит _____ правы _____ вы».

Еще

несколько

советов:

Перефразируйте

задаваемые

вопросы

Когда кто-либо задаст вам вопрос, потратьте пару секунд на то, чтобы его перефразировать. Во время выступления перед аудиторией это позволит вам быть уверенным, что суть вопроса понятна каждому присутствующему. Но более важным преимуществом такого метода является возможность выкроить несколько дополнительного времени для подготовки к ответу. Опытные ораторы и мастера публичных выступлений чаще всего заранее подготавливают качественные ответы на возможные общие вопросы. Но, если у вас нет достаточного опыта или поставленный вопрос слишком неожиданный, перефразировка вопроса позволит помочь сохранить самообладание. При этом со стороны для всех это выглядит, как будто вы незамедлительно смогли дать убедительный ответ.

Не

спешите

Во время презентаций, выступлений или переговоров проявление вашей нервозности может привести к неприятным последствиям. Когда вы чувствуете, что начали запинаться, терять нить разговора или забывать то, что хотели сказать, просто прервитесь и сделайте глубокий вдох. Такая пауза будет едва заметна для окружающих. Большинство людей спешат и делают ошибки во время своей речи, чувствуя нервозность. Поэтому умышленное замедление речи и небольшая пауза поможет предотвратить возможные проблемы, которые могли бы быть гораздо заметнее.

Выпишите

наиболее

сложные

части

речи

Если вам необходимо говорить более 5-10 минут, может быть нелегко тщательно подготовиться к презентации и запомнить весь текст. В этих

случаях профессиональные ораторы делают записи с наиболее важными тезисами излагаемой темы — это помогает им точно помнить структуру речи.

Во время подготовки выступления, выделите для себя наиболее сложные ее части. Затем выпишите их слово в слово. Таким образом, у вас не будет возможных пауз и заминок при переходе от легких частей презентации к сложным.

Следите, за что просите прощения у аудитории
Никогда не извиняйтесь перед аудиторией, если целью извинения является просьба о снисхождении. Некоторые выступающие часто извиняются за свою нервозность. Но на самом деле основная нервозность возникает как раз после прощения за неё прощения. Таким образом, извиняясь перед аудиторией за то, что у вас не хватает уверенности, только больше привлекает внимания к недостаткам вашей и речи и отвлекает от преимуществ. Тем не менее, извинения за логичные ошибки вполне приемлемы, если они не сделаны с целью привлечения симпатии.

Психология смерти и умирания.

Смерть как этап жизни человека.

Феномен смерти человечество пытается разгадать с глубокой древности. Смерть как сон, из которого невозврата в реальный мир, смерть как переход в иной, внеземной мир, смерть как прекращение жизнедеятельности организма человека - эти и другие варианты объяснения феномена смерти сменяли в истории человечества друг друга и до настоящего времени существуют в рамках различных культур.

Понимание того, что представляет собой жизнь и смерть человека является одновременно и ответом на вопрос о том, что такое сам человек — одна из форм материи, имеющих место быть в земных условиях или нечто другое.

В биоэтике проблема смерти и умирания человека рассматривается с позиций современных научных представлений о том, что смерть — это состояние полного прекращения жизнедеятельности человека. Прекращается функционирование всех органов и систем человеческого организма и наступает состояние, при котором невозможны никакие виды активности человека — ни духовная, ни психологическая, ни социальная, ни физиологическая. Вся духовная и социальная жизнь человека понимается как результат психической деятельности, а психика является свойством высокоорганизованной материи — мозга. Смерть мозга становится для человека одновременно смертью и во всех остальных отношениях.

Необратимость физиологических изменений, наступающих в момент биологической смерти, означает прекращение существования человека в определенном качественном состоянии как материального объекта – во всей полноте его физиологических, психологических, социокультурных, духовных характеристик как человека, представителя земного рода *homo sapiens*. Человек гибнет как целостная биосоциальная сущность. Смерть – это естественное состояние, которым завершается жизнь человека.

Задачей биоэтики является рассмотрение феномена смерти человека как биосоциальной системы, включенной в систему социокультурных отношений общества. Биоэтический анализ предполагает рассмотрение и других точек зрения, существующих в рамках теологического, философского, психолого-эзотерического и других подходов.

В настоящее время в медицине различают клиническую и биологическую смерть. Главным признаком биологической смерти считается смерть мозга. Для биологической смерти характерно полное и необратимое исчезновение функций мозга и всех органов. Клиническую смерть характеризуют: остановка дыхания, остановка кровообращения, искусственное поддержание кровотока и вентиляции легких, сохраняющее функции центральной нервной системы.

При теологическом понимании жизни и смерти человека исходными понятиями становятся душа и тело. Физическое тело смертно, подвержено разрушению, душа – бессмертна. Во всех мировых религиях биологическая смерть понимается как переход от одной формы жизни (земной) к другой ее форме – жизни души в иной, внеземной области мироздания.

Третья позиция в понимании феномена смерти представляет собой сочетание научных и религиозных идей, основанное на данных современных психофизиологических исследований деятельности мозга, исследований психики представителями трансперсональной психологии и др.

Р. Моуди провел исследование опыта людей, переживших клиническую смерть. Проанализировав истории болезней и рассказы людей, переживших клиническую смерть, он пришел к выводу, что у всех наблюдалось чувство отделения от собственного физического тела, способность видеть и понимать, что происходит с его физическим телом, но невозможность вступить в контакт с людьми, которых человек видит и слышит, затем быстрое перемещение по темному тоннелю, в конце которого видит свет. Оказавшись в потоке этого света, люди слышали чей-то голос, который решал, что им нужно (или можно) вернуться назад, к прежней жизни.

Результаты этого исследования Р. Моуди оцениваются учеными очень неоднозначно, прежде всего, потому что экспериментально это проверить чрезвычайно сложно. С позиций современной науки, данные явления

объясняются преимущественно гипоксией головного мозга, которая возникает в момент клинической смерти. Поскольку деятельность мозга прекращается не одномоментно, а постепенно отключаются его различные отделы, то возникает ряд образов и связанных с ними переживаний.

При теологическом подходе описанные Р. Моуди состояния, возникающие у человека в момент его клинической смерти – это переживания выхода души из физического тела и общение с Богом, который решает: вернуться ли человеку к его земной жизни или остаться в мире ином.

Что происходит с человеком в момент его умирания, а затем смерти – узнать стороннему наблюдателю невозможно в силу отсутствия полных объективных данных, того, что сам человек уже не может поделиться содержанием своего опыта смерти. «Опыт переживания акта смерти и участие в процессе смерти не прозрачны для наблюдателя. Из всей драмы умирания и смерти «другого» остается только мертвое молчащее тело, которое порождает скорбь живых, но не раскрывает тайну бытия «за чертой» и «на черте»», - сходятся во мнении врач реаниматолог-анестезиолог, профессор А.Д. Беляевский и философ, профессор Д.В. Матяш.

Смерть человека амбивалентна по своей сути. С одной стороны, она - мучительный переход в другое физическое состояние, разрыв связей со всем, что было дорого, любимо, приносило радость, а с другой стороны, - освобождение в результате этого перехода от всего неприятного, болезненного, имевшего место в жизни, в том числе и страданий, вызванных болезнью. «Аннигиляция всего нашего сознательного опыта подразумевает исчезновение не только всех мучительных воспоминаний, но также и всех приятных», - пишет Р.Моуди.

Процесс умирания может быть растянут во времени (месяцы, годы), а может быть свернут до нескольких минут (внезапная смерть). Когда процесс умирания тянется достаточно долго и сопровождается мучительными страданиями человека, возникает вопрос об эвтаназии.

Свободен ли человек в своих действиях относительно своей смерти, особенно в случае неизлечимой болезни? Общество признало за человеком право на жизнь, право на здоровье, право по своей воле распоряжаться своим здоровьем (право на информацию о своем здоровье, право вести какой угодно образ жизни и т.д.), но право на свободу воли относительно собственной смерти окончательно не признано.

«По сути, никто не верит в собственную смерть. Или, что то же самое каждый из нас, не осознавая того, убежден в своем бессмертии», - пишет З.Фрейд.

Обычно, говоря о смерти, используются такие выражения, как «ушел», «удалился в иной мир», «покинул нас». Само слов «exitus», означающее смерть, происходит от слова «уходить, выходить».

Человек – единственное из всех живых существ, знающих о неизбежности смерти. Но, согласно множеству психологических наблюдений, человек не может в полной мере осознать это, т.к. не имеет опыта этого состояния.

Фрейд писал: «По сути, никто не верит в собственную смерть. Или – что то же самое – каждый из нас, не осознавая того, убежден в своем бессмертии».

Обычно, говоря о смерти, используют такие выражения, как «ушел», «удалился в мир иной», «покинул нас». Само слово exitus, означающее «смерть», происходит от слова «уходить, выходить».

Большинство людей, сталкиваясь с трагическим фактом смерти, испытывают страх перед чем-то неизвестным, непостижимым. Страх смерти – чувство естественное. Но здорового человека не занимает мысль о смерти, его внимание занято другими проблемами повседневной жизни. Люди поглощены повседневными делами.

Если мысль о смерти становится навязчивой, постоянной, занимает все внимание человека, то это непременно свидетельствует о том, что что-то не в порядке, что мы имеем дело с патологическим явлением.

Необоснованный страх смерти – это одна из форм навязчивых страхов. Он может быть проявлением невроза, психоза, разнообразных панических состояний.

Страх смерти, подобно страху перед сумасшествием, может выражать оторванность от людей, от окружающей социальной среды.

Сознание умирающего человека, особенно в случае хронического заболевания, постепенно сужается, часто даже отключается от внешнего мира. Оно исчезает раньше, чем прекращается деятельность организма. Поэтому данные самонаблюдений в исследовании смерти исключены.

Больной может узнать о приближении смерти из различных источников, по различным симптомам. Основанием для соответствующих выводов могут послужить ухудшение физического состояния, патологические ощущения в области различных органов, а также поведение окружающих, в первую очередь врача, его деятельность.

Грядущая смерть может проявляться в снах. Почвой для возникновения подобных снов могут служить соматические факторы, патологические процессы в организме.

Во сне у человека, очень желающего спастись от смерти, перед смертью проявляется стремление начать жизнь сначала. В состоянии бодрствования от таких больных можно услышать фразы: «Если бы можно было все начать сначала».

На последнем этапе жизни возможны всплески надежды на выздоровление и отрицание близкой смерти. Агония во многих случаях является порождением борьбы враждебных сил, амбивалентного поведения в отношении смерти. Многие люди активно сопротивляются смерти.

В результате психологических исследований были получены интересные наблюдения над большим числом умирающих: человек обычно умирает так, как жил. Все те силы, чувства, мысли, образ поведения, которые были характерны для его жизни, свойственны и его смерти. У людей со здоровой нервной системой обычно перед смертью изменений личности не происходит.

Многие исследователи отмечают тесную взаимосвязь жизни и смерти. После расцвета человеческой личности, после долгой и полной жизни смерть, конец жизни более приемлем, более спокойно воспринимается. Другая ситуация, если смерть настигает в момент, когда человек полон сил и планов для активной, творческой деятельности.

Психологические факторы не только влияют на скорость наступления смерти. Они могут ускорить ее наступление, а могут – отсрочить. Известны случаи, когда момент предполагаемой смерти оказывается отсроченным до свершения какого-либо события (дождаться кого-то или чего-то).

Психологические факторы могут быть первопричинами заболевания, которое приводит к смерти. В этом случае говорят о смерти в результате психического потрясения, или о психогенной смерти. Известна роль сильных страстей (например, испуга) в наступлении психологической смерти.

Установлено, что около 30% всех потерпевших кораблекрушение гибнут, уже находясь в спасательной лодке, в первые три дня после трагедии от отчаяния, безнадежности и мыслей о неизбежности смерти.

Вопрос о психогенной смерти остается для науки еще неясным. Большинство ученых подчеркивают роль сильных аффектов, прежде всего страхов, влекущих серьезные изменения в деятельности вегетативной нервной системы.

Многие исследователи, наблюдавшие за кончиной пенсионеров, подчеркивали роль смысла и цели жизни. Выход на пенсию, означающий потерю работы, без которой человек не может жить, ускоряет приближение смерти. Те, кто, выходя на пенсию, находят применение своим силам, находят новый смысл жизни, живут долго. В старости люди чувствуют смерть более близкой. Одиночество, постепенное ослабление привычных связей с жизнью усугубляют это чувство.

Внезапная смерть, как правило, наступает по причине сердечно-сосудистых заболеваний. Для окружающих людей внезапная смерть человека всегда является сильным потрясением. Состояния, возникающие в ходе длительной, хронической болезни, сопровождающиеся самыми разными страданиями, приводят к более мучительной смерти.

И. Харди считает, что «Ошибочно то утверждение, что человек всегда и безусловно хочет жить. Измученный невыносимыми болями, изнуренный хроническим недугом больной, которому уже не помогают никакие болеутоляющие средства, часто ждет смерти как избавления, как выхода из тисков невыносимого страдания».

Изменения личности при хронических заболеваниях, влекущих иногда психическую деградацию, изменяют взгляды человека на жизнь и смерть.

Большинство врачей и медицинских сестер, которые изо дня в день сталкиваются со смертью, часто к этому явлению подходят не просто профессионально, они всеми силами стремятся защититься от его воздействия, они становятся жестки, замкнуты. За этим – отчужденность, страх.

И. Харди изучал поведение медицинских сестер отделения интенсивной терапии для лиц старческого возраста в ситуациях, когда пациенты задавали вопросы о смерти, в частности своей. Результаты показали, что большинство сестер не могли дать удовлетворительного ответа на вопросы стариков. В большинстве случаев они отвлекали внимание больных или отрицали факты (ответы «Сто лет жить будете» и т.п.), в некоторых случаях давали фаталистические ответы («Все там будем»). Более образованные сестры чаще обсуждали с больными их проблемы, обращая внимание на их реакции, могли в некоторой степени успокоить их.

Что можно сказать умирающему? Целесообразно ли любой ценой поддерживать в нем жизнь?

Особенности общения с умирающим больным зависят от его физического состояния, особенностей его эмоционального состояния, его личности, мировоззрения и др.

Если у больного отмечается ярко выраженная реакция отрицания, если он знать ничего не желает о смерти, о ее приближении, то говорить с ним о смерти нельзя.

Верить утверждениям больного, что он может перенести любое известие, что ему «спокойно можно сказать все», можно только при наличии объективных оснований, в отдельных случаях.

Изменения личности, ее перестройка, возникающая в результате хронического заболевания, измененное состояние сознания больного часто не позволяют сообщить ему правду. В таких случаях умирающий не способен по-настоящему понять, о чем идет речь.

Вопрос о возможности и необходимости сообщения больному о смертельном исходе заболевания остается до сих пор дискуссионным.

И. Харди считает, что очевидно, возможность сообщения правды больному зависит от множества условий. В том числе, и от методов работы с конкретным больным. Но даже, если в распоряжении медработников достаточно времени, если с умирающим работает психотерапевт, то не всегда возможна искренняя беседа на эту тему. Это зависит от его физического состояния, особенностей его личности и др. Многое в этом вопросе зависит от формы, стиля сообщения, количества информации, ее характера и т.д. Необходимые мероприятия определяются в индивидуальном порядке, для каждого отдельного больного, с максимальным тактом.

Самое важное и самое безвредное – выслушать больного.

Все исследователи подчеркивают, что одним из важнейших средств работы с умирающими является стремление помочь им высказаться: рассказ больного о своих самых сокровенных переживаниях помогает рассеять его страхи и сомнения, устранить его изолированность, замкнутость.

Ощущение заботы о себе помогает перенести больному физические и душевные страдания.

Необходимо следить, чтобы у постели умирающего, даже если он находится в бессознательном состоянии, не прозвучали тяжело ранящие, обидные слова. Глубина бессознательного состояния может изменяться, поэтому он может в большей или меньшей степени воспринимать происходящее вокруг.

Смерть является большим потрясением для остальных больных в палате. Она таит в себе опасность «психической инфекции». Неожиданная смерть еще более глубоко потрясает остальных больных. Административные мероприятия, связанные со смертью, еще больше усугубляют психическую

травму от нее. Поэтому очень важно вовремя изолировать умирающего больного.

Физические и душевные страдания неотделимы друг от друга. Беспомощность, зависимость умирающего человека от окружающих, его изолированность обостряют необходимость помощи и заботы о нем. Больного могут беспокоить свет, темнота, шум и.п.

К желаниям умирающего больного следует относиться с особым вниманием. Забота родных, внимание друзей, их посещения необходимы. У многих больных в последние дни, часы перед смертью особенно проявляется потребность близости к родным, к людям вообще. При прощании с близким человеком ярко проявляется желание хотя бы еще раз увидеть их.

Прощаясь с больным словами «До завтра», врач и медсестра оказывают сильное положительное воздействие на психологическое состояние больного. Этими словами они дают больному надежду, что для него наступит «завтра».

Надежда играет огромную роль в жизни человека, а особенно больного, тем более – умирающего больного. Вера в будущее придает силы, поддерживает человека, в то время как безнадежность равносильна смерти. Жизнь многих больных поддерживает вера в новые лекарства, новые методы лечения, вера в чудо, в то, что их случай – исключение из правила. Благодаря такой вере часто возвращались силы, возвращалась жизнь к больным, которых все считали безнадежными: их состояние улучшалось, и они «выигрывали» еще «кусочек» жизни.

Многие исследователи описывают так называемый «предфинальный» синдром (синдром перед концом жизни). Для него характерно ослабление процессов узнавания (ощущений, оценок, памяти (особенно на новый материал), временной и пространственной ориентации). Может отмечаться утрата надежды, подавленность и сильная раздражительность.

Эти факторы не только помогают предвидеть срок ожидающейся смерти, но и тактику общения с больным.

Сестры по-разному реагируют на смерть больных. Впечатления и чувства, связанные с умирающими больными и самим фактом смерти могут быть очень сильными. Это большая психологическая нагрузка.

По данным исследования И. Харди (100 медсестер), часть из них (38%) вместе с больными надеется, верит, ждет: «а вдруг...». Другая часть сестер (23%) пытается отстранить от себя страх смерти. Рационально мыслящие, перекладывают всю ответственность на самих больных (12%). 27% вообще не задумываются о смерти, страха смерти не чувствуют («реакция отрицания»).

Сознавая это или нет, врачи и медсестры выработали свое понимание того, что исследователи Глейзер и Стросс называют *acceptable style of facing death*, «приемлемый стиль того, как встречать смерть». Для больничного персонала, да и для всего общества лучше всех умирает тот, кто не кажется умирающим. Человеку тем легче скрыть, что он умирает, чем меньше он сам подозревает об этом. Неведение может даже стать важным фактором выздоровления, а для лечащего персонала условием эффективности его действий.

То, что мы сегодня называем прекрасной смертью, - смерть в неведении – точно соответствует тому, что в далеком прошлом считалось несчастьем и проклятьем: смерть внезапная, непредвиденная, к которой человек не успел подготовиться. Однако умирание в больнице зачастую длится долго, и умный способен по действиям и поведению врачей и медсестер понять, что его ждет. Поэтому лечащий персонал инстинктивно, неосознанно вынуждает больного, который от них зависит и хочет им угодить, разыгрывать неведение.

В некоторых случаях молчание превращается в безмолвное соучастие, в других случаях страх делает невозможной никакую коммуникацию между умирающим и теми, кто за ними ухаживает. Пассивность больного поддерживается успокаивающими препаратами, особенно в конце, когда страдания становятся невыносимыми.

Противоположностью «приемлемого стиля умирания» является смерть «плохая», «безобразная». В одном случае больной, который знает, что умирает, восстает против неизбежности, кричит, становится агрессивен. Другой случай – его лечащий персонал боится не меньше – это когда умирающий принимает свою смерть, сосредотачивается на ней, отворачивается к стене, становится безучастен к окружающему миру, перестает общаться с людьми. Медперсонал отталкивает это отстранение больного, которое делает ненужными все усилия персонала.

Страх смерти.

Страх смерти основан на потребности в самосохранении (инстинкте самосохранения). Считается, что здорового человека мысли о смерти не занимают, он занят проблемами повседневной жизни. Если мысль о смерти становится навязчивой, постоянной, занимает все внимание человека, то это может быть проявлением какого-то патологического процесса в его организме. Необоснованный страх смерти – одна их форм навязчивых страхов, которые могут быть проявлением невроза, психоза, разнообразных панических состояний.

С возрастом люди все чаще задумываются о смерти как конце своей жизни. В старости люди чувствуют более близкой. Умирающие испытывают страх перед смертью, болью, зависимостью от других при удовлетворении самых элементарных нужд (еда, питье, поддержание чистоты и т.п.), испытывая глубокую печаль и тоску.

Стадии умирания (Э. Кюблер- Росс) и их психологические особенности.

На психологическом уровне процесс умирания, по мнению Э. Кюблер-Росс, можно представить как состоящий из 5 этапов:

1. Реакция отрицания возможности близкой смерти. «Этого не может быть». Человек не признает возможности близкой смерти – «этого не может быть...». По мере ухудшения состояния, усиления опасности больного охватывает беспокойство, он может начать искать нового врача, требовать повторения обследования и т.п. Такое состояние может быть более или менее продолжительным. Отрицание может сочетаться с предчувствием истинного положения или даже с полным осознанием неизбежности конца. По мере ухудшения состояния, усиления опасности, возможно, из-за усугубления жалоб, больного охватывает беспокойство. Он может начать искать нового врача, требовать повторных обследований и т.п. Такое состояние может быть более или менее продолжительным. Отрицание может сочетаться с предчувствием истинного положения или даже с полным осознанием неизбежности конца. Реакция отрицания у некоторых людей может отмечаться до последней минуты жизни.

2. Гнев, напряженность, возмущение. Реакция гнева и возмущения. Человек возмущен: «Почему именно мне это выпало на долю? За что?». Он начинает активно бороться с болезнью. Больной продолжает бороться со все более мучительными страданиям.

3. «Сделка с жизнью». Больной обращается к Богу с различными просьбами, желаниями; может давать себе различные «зароки», обеты, обещания. Человек пытается «договориться» с жизнью, высшими силами, обращается к Богу. Он дает обещания, клятвы, обеты, зароки, которые обязуется исполнить, если выздоровеет или дольше проживет.

4. Апатия. Она может проявляться в виде депрессии, ощущения своей вины, самобичевании.

5. Смирение, принятие безвыходности своего положения, желание смерти как избавления от мучений, как отдых, покой. Принятие факта умирания, приближающейся смерти.

В связи с многовариантностью переживания последнего этапа некоторые исследователи (Свенсон) выделяют еще один, **6-й этап смерти: Возвращение к жизни, возвращение человеческого достоинства.**

В последних стадиях особенно нужна помощь близких. Он может быть и один, но ему легче, когда близкий человек с ним, что кто-то рядом. Пусть и без слов. Даже когда спит, он чувствует, что кто-то рядом. А иногда хочет остаться один, подумать, помолиться.

Конечно, описанные стадии – это только схема. Далеко не всегда они идут по порядку, одна за другой. На последнем этапе жизни возможны всплески надежды на выздоровление и отрицание близкой смерти. Многие люди активно сопротивляются смерти. Агония во многих случаях является порождением борьбы враждебных сил, амбивалентного поведения в отношении смерти.

Многие исследователи отмечают тесную взаимосвязь жизни и смерти. После расцвета человеческой личности, после долгой и полной жизни смерть, конец жизни более приемлем, более спокойно воспринимается. Другая ситуация, если смерть настигает в момент, когда человек полон сил и планов для активной, творческой деятельности.

Психологические и этические особенности общения с умирающим пациентом.

Как правило, умирающий человек испытывает физические страдания. Еще Гиппократ утверждал, что, если человек, у которого больно тело, не страдает, значит, у него больна еще и психика.

Профессор Милтон, сиднейский хирург, опубликовал свои наблюдения по уходу за умирающими в двух своих работах. В его работах, а также работах других авторов, выделяется два главных направления по уходу за умирающим больным:

1. обеспечение соматического ухода (устранение болей и вегетативных расстройств),
2. психологический комфорт, покой (священник, друзья, родственники).

Качество паллиативной помощи, физического и психологического ухода за умирающим больным во многом зависит от медицинских работников – врачей и медицинских сестер.

В современной практике здравоохранения встречаются два основных подхода:

1) психологическая и физиологическая индивидуализация больного, отношение к нему как к личности, которой необходимо чуткое понимание и сопереживание;

2) деперсонализация больного, отношение как биологическому организму, измененному патологическими процессами, за которым следует ухаживать, обслуживать на высшем техническом уровне, снижающем до минимума риск осложнений или неудач.

На стадии умирания у человека особенно проявляется потребность в близости к родным, близким людям, людям вообще. Они испытывают удовольствие, даже в тяжелых состояниях, от музыки, любимых фильмов – того, что нравилось в предыдущие годы жизни. Свет, темнота, шум и др. – все это может мешать больному и должно учитываться при уходе.

Единого, универсального рецепта поведения с умирающим больным не существует. Необходимые мероприятия определяются в индивидуальном порядке для каждого отдельного больного. Важнейшими качествами, которые должны проявляться в общении должны быть тактичность, внимательность, милосердие. Необходимо следить за тем, чтобы у постели умирающего, даже если он находится в бессознательном состоянии, не прозвучали тяжело ранящие слова, не говорилось ничего обидного. Глубина потери сознания может быть переменчивой, больной может воспринимать те или иные слова, чьи-то высказывания.

Все исследователи подчеркивают, что одним из важнейших средств работы с умирающим является стремление помочь всеми силами тому, чтобы человек высказался: рассказ больного о своих самых сокровенных переживаниях помогает рассеять его страхи и сомнения, устранить его изолированность, замкнутость. Если больной будет ощущать заботу о себе, ему будет легче переносить удары судьбы.

Целесообразно ли любой ценой поддерживать в умирающем человеке жизнь?

Мероприятия у постели умирающего диктуются актуальной обстановкой, потребностями и возможностями их исполнения. Характер и широта работы с умирающим зависят от его физического состояния и особенностей его личности, от его мировоззрения и других факторов.

В стационарах современных больниц должно уделяться большое внимание вопросу размещения умирающих больных в палате. Смерть

человека является огромным потрясением для остальных больных, она несет в себе опасность «психического заражения».

Неожиданная смерть соседа по палате является более сильным психологическим потрясением, чем предполагаемая, произошедшая на фоне тяжелого, стабильно ухудшающегося состояния больного. Трехдневная агония умирающего не оставляет без воздействия даже самых сильных духом окружающих людей.

Смерть больного в палате связана с различными административными мероприятиями, которые только усугубляют напряженность в палате. Каждый человек, оказавшийся включенным в эту ситуацию, начинает размышлять о смерти вообще и собственной смерти в частности. Поэтому очень важно вовремя изолировать умирающего. Уход за такими больными в небольших палатах более интенсивен, что благоприятно и для самих тяжелобольных, и для окружающих.

Психологические аспекты паллиативного ухода.

В последнее время все большую силу в общественном мнении приобретает тенденция, в соответствии с которой умирание рассматривается как естественная и закономерная фаза человеческой жизни, имеющая самостоятельную ценность и значимость. Современная паллиативная помощь нацелена на то, чтобы пациенту была дана возможность и в эти месяцы и годы вести содержательную, наполненную жизнь, т.е. на то, чтобы пациент получал не только медикаментозную помощь, но и комплекс мер социальной и психологической поддержки.

Основатель современных хосписов англичанка С. Саундерс еще в 1948 г. пришла к простой мысли: умирающему пациенту можно и нужно помочь. Сложившаяся с тех пор система так называемой «паллиативной помощи» умирающим стала реализацией этой простой и гуманной цели.

Латинское слово «pallium» означает «оболочка», «покрытие». Когда уже невозможно прервать или даже замедлить развитие болезни, когда достаточно скорая смерть пациента становится неизбежной, медик-профессионал обязан перейти к тактике паллиативного лечения, то есть купирования, смягчения ее отдельных симптомов.

Понятие «паллиативное лечение» не исчерпывается только клиническим содержанием, оно включает в себя новые социально-организационные формы лечения, оказания поддержки умирающим пациентам, новые решения моральных проблем. Различные формы организации паллиативной медицины – это патронажная служба помощи на дому, дневные и ночные стационары,

выездная служба («скорая помощь») и стационар хосписов, специализированные отделения больниц общего профиля и т.д. Действенность помощи умирающим определяется комплексным подходом к решению их проблем, бригадным характером деятельности участвующих в этом деле врачей-специалистов, медицинских сестер, психологов, а также представителей духовенства, добровольцев, получивших специальную подготовку.

Незаменима при этом роль близких родственников и друзей пациента, которые, однако, и сами нуждаются в квалифицированных советах и руководстве. Когда врач и его коллеги владеют всем арсеналом средств и методов паллиативной помощи, они имеют право сказать умирающему: «Мы поможем тебе пройти через ЭТО».

Умирающий пациент, избавленный с помощью грамотного паллиативного лечения от боли, имеющий возможность общаться с семьей и друзьями, способный даже в последние дни своей жизни на высшие духовные проявления – это пациент, который осуществляет свое право на достойную смерть в соответствии с современными представлениями о паллиативной помощи.

Хоспис – это учреждение, в котором умирающие больные получают медицинскую и психологическую помощь, которая облегчает им жизнь перед близкой смертью от неизлечимого заболевания.

Основными принципами воздействия на больных в хосписе являются:

- различные современные варианты эффективной анальгезии,
- воздействие на психику умирающих больных, устраняющее страх смерти, для чего используются медикаментозные, психотерапевтические и духовные средства,
- доброжелательные контакты больных между собой, с родственниками и друзьями, с миром искусства и литературы.

Медицинские работники, оказывая медицинскую помощь умирающему пациенту, в том числе паллиативную, испытывают большие эмоционально-психологические нагрузки.

Ряд исследований показал, что у медсестер очень сильны впечатления, чувства, связанные с умирающими больными и самим фактом их смерти. Все, что связано со смертью больных, представляет серьезную психическую нагрузку для сестер. Причем, они по-разному реагируют на смерть больных, вызывающую такое сильное психическое напряжение. Часть медсестер вместе со своими больными надеется, верит, ждет, что произойдет «чудо» и все-таки больной не умрет (38%).

«Привыкнуть к смерти никогда нельзя. Я знала, что состояние больного критическое и что вскоре он умрет. Ведь его болезнь неизлечима. Состояние изо дня в день ухудшалось, и все-таки, когда я входила в палату, все эти факты переставали для меня существовать. У постели больного я думала только о том, что, быть может, еще не все потеряно, быть может, он еще выздоровеет, снова будет веселым и бодрым. Я была просто неспособной смириться с действительностью. Меня постоянно занимала мысль, от которой я не могу освободиться и сейчас: «Ну, почему же люди должны умирать!?» — вот отрывок из написанного одной из сестер.

Часть сестер пытается отстранить от себя страхи, как только больного коснется дыхание смерти (23%). Рационально мыслящие перекладывают ответственность на самих больных: «Только они сами виноваты в своей смерти («зачем столько пил?», «почему не соблюдал предписаний врача?»)» (12%). Часть сестер вообще не задумывается над этим вопросом, страха смерти не испытывают (27%).

У медицинских сестер, занятых помощью и уходом за умирающими пациентами, быстрее возникает синдром эмоционального выгорания.

В докладе Комитета экспертов ВОЗ, посвященному паллиативному лечению, после рекомендаций, касающихся проблемы отбора персонала для оказания такой помощи, говорится: «Медицинский персонал, вероятнее всего, сможет найти эмоциональную поддержку внутри тех коллективов, члены которых проявляют высокую степень взаимного уважения, имеют четко определенные и всеми поддерживаемые цели и где власть соответствует ответственности».

Могущество медицины часто отступает перед болезнью и, сталкиваясь с такими случаями, у медицинских работников появляется сломленность, подавленность, чувство бесполезности прилагаемых усилий. Особенно явны уныние и подавленность у работающих с тяжелобольными (отделения интенсивной терапии, онкологические отделения и пр.).

Письменные работы медсестер (100 опрошенных) показали, что почти половина их особенно заботлива по отношению к умирающим, неизлечимым больным, а другая половина — ухаживает за такими больными по обязанности, механически выполняя свои задачи.

Р. и В. Зорза в своей книге «Путь к смерти. Жить до конца» приводят слова одной из медсестер хосписа: «Я получаю много радости от того, что я помогаю больным; я стараюсь, чтобы им было удобно, спокойно. Вот смотришь иногда на больного, страдающего, несчастного, а потом он засыпает спокойный, умиротворенный — так приятно это видеть, знать, что это я помогла ему заснуть. На это не жаль своих трудов».

Врачи и медсестры в хосписах устанавливают значительно больше целей, чем их коллеги в больницах. Для пациентов, близких к смерти, надежда концентрируется больше на «бытии», чем на «деятельности», и на отношениях с окружающими и с Богом. Когда остается совсем мало надежды, вполне реально надеяться на не одинокую, спокойную смерть.

Психологические рекомендации для общения с умирающим пациентом

- используйте молчание и «язык тела» как средства общения: смотрите больному в глаза, слегка наклонившись вперед, время от времени касайтесь его руки.

- в разговоре прислушивайтесь к таким мотивам, как страх, одиночество, гнев, самообвинение, беспомощность. Способствуйте раскрытию этих состояний.

- предпринимайте практические действия в ответ на услышанное.

- используйте прикосновения. Психологи установили, что человеческое прикосновение — это мощный фактор, изменяющий практически все физиологические константы, начиная от пульса и кровяного давления, до ощущения самоуважения и изменения внутреннего ощущения формы тела.

- «присутствие», т.е. нахождение рядом с больным имеет мощный психологический эффект, даже когда у вас нечего ему сказать. Родственники или друзья могут просто тихо сидеть в комнате, даже не обязательно близко к кровати больного. Больные часто говорят, что это успокаивает и умиротворяет, когда просыпаешься и видишь невдалеке знакомое лицо.

Литература

1. Быкова И.С. Психология телесности [Электронный ресурс]: учебное пособие для самостоятельной работы студентов факультета клинической психологии/ Быкова И.С.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургская государственная медицинская академия, 2010.— 53 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21847>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Гербарт, И.Ф. Психология / И.Ф.Гербарт .— М. : Территория будущего, 2007 .— 288с. — (Университетская библиотека Александра Погорельского) .— ISBN 5-91129-043-X /в пер./ : 90.00.

3. Морозов В.П. Невербальная коммуникация. Экспериментально-психологические исследования [Электронный ресурс]/ Морозов В.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Институт психологии РАН, 2011.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15554>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Нагаев В.В. Основы клинической психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Нагаев В.В., Жолковская Л.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014.— 463 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34488>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю