

Сергей Дерябо Витольд Ясвин

ГРОССМЕЙСТЕР ОБЩЕНИЯ

ИЛЛЮСТРИРОВАННЫЙ САМОУЧИТЕЛЬ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО МАСТЕРСТВА



Художник
Михаил Пупинь



2004

Санкт-Петербург



УДК 087.5
ББК88.8
Д36

Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Остроумная, богато иллюстрированная книга, в которой систематически изложено многое из того, что современная психология может предложить всем, кто стремится повысить свое психологическое мастерство в повседневном общении с людьми и свою психологическую культуру. Адресуется всем.

Гроссмейстер
общения:
иллюстрированный
самоучитель
психологического
мастерства

Научно-популярное издание

5-е издание.
М.: Смысл, СПб.: Питер,
2004. — 192 с.

Рецензент — д-р психол.наук, чл.-корр. РАН
В.А.Петровский
Предисловие — В.Л.Леви
Рисунки в тексте — М.Ф.Пупинь
Редактор — Д.А.Леонтьев
Оформление — Е.А.Михельсон
Верстка — М.Н.Малкова

Рекомендовано Министерством образования РФ как учебное
пособие по дополнительному образованию

ISBN 5-89357-190-8 (Смысл) Издательство «Смысл», 1996, 2004.
ISBN 5-469-00107-5 (Питер)

Издательство «Смысл» (ООО "НПФ Смысл"), лицензия ИД № 04850 от 28.05.2001
103050, Москва-50, а/я 158, тел. (095) 189-95-88;
e-mail: smysl@smysl.ru, <http://www.smysl.ru>

Подписано в печать 03.06.2004. Усл. печ. л. 12. Формат 60x90/16.
Тираж 5000. Гарнитура Гармоника. Печать офсетная. Бумага офсетная.
Заказ № 999.

Отпечатано с готовых диапозитивов в ООО «Типография Правда 1906».
195299, С.-Петербург, Киришская ул., 2.

Знание как состояние души (заметки профана)

Наука ли психология?

Не совсем. Или: и да, и нет.

Она не может быть отнесена к ряду обычных наук, хотя в ней есть академическое зерно и в какой-то своей части она может и должна быть весьма строгой, то бишь объективной. Особенность психологии в том, что она имеет дело с самым живым в человеке, с самым меняющимся, становящимся. Психология у каждого и для каждого своя. Этим она отличается, например, от физики, которая едина и незыблема — никакой субъективной физики ни для кого, насколько я могу судить, быть не может. А психологии столько, сколько людей — плюс, конечно, еще одна общая психология. И не одна, а тоже великое множество, потому что весьма много различных человеческих обществ.

Как наука психология есть прежде всего общение, передача живого содержания от одного человека к другому. Абстрактной психологии, зафиксированной в виде каких-то железных формул, нет и, хочу думать, не будет. Принципиально дилетантская наука! Ибо глубина и высота того, что она берется постичь, невообразима. У меня есть одна шуточная песенка, кончающаяся словами: «А в любви мы всегда новички». Я бы сказал, что и в психологии мы всегда новички. По сравнению с тем, что необходимо знать и уметь, мы все, даже те, кто занимается психологией всю свою жизнь, безнадежные дилетанты, если не сказать жестче: профаны. Высокий психологический профессионализм — это почти что состязание с Богом.

Вот почему особое значение обретают популярные книги по психологии, обращенные не специалистом к специалисту, а к широкому читателю. Книга Карнеги «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» во многом создала нынешнюю американскую культуру. Не все в ней мне нравится, но

надо признать, что, например, знаменитая американская пластиковая улыбка — в большой степени заслуга именно Карнеги. Психология, транслируемая через печатное слово, влияет на жизнь всего общества.

Для русской культуры интерес к психологии, пожалуй, характерен в большей степени, чем для западной. Это видно по направленности русской литературы, по ее интересу к психологии человека, причем психологии не поверхностной, функциональной, а самой глубинной. По части прикладной функциональной психологии мы как раз отстаем от Запада — так же, как и в других технологических областях. И сейчас интерес к этой области у нас как бы компенсируется очень велик. Люди хватают все подряд, часто суррогаты и суррогаты суррогатов, плохие и плохо переведенные книги, которые им подсовывают дельцы от психологии. Конечно, не вся литература этого рода плоха, но культуры предостаточно. Поэтому я, пожалуй, даже завидую тому читателю, для которого знакомство с психологией начнется именно с этой книги.

«Гроссмейстер общения» — одна из тех редких книг, с которых стоит начинать приобщение к психологии. В ней есть искренность и то понимание, которое может продвинуть читателя любого уровня на ступеньку или несколько ступенек в развитии. Как и во всякой книге, в ней есть свои слабости и недостатки, но каждый читатель увидит их по-своему — для одного недостатком будет чрезмерное упрощение каких-то вещей, для другого, напротив, чрезмерное усложнение. В целом же это гостеприимно распахнутые ворота в область практической психологии повседневного общения, каждодневного бытия, и читатель этой книги сможет, надеюсь, понять многое и в себе, и в других, причем понять не как абстрактный закон, а как ощущение соприкосновения с живой, незримой и неуловимой материей психологических взаимоотношений. Конечно, на этой книге не стоит останавливаться, необходимо идти дальше. Но самое важное — войти в этот поток приобщения к психологическим тайнам.

Читать эту прекрасно иллюстрированную книгу очень интересно, она веселая, остроумная. И вместе с тем это книга очень серьезная, ибо она приобщает читателя к тому, что узнали многие другие, занимавшиеся психологией с того или иного бока всю свою жизнь. Эта книга способна создать обновленную психику у тех, кто будет в нее углубляться усердно, заниматься по ней, жить, вернее. Верхний прицел именно таков: развитие психологической культуры, цивилизованного сознания. А цивилизованным человек может стать, только если он научился понимать другого человека в той мере, какую тот признает достаточной. Это может быть достигнуто не иначе как через одно-временное самопонимание, через диалог «Я — Другой».

В добрый путь!

ВЛАДИМИР ЛЕВИ, психотерапевт

ЗАЧЕМ МЫ НАПИСАЛИ ЭТУ КНИГУ

После наших лекций о психологии общения или психологических тренингов к нам очень часто обращались люди с вопросом: что можно почитать о психологии? Это постоянно ставило нас в тупик. Предлагать специальные научные книги? Популярные статьи в журналах и газетах? Первое, увы, слишком скучно и, как говорится, на трезвую голову не разберешься; второе — слишком отрывочно, все разбросано, да и не всегда грамотно. Мы чувствовали себя очень неуютно в этой ситуации.

В один прекрасный день мы решили; «Все! Хватит! Пора садиться за работу». Обсудили, что хочет каждый видеть в книге, мирно разделили поровну будущие убытки от реализации этой затеи, достали печатную машинку, запаслись сигаретами и приступили.

Мы решили написать книгу о тех проблемах общения, которые входят в число самых важных, но о которых очень мало написано и трудно найти какую-нибудь общедоступную информацию: это искусство нравиться людям, искусство слушать их и искусство понимать язык человеческого тела (мимика, жесты, рукопожатия и т.д.).

Мы не претендовали на научные изыскания в этой области, но хотели, чтобы наша работа была интересна и старшекласснику, и медсестре, и бизнесмену, и психологу, чтобы каждый, прочитавший книгу, нашел в ней что-то полезное для своей повседневной и деловой жизни. Насколько это удалось — судить не нам.

В эту книгу вошли материалы из работ западных психологов: Э.Берна, З.Фрейда, И.Атватера, П.Мицци, Д.Карнеги, Дж.Ниренберга, Г.Калеро, неопубликованных переводов А.Штангля, Г.Шелтона, Р.Бордуистелла, книг российских психологов А.Бодалева, А.Петровского, В.Леви и других, опыт работы групп психологического тренинга общения, ин-

формация из частных бесед со знакомыми психологами и психотерапевтами и собственный опыт практической работы авторов. Мы заранее просим прощения за то, что, следуя традициям научно-популярного жанра, мы не делали в тексте ссылок на конкретные издания и страницы первоисточников, чтобы не отягощать ее научно-справочным аппаратом, нужным только специалистам.

Мы выражаем глубокую признательность художнику Михаилу Пупину, без труда которого книга могла и вовсе не состояться.

Спасибо и всем нашим друзьям и знакомым, всем прохожим на улицах, посетителям кинотеатров и кафе, ожидающим поездов на вокзалах, людям в трамваях и автобусах, продавцам в магазинах, — словом, всем тем, кто стал невольным помощником при иллюстрации конкретными примерами тех или иных законов психологии.

О чем мы написали эту книгу

Когда мы смотрим фильмы о разведчиках, то невольно завидуем их умению располагать к себе нужных людей, сказать каждому особые слова, которые производят на собеседника точно рассчитанное впечатление и сделать это всегда вовремя, в специально созданной ситуации. Об искусстве дипломатов склонять на свою позицию партнеров по переговорам, решая этим вопросы войны и мира, судьбы целых народов, также ходят легенды и пишутся увлекательные романы.

Конечно, и разведчики, и дипломаты проходят специальную подготовку, в том числе по психологии. Недаром из всех учебных заведений, пожалуй, самой большой тайной окутаны разведшколы, да и МГИМО — Московский государственный институт международных отношений — скрыт от простых смертных за семью печатями.

Знания по психологии общения до сравнительно недавнего времени были малодоступны широкому кругу читателей. Даже такие «невинные» книги, как популярнейшие во всем мире работы Дейла Карнеги в нашей стране имелись лишь под грифом «для служебного пользования». (Именно с такой пометкой книга «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» была много лет назад впервые прочитана одним из авторов этих строк.)

Что же так тщательно скрывали от нас профессионалы общения? А скрывали они, смешно сказать — МЕЛОЧИ! Профессионал ведь потому и профессионал, что владеет системой мелочей в своем деле, умело использует то, мимо чего другие проходят, не заметив. Именно о таких «мелочах» эта книга, о мелочах, которые творят настоящие чудеса в умелых руках. Хотите пример? Вот «психологическая сказочка», рассказанная в аудитории в то время еще Ленинградского университета им. А.А.Жданова для своих студентов профессором Трусовым.

Психологическая сказочка профессора Трусова

Жил-был на свете дедушка. Жил он в домике, который стоял на зеленой лужайке. На эту лужайку каждый день приходили дети. Они бегали по траве и

при этом громко кричали, дразнили друг друга, чем очень донимали нашего дедушку. Дедушка любил тишину и покой, ему казалось, что он имеет на это право.

И вот дедушка решил, наконец, отвадить детишек от их любимого места. Он не стал для этого кричать из окна: «Эй, вы! Убирайтесь отсюда, чтобы я вас больше здесь не видел!» Ведь эффективность подобного приема нам всем хорошо известна.

Дедушка поступил по-другому. Он пригласил детей в домик, напоил их чаем, угостил конфетами и обратился с предложением: «Знаете, мне очень нравится, что вы приходите сюда каждый день — кричите, топаете и гоняетесь друг за другом. Я все время боюсь, что вы больше не придете и мне станет очень скучно без вас. Давайте я буду платить вам каждый день по рублю за то, что вы будете играть на моей лужайке!» Дети, конечно, удивились и с удовольствием приняли такое выгодное предложение.

Прошло три дня. Каждый вечер дети получали от дедушки по рублю. И вот он снова приглашает их в домик, угощает чаем с конфетами и грустно так говорит: «Я тут подсчитал свою пенсию, у меня никак не получается платить вам по рублю за день. Выходит только по тридцать копеек...» Дети сморщили носы, грустно вздохнули и согласились играть на лужайке и за тридцать копеек.

Так прошло еще три дня. Опять дедушка зовет детей в дом и еще грустнее прежнего объявляет, что может платить только по пять копеек в день. На что разгневанные дети ответили: «За эти жалкие гроши можешь сам здесь себе кричать и топать», — и навсегда ушли с лужайки.

. * *

Эта сказка, кстати, поможет нам запомнить один из законов психологии общения:

САМЫЙ ПРЯМОЙ ПУТЬ НЕ ЕСТЬ САМЫЙ КОРОТКИЙ,

— как у альпинистов. Итак, наша книга еще и о законах, которые определяют успехи или неудачи в нашем ежедневном общении с друзьями, родственниками и сослуживцами.

Надеемся, что используя эти законы и уделяя чуть больше внимания «мелочам», вы сможете сделать свое повседневное общение легким, приятным и основательным.

27 июня 1989 г.

• АВТОРЫ

ЗАЧЕМ МЫ НАПИСАЛИ ЭТУ КНИГУ

6 лет спустя '

В один прекрасный день мы решили: «Все! Хватит! Пора садиться за работу». Обсудили, что хочет каждый видеть в книге, мирно разделили поровну будущие убытки от реализации этой затеи, достали печатную машинку, запаслись сигаретами и приступили...

Это было 6 лет назад. Тогда мы использовали для работы, а основном, неопубликованные на русском языке материалы, продирались сквозь дебри специальной психологической литературы, поскольку научно-популярных книг по этой теме у нас в стране просто еще не было. Но, как говорится, свято место пусто не бывает... И сегодня наша книга, увы, может только лишь дополнить чью-то библиотеку по практической психологии. Зато, теперь мы больше не мучаемся с ответом на вопрос: «Что можно почитать по психологии?»...

Мы решили ничего не менять в книге, за исключением тех мест, где указываются суммы в наших многострадальных рублях (мы просто дописывали по три нуля), хотя по прошествии стольких лет многое нас перестало устраивать. Особенно это касается стиля.

Хочется выразить особую признательность человеку, благодаря которому книга увидела свет — нашему издателю, директору издательства «Смысл», доценту факультета психологии МГУ, кандидату психологических наук Дмитрию Леонтьеву, который, несмотря на тяжелые времена для отечественного книгоиздания и обилие переводной литературы, рискнул выставить на рынок нашу книгу и сделал то, что мы не могли сделать так долго.

*16 марта 1995 г.
АВТОРЫ*

**ИСКУССТВО
НРАВИТЬСЯ
ЛЮДЯМ**



НЕСКОЛЬКО СЛОВ О «ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ОДЕЖКЕ»,

или Главное правило
аттракции — искусства
нравиться людям

*А косолапый и рад:
«Вот это наряд так наряд!
Как пройду я павлином
По горам и долинам,
Так и ахнет звериный народ:
«Ну что за красавец идет!»
А медведи, медведи в лесу,
Как увидят мою красу
Заболеют, бедняги, от зависти!»*

К.Чуковский. «Топтыгин и лиса»

Народная мудрость оставила нам выражение: «Встречают по одежке». И чего мы только не делаем, чтобы по одежке приняли хорошо: повязываем непривычный для нас галстук, который давит шею и не дает дышать, начищаем до блеска обувь, просиживаем часами у парикмахера, гоняемся за французской косметикой, — словом, лишь бы поразить всех наповал. Но почему бы нам не позаботиться о «психологической одежке»? По ней ведь тоже встречают!

По мнению американского психолога Э.Берна, в каждом из нас живут три человека, по-своему воспринимающих мир. Он назвал их Родитель, Взрослый и Ребенок. И так, каждый — втроем!

Родитель — это наша система жизненных стереотипов, воспринятых еще в детстве или сформировавшихся потом в результате воспитания, система представлений о том, как необходимо вести себя в той или иной ситуации. Родитель — это область «надо».

Тот, кто с удовольствием поучает других, командует, постоянно к чему-то придирается, кому трудно угодить, кто вечно брюзжит: «А вот в наше время!», — тот имеет ярко выраженного, сверхразвитого Родителя. Наоборот, человек со слабым, практически отсутствующим Родителем, может быть назван «человеком без совести».

Ребенок — сфера эмоций, юмора, творчества, чувства собственного достоинства, любви и т.д. Наверняка всем из нас знакомы невероятно эмоциональные люди, настроение которых меняется от крайности к крайности в течение считанных минут, капризные, очень вспыльчивые, мнительные и т.д., — это люди со сверхразвитым, неконтролируемым состоянием Ребенка. И наоборот, тот, у кого Ребенок очень слаб или задавлен разумом, может быть назван «человеком без радости». Ребенок — это область «хочу».

И наконец, Взрослый — сфера знаний, информации, самостоятельного принятия решений, трезвого анализа. Взрослый выступает своеобразным «весовщиком» между «надо» Родителя и «хочу» Ребенка. Взрослый — это область «возможно, разумно».



Наиболее взвешенно и бесконфликтно общение проходит, если в нем активно участвует Взрослый. Способность «включать» Взрослого — это способность объективно оценивать людей и ситуации, не поддаваться предрассудкам Родителя и иллюзиям Ребенка.



Когда мы встречаемся с кем-нибудь, нас оценивают все три человека, живущие в нем: Родитель, Взрослый и Ребенок. Точно так же оцениваем других и мы.

Представим следующую ситуацию. Мы находимся на лекции, ну скажем, по проблемам семейных отношений. Лектор зашла в зал и направилась мимо нас к трибуне. Пахло духами, напоминающими те, которыми пользовалась когда-то наша первая любовь, — невольно возникли приятные ассоциации-воспоминания. Лектор оказалась очень

миловидной брюнеткой с огромными завораживающими глазами. (Ребенок в нас уже выставил ей оценку, естественно, положительную).

Она энергично подошла к трибуне и швырнула на столик по соседству свою сумочку. «Так же не делают!» — пронеслось в голове. Это подал свой возмущенный голос Родитель. (Кстати, по безличной форме наших мыслей: «Так не поступают!», «Никто так не считает!», «Это неприлично!» — легко определить, когда наши реакции вызваны действием Родителя: именно в такой безличной форме нами воспринимаются нормы поведения, нравственности, этикета и т.д. Вспомним материнское: «Хорошие мальчики так себя не ведут!»). Тут мы замечаем, что лектор-то, оказывается, в джинсах. «Не очень подходящая одежда для лекций!» — выставляет свою отрицательную оценку Родитель.

Лектор еще не сказала ни слова, а отношение к ней уже сформировалось. Сделали это наиболее быстро реагирующие и наименее четко осознаваемые нами части нашего «Я» — Родитель и Ребенок.

Уже началась лекция, а мы еще находимся под влиянием первого впечатления, и только потом начинаем воспринимать то, что говорится. Именно в этот момент включился Взрослый.

* » »

Несмотря на большие усилия, нам будет трудно объективно воспринимать только информацию, которую дает лектор. Так или иначе нам придется прорывать сквозь эмоциональный капкан противоречивого первого впечатления, сформировавшегося у Ребенка и Родителя. А если, например, у Родителя есть предрассудок, что для того, чтобы говорить о семейных отношениях, необходимо самому прожить как минимум 50 лет в браке, — то лекция девушки обречена на провал. Насколько бы правильно и квалифицированно она ни говорила, оценка Родителя: «Она слишком молода об этом рассуждать!» — окажется сильнее, чем мнение Взрослого о компетентности лектора.

Наибольших успехов в общении добивается тот, кто умеет расположить к себе Родителя собеседника и — особенно! — сделать другом его Ребенка. Если же мы чем-то нарушили привычные Родителю собеседника нормы и стереотипы поведения или чем-то задели его Ребенка, то заработаем в лучшем случае неприятное отношение, в худшем — врага на всю жизнь. (Обиженный Ребенок стремится к мести, а с особым удовольствием он делает это тайно.) Не случайно главный вывод из теории Э.Берна: «Ради Бога, не бейте Ребенка!»



Таким образом, основной закон аттракции — искусства нравится людям — можно сформулировать так:

ДЕЛАТЬ «ПОДАРКИ» РЕБЕНКУ И НЕ ДРАЗНИТЬ РОДИТЕЛЯ СВОЕГО СОБЕСЕДНИКА.

Приемам и правилам, помогающим добиваться этого, и посвящена первая глава, а также, в определенной мере, и вся книга.

Что сказал бы психоаналитик... и Заметки натуралиста



В этой разделенной на небольшие отрывки главе собраны и проанализированы различные ситуации из жизни авторов, их друзей и знакомых, а также рассказанные им когда-нибудь и кем-нибудь или прочитанные где-нибудь.

В разделе «Что бы сказал психоаналитик...» приводятся эпизоды, которые показывают, как наши бессознательные мотивы и желания отражаются в незначительных или необъяснимых, на первый взгляд, действиях и поступках. Мы ни в коей мере не ставили перед собой задачу изложить психоаналитическую теорию или научить приемам и технике психоанализа, разработанного З.Фрейдом и его последователями. Единственная цель — привести примеры того, как наша наблюдательность и желание размышлять могут помочь лучше понимать людей.

В разделе «Заметки натуралиста» также собраны наблюдения за действиями людей, но не связанными напрямую с их бессознательным, способные помочь овладеть искусством «читать человека словно книгу».

Мы уверены, что каждый может при определенном желании привести сотни подобных примеров. Эта глава — лишь приглашение быть наблюдательными и замечать те «мелочи» в нашем общении, которым мы обычно не склонны уделять внимание.

О СУДЕ ПРИСЯЖНЫХ И ТРЕХ «ПЛЮСАХ» В КАРМАНЕ,

или Как сразу расположить
к себе собеседника

Рассказывают, что однажды провели такой эксперимент. На психологическом тренинге общения каждый участник группы выступал в роли подсудимого, которому предоставлена одна минута, чтобы сказать последнее слово и просить помилования, а остальные были присяжными заседателями, выносящими вердикт: казнить его или миловать.

Оказалось, что решение «присяжные заседатели» принимали уже в течение первых 10-15 секунд; вся остальная речь «подсудимого» практически не имела значения.

Сформулируем «Правило 15 секунд»:

ОСНОВА ОТНОШЕНИЯ СОБЕСЕДНИКА К НАМ ЗАКЛАДЫВАЕТСЯ
В ПЕРВЫЕ 15 СЕКУНД ОБЩЕНИЯ С НИМ.



Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 15 секунд, необходимо использовать ПРАВИЛО ТРЕХ «ПЛЮСОВ».

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум три психологических «плюса», иными словами, трижды сделать приятные «подарки» его Ребенку. (То же касается и окончания беседы или встречи).

Существует, конечно, множество возможных «плюсов», но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значительности.

О РЫЦАРЯХ, ДИНОЗАВРАХ И КОМПЛИМЕНТАХ

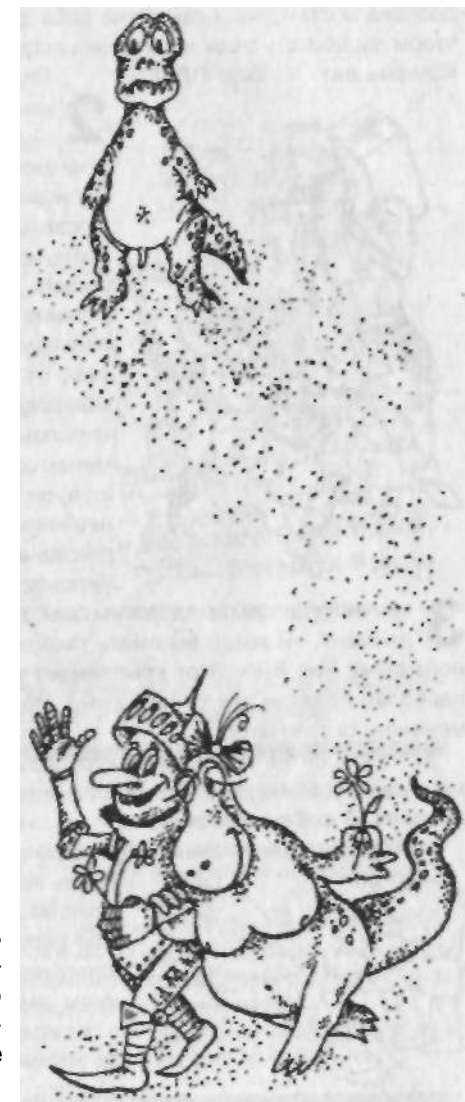
Где они — времена очаровательных дам и галантных рыцарей? Переполненные автобусы, бесконечные очереди, пустые прилавки, политическая неразбериха — одним словом, борьба за выживание. Какие уж тут дамы и рыцари! Но как сказал один неглупый человек: «Счастье зависит не от вещей и порядков, нас окружающих, а от нас самих». В наших силах подарить частичку тепла людям, с которыми мы общаемся, сделать их жизнь чуть-чуть радостнее и добрее. И не последнюю роль здесь могут сыграть комплименты, которые уже исчезли из нашей повседневности.

Люди, умеющие их делать, — такая же экзотика, как вымерзшие миллионы лет назад динозавры. (Может, они потому и вымерли, что не умели дарить друг другу душевное тепло?) И если бедных животных уже не вернуть, то научиться делать комплименты вполне реально. Тем более, что это выгодно нам самим.

На первый взгляд, комплимент — самое простое в общении. Но сделать его мастерски — высшее искусство. Сказанный в лоб: «Как Вы сегодня красивы!» — он приводит лишь к обратному эффекту. Любая женщина может возмутиться: «Как? Только сегодня?!» А легко ли сделать комплимент мужчине, которых, вроде бы, не принято хвалить за красоту?

*Кто похвалит меня лучше всех,
тот получит сладкую конфету.*

Из мультфильма



Комплименты бывают трех типов:

1 Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику — ружье, «помешанному» на собаках — его любимца, родителю — ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе. Комплимент «минус-ПЛЮС». Мы даем собесед-



2 нику сначала маленький «минус», а потом — огромный «плюс». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала — ужас от мысли о смерти, а потом — неопишная радость: «Жив!!!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если «минус» окажется сильнее «плюса» — последствия могут быть для нас плачевными.

Человек сравнивается с

3 чем-нибудь самым дорогим для делающего комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

1. Чтобы он не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками.

2. Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем. Однажды пришлось слышать фразу, сказанную как комплимент: «Ты такой же интересный, как и мои барбусы» (Оказывается, этот человек — аквариумист и очень любит наблюдать за поведением рыбок-барбусов).

Комплимент может нам помочь и тогда, когда нужно кого-то покритиковать. Ведь цель критики — изменить поведение другого чело-

века, а не просто испортить ему настроение, унижить, раздавить. «Сравняв с землей» человека (что мы так любим делать), можно заставить его выполнить что-то так, как нам хочется, но никогда потом он не будет хотеть сделать это сам, что единственно и является продуктивным результатом критики.

Здесь можно использовать следующий прием. По форме делается комплимент, а по содержанию — критика. «Иванов, ты просто подкупаешь меня своим постоянством! Никогда не приходишь на работу вовремя!»

ЭТО БЛАГОДАРЯ ВАМ!

Самое трудное в комплименте — это достойно на него ответить. Комплимент нельзя вернуть, как одолженную «десятку» после полочки. Это необходимо сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент.

Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!» Все искусство состоит в умении изящно ее варьировать.

— Меня восхищает Ваше остроумие!

— Трудно быть другим, находясь рядом с человеком, который шутит столь тонко, как Вы!

Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.



И, наконец, главное: комплимент ценен только тогда, когда он сделан искренне. Неискренний комплимент — это уже изощренная издевка.

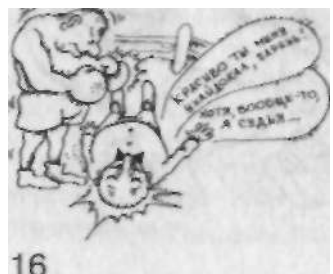
Что бы сказал психоаналитик...



Однажды я шел по коридору, навстречу — молодая и симпатичная женщина. Мы чуть не столкнулись. Она вправо — и я вправо, она влево — и я влево и т.д., — никак не можем разойтись. В конце концов она остановилась, я обошел ее и направился дальше.

Уже через пять шагов меня начал давить смех. Я задался вопросом: «А почему мы не могли разойтись?» — и поймал себя на мысли: «Ведь она красивая, и я бессознательно не хотел с ней расставаться, вот и «не отпустил»».

Бессознательное стремилось реализовать желание, которое разум отверг как неприемлемое и невозможное.



ЦЕНА УЛЫБКИ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БИРЖЕ

*Человек без улыбки на лице
не должен открывать магазин.*

Китайская пословица

Давайте посмотрим вокруг себя утром в нашем переполненном автобусе: стена мрачных лиц, каждый напоминает бомбу, готовую взорваться от малейшей искры. И вот такими мы приходим на работу и начинаем «ляяться» друг с другом, ведь большинство уже успело получить «бодрящий душ» колкостей и оскорблений в общественном транспорте. В этой ситуации человек, подошедший с улыбкой, дает нам большой «плюс»: еще бы, ведь он ехал в таком же автобусе, а увидев нас, заулыбался, - значит, он очень рад встрече! А кому же это не приятно?



1

ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ЛЮДИ ХОТЕЛИ С НАМИ ОБЩАТЬСЯ, МЫ САМИ ДОЛЖНЫ ХОТЕТЬ ОБЩАТЬСЯ С НИМИ, И СОБЕСЕДНИКИ ДОЛЖНЫ ЭТО ВИДЕТЬ.

Вспомним, как встречает нас знакомая собака: она виляет хвостом, повизгивает, стремится забраться на руки или лизнуть по щеке, - словом, всеми доступными ей средствами выражает свою радость. И заметим, с какой добродушной улыбкой мы смотрим на нее, даже возникает желание ласково потрепать ее по шее.



Но почему бы нам не воспользоваться этим приемом, выражая радость от встречи с человеком всеми доступными нам средствами? *

Универсальное средство — улыбка!

**ИНОГДА СИЛУ ВОЗДЕЙСТВИЯ УЛЫБКИ НА ОКРУЖАЮЩИХ
ТРУДНО ПРЕДСТАВИТЬ.**

Как-то в поезде Калининград-Москва вместе с нами в купе оказалось 6 человек. В разговоре выяснилось: что у парня с девушкой билеты были на вчерашний день: поезд отправлялся около полуночи, и из-за разницы между местным и московским временем они неправильно их заказали. А тут как раз проводница начала проходить по вагону и собирать билеты.

Когда она зашла в купе, парень уступил место, чтобы удобнее было работать, улыбнулся и сказал: «Знаете, а у нас для вас небольшой сюрприз! Билеты оказались «двойными!» Она подняла голову и посмотрела на него. Ее губы, почти против воли, стали тоже растягиваться в улыбку. Уставшее, раздраженное, хмурое лицо преобразилось до неузнаваемости.

Она проверила их билеты, понимающе посмотрела на парня, но ничего не сказала.

Минут через 10 пришел бригадир поезда и перевел их в другой вагон, где они спокойно доехали до Москвы, практически не имея «настоящих» билетов. А все наше купе осталось сидеть пораженным и еще долго потом обсуждало происшедшее.

3

А ЧТО ЖЕ ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ОТКОПАТЬ В СОБЕСЕДНИКЕ ЧТО-НИБУДЬ ХОРОШЕЕ, ЧТО НАМ НРАВИТСЯ, ЧТОБЫ МОЖНО БЫЛО ЕМУ ИСКРЕННЕ УЛЫБНУТЬСЯ?



Тогда на первых порах нам может помочь следующий прием, который предлагает Д.Карнеги: «Перед тем, как войти к нему в кабинет, на мгновение остановитесь и подумайте о тех многих вещах, за которые вы должны быть благодарны судьбе, и на лице у вас появится широкая, неподдельная улыбка; и когда вы войдете в комнату, лицо еще будет сохранять следы этой улыбки».

ИТАК, УЛЫБКА — ВЫРАЖЕНИЕ ХОРОШЕГО ОТНОШЕНИЯ К СОБЕСЕДНИКУ, ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ «ПЛЮС», ОТВЕТ НА КОТОРЫЙ — РАСПОЛОЖЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА К НАМ. СДЕЛАЕМ ВЫВОД: УЛЫБАТЬСЯ — ВЫГОДНО!

- 1** Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.
- 2** Очаровательная улыбка женщины приносит больший эффект, чем килограмм французской косметики.
- 3** «Улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает. Никто не богат настолько, чтобы обойтись без нее, и нет такого бедняка, который не стал бы от нее богаче. Она длится мгновение, а в памяти остается порой навсегда».

Заметки натуралиста



Вспоминается интересный эпизод. Только что закончился психологический тренинг общения, и мы с коллегами сидели в курилке у открытого окна, обсуждали результаты. Коллегу, который вел тренинг, била дрожь от нервного перенапряжения после 8 часов работы с предельной концентрацией всех психических сил.

Я сказал: «Прикрою окно, а то тебя всего трясет от холодного ветра». Как только окно было закрыто, дрожь прекратилась.

В этой ситуации ярко проявился один психологический механизм — создание «якоря» по типу условного рефлекса. Мои слова связали его дрожь (вызванную нервным перенапряжением) с холодным воздухом из окна — сформировали «якорь». И как только окно закрылось, как только «причина» была ликвидирована, — дрожь пропала. Хотя объективно от этого существенных изменений температуры воздуха и т.п. не произошло.

«Якорь», подменив истинную причину дрожи другой, сумел «обмануть» организм моего коллеги.

ЧТО В ИМЕНИ ТЕБЕ МОЕМ...

СЕЗАМ! Открой дверь!

Из восточных сказок

Кто из нас может похвастаться, что помнит имена всех знакомых людей? А может ли кто-нибудь сказать, что ему неприятно, когда мимолетный знакомый, встречаясь еще раз, называет его по имени-отчеству?

Каждый человек хочет оставить свой след на Земле и через него жить в памяти людей. Но все мы делаем это по-разному. Кто-то, как Рафаэль, пишет картины, другой проводит политические реформы, третий царапает на стенах храма «Здесь был Вася» и т.д. При внешнем различии суть этих поступков одна: стремление оставить в памяти людей свое имя. Ради этого мы готовы на многое.



КОГДА ПОЛЕЗНО ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИМЕНИ СОБЕСЕДНИКА?

(D) Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека. Сравним две фразы, с которыми муж может обратиться к жене во время домашней ссоры. «Ну послушай же меня внимательно!» или «Лена, послушай же меня внимательно!» Согласимся, что вторая фраза имеет больше шансов быть услышанной.

Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников.

- 2** Если в споре на заседании или производственной планерке, где каждый отстаивает свое мнение, почаще называть своих оппонентов по имени, прийти к согласию можно значительно быстрее.

Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу.

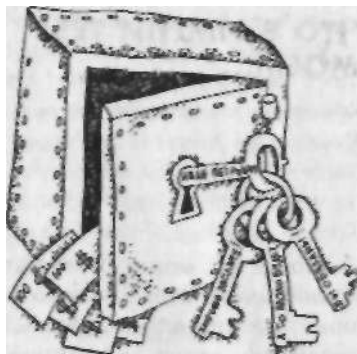
3 Руководитель, желающий произвести хорошее впечатление, может использовать следующий прием: завести блокнотик и записывать имена всех своих деловых партнеров и подчиненных и иногда просматривать его, чтобы иметь возможность при встрече обратиться по



любого мало-мальски высокого начальника есть секретарша, которая взамен на нашу улыбку может согласиться сказать, как зовут ее шефа.

После такого обращения шеф долго будет ломать голову, где же он нас видел, где мы уже встречались, а это огромный плюс: перед ним уже не докучливый посетитель, которых у него за день проходят десятки, а какой-то знакомый (правда, непонятно — какой?).

Очень полезно знать имена жен своих начальников, чтобы при звонке шефу домой, когда трубку поднимет жена, обратиться к ней по имени-отчеству. Если у них дома вдруг возникнет разговор о Вас, она может вспомнить: «А! Это тот молодой вежливый человек!» Влияние этой мимолетной фразы на карьеру трудно переоценить.



имени. На людей производит неизгладимое впечатление, что человек, стоящий значительно выше по служебной лестнице, помнит их по имени.

Представим себе ситуацию: в цех пришел главный инженер завода, поздоровался с рабочими за руку, назвал одного-другого по имени, третьего расспросил о его жене и попросил сделать срочную работу. Найдется ли кто-нибудь, для кого будет делом чести сорвать это задание?

4 Когда мы приходим к какому-нибудь начальнику, с которым мы даже незнакомы, у нас всегда есть возможность обратиться к нему по имени: как правило, у

5 Хорошую службу может сослужить нам имя и при приветствии. «Здравствуйте, Игорь Иванович!», даже брошенное на ходу мимо-летному знакомому, значительно лучше, чем нечленораздельное: «Здрасьте!», а тем более — холодно-высокомерный кивок головы.

6 Вспомним правило трех плюсов, в соответствии с которым, прежде, чем начать разговор, нужно сделать собеседнику хотя бы три раза приятное. Одним из таких универсальных плюсов является обращение по имени.



«ПОМНИТЕ, ЧТО ИМЯ ЧЕЛОВЕКА — ЭТО САМЫЙ СЛАДОСТНЫЙ И САМЫЙ ВАЖНЫЙ ДЛЯ НЕГО ЗВУК НА ЛЮБОМ ЯЗЫКЕ!»

Что бы сказал психоаналитик...



В столовой раздался звук падающей и разбивающейся посуды. Набрав полный поднос тарелок и уже отходя от раздачи, женщина вдруг споткнулась и комплекс оказался на полу. Случайность? Наверяд ли! В психике человека не бывает ничего случайного.

Так получилось, что мы слышали, как эта женщина обсуждала с подругой меню: ни первый, ни второй комплекс ей не понравились. И вот — результат на полу! Бессознательное «спасало» ее от нежелательного действия — съедания непонравившейся пищи.

Естественно, если спросить эту женщину, почему она споткнулась, был бы дан ответ: «Просто так...»

ВОЛШЕБНЫЕ СЛОВА Я СНОВА ГОВОРЮ...

*Попроси у врага совета —
и он станет другом твоим...*

Из песни неизвестного барда



С детства нам говорили о том, что существуют «волшебные слова»: «спасибо», «пожалуйста» — и мы свято верили в их магическую силу. Но проходили годы и мы все чаще убеждались, что другие практически не обращают на них внимания. Вера в волшебство этих слов уходила вместе с детством. А как все-таки хочется знать какое-нибудь слово, которое было бы универсальным ключом к сердцам людей. И такие слова есть!

Но сначала обратимся к одному из советов американского психолога Д.Карнеги. В своей книге «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей» он пишет:

ВНУШАЙТЕ СОБЕСЕДНИКУ СОЗНАНИЕ ЕГО ЗНАЧИТЕЛЬНОСТИ И ДЕЛАЙТЕ ЭТО ИСКРЕННЕ.

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас хоть что-то зависело. Не правда ли, как часто нам приходилось сталкиваться с каким-нибудь мелким чиновником, будь то служащий домоуправления или вахтерша в гостинице, который категорически отказывается выполнить нашу просьбу, ссылаясь на очередную инструкцию, противоречащую здравому смыслу?

И зачастую складывается ощущение, что этому чиновнику доставляет неопишное наслаждение видеть нашу беспомощность и разъяренность. А ведь он действительно получает удовольствие — удовольствие от сознания собственной значительности, подтверждение которой он не может получить иначе, как запретив нам сделать желаемое. Хоть маленькая, да власть!

1 Потребность чувствовать свою значительность — одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных всем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать

собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Однажды мы были свидетелями того, как молодой мужчина использовал, хотя и с большой долей шутки, данный прием. «В этом трамвае Ваше лицо кажется мне наиболее интеллигентным, поэтому я решил обратиться к Вам. Не будете ли Вы столь любезны прокомпостировать талон». Женщина, к которой он обратился, была сражена и растеряна, а когда пришла в себя, весело рассмеялась и прокомпостировала талон, хотя перед этим ей пришлось проделать подобную операцию раз десять и она была уже на взводе.

Мужчина несколько «переборщил»: такая фраза не совсем уместна в этой ситуации — отсюда и растерянность собеседника (хотя по сути все сделано правильно). При соблюдении чувства меры человек, использующий этот прием, производит очень благоприятное впечатление.

2 Любой работник хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость. Поэтому нам никогда не повредит, обращаясь к нему, извиниться за «причиненное беспокойство», хотя выполнение нашей просьбы и входит в круг его служебных обязанностей.

Если, заказывая проходящей мимо официантке дополнительное блюдо, начать со слов: «Извините за беспокойство! Мы понимаем, что наш столик у Вас далеко не единственный, но не могли бы Вы...», - то есть вероятность, что нам принесут заказанное значительно быстрее, или, по крайней мере, не отвечат грубостью.



Поднимая значительность официантки, признавая сложности этой работы, мы ее обезоруживаем. Официантка начинает чувствовать, что она вроде бы даже обязана нам: мы дали ей «плюс» и его нужно вернуть.

3 Заговорили об официантках и захотелось вернуться к нашей вахтерше. Вспомнился совет, который подарил нам один знакомый.

Как-то он обнаружил средство избежать лишних проблем, проходя мимо вахтерши в женское общежитие. У него было хорошее настроение и хотелось всем людям делать добро. Зашел в общежитие и направился прямо к вахтерше.

Улыбнулся, поздоровался и спросил: «Вы не подскажете, как тут можно пройти к вам в гости. Наверное, нужно оставлять какой-нибудь документ?» Вахтерша, достаточно мегероподобная, улыбнулась в ответ: «Да, оставьте что-нибудь». Он дал ей водительские права и пошел наверх.

Поднимаясь по лестнице, он задумался: «А чего это, собственно говоря, она так легко его пропустила? Ведь по водительским правам сюда не пускали даже под дулом пистолета!» И тут он понял, что дело, видимо, в том, что он прямо от дверей внутренне направился к вахтерше, именно К НЕЙ, а не МИМО НЕЕ, как обычно принято и как он делал всегда, с желанием говорить с ней, а не побыстрее проскочить наверх!

Он поднял этим ее значимость в собственных глазах (а что еще нужно вахтерше!), она интуитивно почувствовала это и ответила ему благосклонным разрешением, вопреки правилам, которыми всегда прикрывалась, как щитом.

4 Средств поднятия значительности собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации.

Но есть и универсальные, которые могут быть названы воистину волшебными словами.

Например, «Я хотел бы с вами посоветоваться!» Люди читают их так: «Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку?» Конечно, эта фраза — общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова.



Главное — искренне попросить у человека той или иной помощи.

«Я ХОТЕЛ БЫ С ВАМИ ПОСОВЕТОВАТЬСЯ...» — формула успеха.

5 Как сказал один мудрый человек: «Не бойтесь врагов, нападающих на вас. Бойтесь друзей, лстящих вам». Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне. Восхищение, теряя искренность, превращается в лесть, иными словами, грубую кувалду, под которой двери ломаются, но не открываются сами.



О ЖЕНЩИНАХ.

«Петь дифирамбы женщине до свадьбы — это вопрос склонности. Но петь ей дифирамбы после того, как вы на ней женились, — это уже вопрос необходимости, больше того — личной безопасности».

О МУЖЧИНАХ.

«Говорите с мужчиной о нем самом, и он будет слушать вас часами».

Что бы сказал психоаналитик...



Как-то наблюдали интересную картину. Одному специалисту принесли лист, на котором были изложены идеи «конкурирующей фирмы». Он энергично сказал: «Пойдемте обсудим это в курилке», — поднялся, схватил листок со стола. И так получилось, что этот листок выпал из его рук. Причем, сложилось впечатление, что наш знакомый чуть ли не бросил его на пол. Мы поняли, что он готов с ходу отвергать все, что бы там ни было написано. Бессознательное движение «бросания идей» конкурентов на пол вызвано отрицательным отношением и желанием «растоптать» их. Ход дальнейшей беседы подтвердил наши предположения.

КТО ЧИСТИТ УШИ ПО УТРАМ, ТОТ ПОСТУПАЕТ МУДРО!

или Предложим собеседнику
«психологического червячка»

Как-то нам довелось слышать в компании рассказ начинающего бизнесмена. Ему было необходимо получить ссуду для организации арендного предприятия. Но знакомые сказали, что просить на это деньги без достаточных гарантий (а их у него, естественно, не было) у президента открывшегося недавно коммерческого банка практически безнадежно; да и вообще, мол, этот президент «чудак» — интересуется историей баптизма...



— Бабушка, зачем тебе такие большие уши?
— Это чтобы лучше слышать тебя, дитя мое!
«Красная шапочка»

И вот наш предприниматель пришел в банк. Президент в это время увлеченно разговаривал по телефону со своим знакомым баптистом. Когда он закончил, у посетителя непроизвольно вырвался вопрос: «А что, в нашем городе тоже есть баптисты?» Президент несколько удивился его интересу, но тем не менее начал о них рассказывать, все больше и больше увлека-

каясь. Они побеседовали 40 минут. (Хотя это сильно сказано — «побеседовали»: все это время говорил президент банка, а его посетитель только задавал вопросы). Потом президент спохватился, спросил, по какому же вопросу к нему пришли, извинился, что так долго задержал собеседника и назначил новую встречу.

На следующий день в течение пяти минут все проблемы были решены. Разрешение на получение ссуды — на руках. И все только потому, что наш бизнесмен дал своему собеседнику поговорить о том, что того больше всего интересует и был хорошим слушателем.



1 Как часто нам не хватает человека, который не будет «учить жить», оценивать наши поступки, давать советы, принимать решения, а просто выслушает. Недаром человечество выработало такую форму беседы, как исповедь. Ведь ее психологическая суть не в том, чтобы получить «отпущение грехов», а в возможности вылить душу человеку, который примет все наши проблемы, как свои собственные. Священник на исповеди — родной брат психотерапевта. И с какой благодарностью

уходят от него люди. Но почему бы нам не брать с него пример? Вспомним совет знающего жизнь человека:

БУДЬТЕ ХОРОШИМИ СЛУШАТЕЛЯМИ...
ПООЩРЯЙТЕ ДРУГИХ ГОВОРИТЬ О САМИХ СЕБЕ.

2 Прыщик на собственной шее волнует человека в тысячу раз больше, чем судьба папуаса, съеденного в Новой Зеландии своими соплеменниками, или непоступившего в институт парнишки с нижней лестничной клетки.

Если мы хотим произвести благоприятное впечатление на собеседника, то необходимо говорить не о собственных проблемах, а о том, что интересует его.

Об этом правиле очень интересно высказался один психолог: «Я лично очень люблю мороженое. Но обнаружил, что по какой-то странной причине рыбы предпочитают червей. Поэтому, когда я еду на рыбалку, то думаю не о том, чего сам хочу. Я думаю о том, чего хочет рыба. Я не насаживаю на крючок порцию мороженого, а подманиваю рыбу червяком или кузнечиком. Почему бы нам не поступать столь же разумно, чтобы привлечь к себе людей?»



3 Когда мы встречаемся с человеком, которого не видели пару недель, очень полезно расспросить, что случилось в его жизни за это время, особенно о том, что для него важно: у любящего родителя можно поинтересоваться школьными успехами дочери, у инженера, делающего какой-то проект, о продвижении работы, у вернувшегося из отпуска — о впечатлениях от ялтинских пляжей и т.д. Особенно важно расспросить человека, который ждал какого-то решающего события: рождения ребенка, повышения по службе, защиты диссертации и т.п. — в этом случае отсутствие интереса с нашей стороны может вызвать жестокую обиду.

Интересный анализ подобных ситуаций предлагает американский психолог Э.Берн. Он считает, что люди во время общения обмениваются психологическими «поглаживаниями».

- Здравствуйте! Как дела? (2 «поглаживания»).

- Здравствуйте! Спасибо, хорошо! (2 «поглаживания»).

«Поглаживание» — единица нашего интереса к собеседнику. Общение



протекает благоприятно и собеседники чувствуют себя комфортно, если число посланных «поглаживаний» соответствует числу полученных. Если их недостаточно или слишком много — возникает чувство неуютности (или неуместности такого разговора):

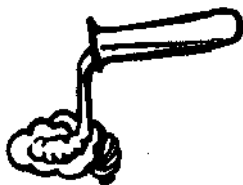
- Здравствуйте! (1 «поглаживание») Как я рад Вас видеть! (3) Поздравляю, я слышал Вы добились больших успехов? (5)

- Здравсьте! Я тороплюсь! (1 «поглаживание»)

Когда мы встречаемся с человеком, Которого давно не видели, мы чувствуем, что накопился своеобразный «долг» психологических «поглаживаний», который и необходимо вернуть.

ОСТОРОЖНО! *Не стоит быть слишком навязчивым в своих вопросах, если видно, что человек не очень-то хочет рассказывать, а также задавать их в неуместных ситуациях. Например, при встрече на улице на вопрос: «Как жизнь?» — традиционно следует ответ: «Нормально!» (А внутри у собеседника остается раздражение: «Он настолько пренебрежительно относится к тому, что происходит в моей жизни, что считает, будто это не стоит больше, чем пара слов на улице!») Надо иметь в виду, что наши представления о величине «долга» психологических «поглаживаний» может существенно отличаться от представлений собеседника!*

Что бы сказал психоаналитик...



Вот ситуация. Девушка с парнем сидят в фойе кинотеатра, ожидая начала сеанса. Она закинула ногу на ногу и покачивает туфельку на кончиках пальцев, а он ей в это время что-то рассказывает. Что мог бы сказать о них внимательный наблюдатель?

Во-первых, они уже довольно давно знакомы и не в первый раз пришли вместе в кино: поигрывание туфелькой говорит о том, что девушка чувствует себя рядом с парнем раскрепощенно, — навряд ли женщина (если она, конечно, не кокетка до мозга костей) стала бы это делать в присутствии мужчины, с которым знакома несколько дней.

Во-вторых, равномерное покачивание туфельки (как и любое другое равномерное движение) вместе со взглядом, устремленным в одну точку, говорит о сосредоточенности девушки на внутренних переживаниях и мыслях — навряд ли она внимательно слушает, что ей говорит парень: «Болтает там что-то, ну и ладно!»

Если при этом она, как бы в растерянности, вдруг надевает туфельку и крепко прижимает ее пальцами к ступне, — можно быть уверенным, что она думает о ком-то другом (прижатие туфельки в бессознательном — символическое прижатие к этому Другому).

ВСЕГДА ЛИ НАШЕ МНЕНИЕ — НАШЕ?

Если на клетке льва увидишь надпись «Буйвол» — не верь глазам своим.

Козьма Прутков

или Как формируется отношение к человеку

Вам приходилось бывать на сеансах гипнотизеров? Вот на сцену выходит мужчина, который выглядит «представительнее», чем два Геракла вместе взятых, и дает, как в молодости, «гопака впрысядку». Потом поднимается солидная женщина и абсолютно серьезно утверждает, что она - Галина Уланова, а чтобы доказать это, начинает исполнять партию из балета «Лебединое озеро». Мы улыбаемся, размышляя: «Во чего люди под гипнозом творят!» Но всегда ли мы свободны в своих поступках или мнениях, даже если нет никакого гипноза?

Однажды был проведен интересный эксперимент. Группе людей предлагали охарактеризовать человека по фотографии, сказав, что это крупный ученый-физик, а второй — показали ту же фотографию, но назвали человека преступником-рецидивистом, который убил трех маленьких детей. Как же они его описали?

Первая группа сказала следующее: «Его высокий лоб свидетельствует о большом уме, в глубоких глазах видна мудрость, прямой нос говорит о силе воли, работоспособности, легкая улыбка губ подчеркивает его доброту и т.д.

Вторая описала ту же фотографию так: «Его плоский лоб показывает полное отсутствие ума, глубоко посаженные глаза - злые, кажется, что он готов убить кого угодно, прямой, резкий нос подчеркивает готовность идти к цели «по черепам» других, ехидная усмешка выражает озлобленность на всех», - и т.д.

Одна и та же фотография, но как будто два совершенно разных и противоположных человека. В чем же дело?

ЧТО ТАКОЕ УСТАНОВКА?

Если мы не имеем своего определенного мнения о чем-то, то чаще всего готовы идти в направлении, которое подскажет кто-то другой. Психологи называют это явление установкой. Вспомним типичную ситуацию: учительница охарактеризовала ученика «умницей», и он в дальнейшем зачастую «обречен» на золотую медаль, а другого «тупицей, хулиганом», и ему придется приложить массу усилий, чтобы не оказаться в колонии для несовершеннолетних. Достаточно нашему другу сказать о ком-то «Он же глуп!», и мы, познакомившись с этим человеком, найдем миллион доказательств его глупости. А столь распространенные раньше рекомендательные письма? Или наши недоброй памяти «характеристики»?





1 Мнение, сложившееся вначале, очень часто надолго определяет отношение к человеку или событию, первая информация оказывается сильнее предыдущей.

Это «ЭФФЕКТ ПЕРВИЧНОСТИ».

Поэтому очень важно при встрече с новым человеком сразу произвести благоприятное впечатление. Кстати, американский психолог Э.Берн советует особое внимание обращать на первые 10 секунд общения, потому что человек еще не знает какую «роль» с нами играть и является тем, кто он есть на самом деле.



2 Наоборот, о человеке хорошо знакомом нам интереснее и важнее новая информация. Если мы слышим то, что уже знаем, то зачастую просто не обращаем внимания на общение.

Это «ЭФФЕКТ НОВИЗНЫ».

Если сотрудница, которую иначе, как «сирий чулок», никогда не называли, вдруг придет в красивом модном платье — разговоров будет на целую неделю.



3 Не стоит слишком активно предлагать что-то людям или отстаивать свое мнение в споре: чем больше усилий — тем больше обратный результат. Это так знакомо: некоторые политики всеми доступными способами доказывают, что их курс самый лучший, а народ голосует за их противника.

Это «ЭФФЕКТ БУМЕРАНГА»

Людям свойственно подсознательно оказывать противодействие сильному давлению извне, в чем бы оно ни выжалось, так как воспринимается оно как покушение на их право свободного выбора.

Вспоминается одна реклама по телевидению: «Вас еще не знают на мировом рынке? Не беда! Зато знают нас! Только у нас вы найдете то, что вам нужно!» Интересно, кто у них после этого что-нибудь купит?



4 Если что-то нас необычайно волнует, приносит положительные эмоции, мы готовы слепо отвергать любую критику своего

идола, — что хорошо известно по влюбленным. Как у Некрасова: «Втемяшется в башку какая блажь, колом ее не вышибешь». В таких случаях создается **«ЭФФЕКТ ОРЕОЛА»**.

Он очень опасен: человек начинает нереалистично смотреть на вещи и потом, как гром среди ясного неба, — разочарование. Человек, находящийся под влиянием «эффекта ореола», не должен вести деловые переговоры.

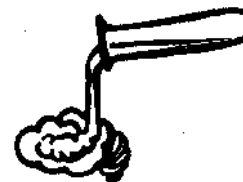


5 Но если пользоваться им умело, «эффект ореола» может принести большую пользу. Потихоньку создавая хорошую репутацию в глазах друг друга людям, которые тесно связаны между собой: коллегам по работе, друзьям в своей компании и т.д., — мы через некоторое время с удивлением обнаружим, что нас окружают только хорошие люди, которые прекрасно ладят между собой и великолепно относятся к нам.

Осторожно: хваля кого-то выборочно, легко нажать себе врагов и прослыть подхалимом.

6 Интересен и следующий прием, «позаимствованный» у бюрократов. Если в фирме есть два человека, равноценно выполняющих одну и ту же работу, то один принимает клиента, вникает в его проблемы, а потом заявляет, что это сложное дело и с ним может справиться только второй, который является специалистом именно по этим вопросам. Приглашается второй, которому уже создан соответствующий «ореол», и все его слова воспринимаются клиентом значительно весомее. Со следующим посетителем работники меняют места.

Что бы сказал психоаналитик...



Один наш знакомый, работая на пишущей машинке, постоянно делал опечатку в слове «опыт» — у него получалось «оыпт» (клавиши «Г» и «Ф» нажимаются разными пальцами левой руки).

Был проведен анализ. Левая рука связана с правым полушарием головного мозга, которое управляет эмоциональной сферой человека. Можно с уверенностью предположить, что опечатка вызвана скрытыми эмоциональными переживаниями.

Оказалось, что этот молодой человек в свои 23 года — уже достаточно перспективный ученый, но до сих пор еще студент. Его основная личная проблема — несоответствие возможностей и занимаемого статуса в обществе. Он постоянно слышит: «Талантлив, но не хватает опыта» (под «опытом» подразумевается, естественно, возраст), а эта тема для него болезненна.

Вот бессознательное и выражало свой протест при напечатании слов «опытные работники», которые использовались в тексте как синоним слов «пожилые работники».

КАК ПРОСИТЬ, ЧТОБЫ НЕ ОТКАЗАЛИ, И КАК КРИТИКОВАТЬ, ЧТОБЫ НЕ ОБИЖАЛИСЬ

Сколько раз нам приходилось просить своих знакомых, друзей, родителей, мужа, жену: «Сделай, пожалуйста...» — все, как об стенку горох, а в худшем случае — раздраженно-негодующее: «Да что ты все пристаешь ко мне!» Казалось бы, и тон ласковый, и «пожалуйста» использовали, а результата никакого.

В чем же дело? Почему люди так часто не хотят выполнять наши просьбы, даже если это не составляет им особого труда? Почему иногда остается ощущение, что «чего-то не хватило», что попросили бы как-то «по-другому» — нам бы не отказали?



ва вежливости, оказывается, не имеют решающего значения. Необходимо показать собеседнику весь «путь зарождения» нашей просьбы!

После проведенных исследований была предложена такая четырехступенчатая формула: «Я вижу...Я чувствую... Я нуждаюсь... И поэтому я хотел бы от тебя...»

— **Я вижу**, что ты в последнее время ходишь какая-то мрачная. **Я чувствую**: что-то между нами происходит неладное. А я, как и ты, **нуждаюсь** в том, чтобы у нас все было хорошо, чтобы ты радовалась, когда мы вместе, иначе мне очень плохо. **Поэтому я хотел бы** с тобой поговорить. Расскажи мне, что случилось?

А теперь сравним с привычным для нас вариантом:

— *Слушай, в чем дело? Расскажи, что случилось?*

Вполне вероятно, что после традиционного обращения муж или жена отмахнется: «Да ничего! Все в порядке!» — но раздражение все равно останется и может вылиться в конфликт. При четырехступенчатом построении фразы скандал «организовать» трудно. Выразив собеседнику причину нашего вопроса, мы его «обезоруживаем». Он видит, что это серьезное беспокойство и

искреннее желание выяснить источник возникшей напряженности, а не дежурная фраза. После этого навряд ли он уклонится от беседы.

Здесь нужно сделать оговорку, что буквальное следование этой формуле, похоже, не совсем естественно для нашей культуры и, может быть, даже несколько противоречит строю русского языка (на английском такая конструкция звучит более органично), что, в общем-то чувствуется в приведенном примере.

Поэтому важно следовать не внешней формальной структуре, а внутренней сути этой конструкции: «Я вижу...» — описание какого-то факта; «Я чувствую...» — формулировка восприятия его, своих ощущений, возникших при этом; «Я нуждаюсь...» — порождаемые этой ситуацией потребности; «Я хотел бы от тебя...» — сама просьба. Например:

— *Я вижу, что не успеваю все приготовить к приходу гостей и начинаю волноваться. А мне хотелось бы, чтобы им понравилось у нас с тобой. Не могли бы ты сходить в магазин за хлебом, чтобы было быстрее?*

Большинство мужей (если, конечно, у них вместо сердца не «пламенный мотор») навряд ли откажутся, особенно, если эта просьба будет сопровождаться скрещенными на шее руками (кинестетический «якорь» — подробнее см. «Когда стоит бросить якорь в море общения?») и нежным поцелуем.

Если же фразу начать сразу с четвертой ступени: «Сходи за хлебом!» — и муж загорится желанием выполнить это требование, то ему можно смело присвоить звание «Самого Послушного Мужа».

Итак, главное — показать всю причинно-следственную цепочку возникновения просьбы, а использование ключевых фраз этой формулы и даже всех четырех ступеней в принципе не обязательно. (Первые три ступени могут меняться местами, общее число может уменьшаться до трех или двух).

- I. «Я вижу...»
- II. «Я чувствую...»
- III. «Я нуждаюсь...»
- IV. «Я хотел бы...»

2 В ситуациях конфликтов, с высоким эмоциональным накалом может быть использована другая формула: «Ты чувствуешь (тебе необходимо)... Я чувствую... Поэтому я хотел бы от тебя...»

— *Я понимаю, что Вы хотели бы, чтобы я принял это решение уже сейчас, у Вас очень много от этого зави-*





Эта формула состоит из трех компонентов:

«Ты чувствуешь (тебе необходимо)...» — описание того, как мы понимаем состояние собеседника, его желания и потребности;

«Я чувствую...» — передача ему своих состояний, желаний, взглядов на проблему;

«Я хотел бы от тебя...» — просьба к партнеру, вытекающая из этого.

Главным достоинством этой конструкции, отличающей ее от предлагаемой американскими психологами, является первая фаза: «Ты чувствуешь (тебе необходимо)...» — желание передать собеседнику наше понимание, убеждающее в том, что мы не согласились (как в примере) с его позицией не потому, что просто отмахнулись, но из-за того, что принимая все во внимание, все-таки имеем свою точку зрения или свои проблемы.

Трудно отказать собеседнику в просьбе, если перед ней он показал свое понимание нашего внутреннего мира.

Вторая же фаза — описание своего состояния — по сути соответствует первым трем ступеням конструкции американских психологов: передаче в словах «пути зарождения» просьбы.

А заключительная фаза — сама просьба.

I. «Ты чувствуешь (тебе необходимо)...»

II. «Я чувствую...»

III. «Я хотел бы от тебя...»

3 Очень полезен и так называемый «мы-подход». В любой своей просьбе необходимо стараться находить то, что может быть интересно или выгодно нашему партнеру, постоянно показывать, что она совпадает и с его интересами.

— Если я поработаю сейчас подольше, займу несколько вечеров, то получу хорошее вознаграждение, и мы сможем купить тебе новое пальто.

сит: можно было бы сегодня же договориться с партнерами, и уже завтра дело пошло бы, а это — сроки и премиальные. Но знаете, я чувствую, что здесь что-то не сходится. Решение очень ответственное, и интуиция меня редко обманывает. Поэтому я хотел бы попросить Вас отложить это решение до завтра, чтобы у нас была возможность внимательно и не торопясь все обдумать.



Когда же не получается найти выгоду для партнера, полезно даже простое использование местоимения «мы». Любую фразу лучше переделать из «я-формы» в «мы-форму». Вместо слов: «Давайте перенесем решение этого вопроса на завтра: я мог бы все хорошо обдумать?», — лучше сказать: «Давайте перенесем решение этого вопроса на завтра: мы могли бы все хорошо обдумать». Вместо слов директора своим подчиненным: «Поступил большой заказ, и **вам** придется много потрудиться», ему можно предложить сказать: «Поступил большой заказ, и **нам** придется много потрудиться».

Это местоимение «мы» объединяет говорящего со слушателями, конструкция «я»-«вы», наоборот, разделяет их, способствует возникновению противостояния, облегчает возможность возникновения конфликта.

Сущность «мы-подхода» наиболее точно сформулирована у Р.Киплинга в сказке «Маугли»: «Мы с тобой одной крови!»

4 А теперь о второй проблеме: как критиковать собеседника, чтобы он не обижался? Можно вспомнить использование для этих целей комплимента по форме и критики по содержанию (см. «О рыцарях, динозаврах и комплиментах»).

Американский специалист по проблемам общения Д.Карнеги дает следующие советы:

«Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника».

«Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно».

«Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника».

Но существует и еще один прием — так называемые «Я-послания» (Некоторые авторы называют их «Я-сообщениями»).

Суть их в следующем: вместо осуждающей оценки поступка собеседника высказывается свое эмоциональное состояние, возникшее в результате его.

Вместо слов: «Сколько можно! Ты постоянно говоришь настолько высокомерно! Вечно вызывающе восседаешь на стуле, как Наполеон!» — лучше сказать: «Когда ты говоришь так и сидишь, скрестив руки, я чувствую себя приниженным!» На такую фразу трудно обидеться: ведь человек не выставляет оцен-



ку нашим поступкам, а выражает свои ощущения, в которых он — принципиально! — не может быть неправ. Он так чувствует и все! Разве можно обижаться на то, что человек чувствует так, а не иначе? Если только на самого себя.

Безусловно, говорить с помощью «Ты-осуждений» значительно легче, чем подыскивать «Я-послания», и, кажется, такие фразы более действенны. А что?.. «Ты болван!» — и все ясно. Но это

иллюзия. «Ты-осуждения» редко достигают цели, и даже когда дают, на первый взгляд, положительный эффект, все равно являются миной замедленного действия, которая рано или поздно, но когда-нибудь взорвется. Зато некоторые усилия по перестраиванию себя на «Я-послания» окупаются сторицей.

Заметки натуралиста



Из памяти всплывает эпизод, свидетелем которого пришлось быть.

Мой коллега, в то время еще студент, публиковал в городской газете статьи о проблемах формирования психосексуального «Я» у маленьких детей, в которых пытался отвечать на возникшие вопросы с позиций психоанализа З.Фрейда. Статьи вызвали весьма противоречивые отзывы с преобладанием негативных.

И вот мы встретились в коридоре института с его преподавательницей, доцентом.

— Я давно хотела поговорить о Ваших статьях! Я сама читала Фрейда и не только «Психологию бессознательного» (вышедший в то время сборник его работ), и я во многом не согласна с Вами. Я знала Вас как способного студента, умеющего самостоятельно мыслить, но разве можно так вольно интерпретировать Фрейда! — и далее следует логическое обоснование ее критических замечаний.

Но два слова из этой речи позволили мне понять, что стоит за этими аргументами против: несогласие по сути или нечто другое, лишь прикрытое логическими рассуждениями. «Как студента» и «вольно». Как студент он был хорош, но разве можно так «вольно» поступать и печатать статьи на основе Фрейда (а приобщенность к нему считалась тогда признаком некоторой «элитарности»), которые доцент «сама читала» и «не только...»? Два слова — и вся отгадка.

Внимание к таким «ключевым» словам может здорово помочь, когда мы хотим знать, что на самом деле стоит за недовольством нашего начальства или супруга.

ВМЕСТО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Если проанализировать все правила и приемы аттракции, то можно прийти к выводу, что в их основе — понимание и учет в общении внутреннего мира собеседника. На практике оказывается, что это очень непростое дело.

1 На одном психологическом тренинге общения давалось такое задание. Участники группы отвечали на вопрос: «Проституция: благо или зло?» (Эта тема была выбрана специально: высокий эмоциональный накал проблемы, существование достаточно однозначного стереотипа в общественном мнении, актуальность).

Но необходимо было высказать не свое личное мнение, а рассмотреть проблему с точки зрения одной из предложенных ролей, стараясь как можно глубже в нее вжиться: женщины-матери и жены, мужчины-мужа и отца, одиноких мужчины и женщины, священника, проститутки, слесаря, профессора, колхозника, представителя старших поколений, подростка и т.д. Участникам тренинга удалось хорошо проникнуть во внутренний мир своих персонажей.

В результате обсуждения они пришли к выводу: не существует одной общей «правоты», каждый оказался убедительным и, с точки зрения роли, которую он играл, правым. А некоторые даже столкнулись с тем, что то мнение, которое они отстаивали за своего персонажа, оказывалось столь же правильным, как и их собственное, прямо противоположное.

Члены группы сформулировали важную мысль: нет правды вообще, для всех, правда всегда чья-то, а значит:

ЛЮБОЕ КАТЕГОРИЧЕСКОЕ УТВЕРЖДЕНИЕ ЛОЖНО ИМЕННО В СИЛУ СВОЕЙ КАТЕГОРИЧНОСТИ.

Недаром кто-то из мудрых заметил: «Категоричность — признак ограниченности».

Это задание было направлено на формирование того, что психологи называют когнитивной сложностью («когнитивный» — в переводе «познавательный»), способности видеть множество точек зрения, учитывать все оттенки и нюансы.

Когнитивная сложность/простота — очень важная характеристика личности человека, оказывающая огромное воздействие на его общение. Когнитивно сложный человек всегда старается понять и принять во внимание наше мнение, избегает категорических суждений, видит все тонкости в нашем поведении и состоянии. Наоборот, когнитивно простой собеседник видит мир



только в рамках противопоставления «белое-черное», он редко сомневается, у него всегда готов единственно «правильный» ответ на самые сложные и запутанные вопросы.

Интересные наблюдения сделаны американскими психологами, изучавшими выступления политиков и восприятие людьми их речей. Оказалось, что в спокойные и благоприятные для страны периоды политики высказываются с достаточно высокой степенью когнитивной сложности, с попытками учитывать точки зрения и интересы различных общественных групп. Но как только наступает кризис — речи становятся все более и более когнитивно простыми, достигая пика перед войной или во время международных конфликтов, когда все проблемы засовываются в плоскость схемы: «Есть «наши» — хорошие, и есть «они» — враги, чужие, плохие». И у нас выступления радикалов с обеих сторон не отличаются способностью к объективному видению ситуации.

С другой стороны, выяснилось, что большинству населения (но не всем!) более симпатичны когнитивно простые политики, видимо, потому, что их программы предельно понятны, а людям обычно лень над чем-то ломать голову. Вспомним, под какими лозунгами большевики взяли власть: «Мир — народам!», «Земля — крестьянам!» и т.д. Куда уж проще и понятнее для самого темного крестьянина!

2 Хочется поделиться размышлениями о том, какую роль играет когнитивная сложность в решении конфликтов, возникающих в общении между людьми.

Однажды к нам на прием пришла молодая супружеская пара, которая собиралась подавать заявление на развод. Их проблема, как выяснилось, состояла в том, что муж был просто неспособен что-нибудь сделать самостоятельно: принять какое-то важное решение, выполнять домашние дела и т.д. Развода требовал оскорбленный обвинениями в этом муж, хотя начало конфликту положила жена.

После длительной беседы подтвердилось предположение, что эта черта в характере мужа была заложена еще его родителями, которые оберегали его — из самых лучших, казалось бы, побуждений! — от всех проблем, да так, что

он и не научился делать что-либо без чьей-то поддерживающей и страхующей руки. Так что несамостоятельность была скорее не вина его, а беда.

Жену, конечно, не особенно волновали все эти тонкости, она видела одно: муж форменный тюфяк. Сначала мирилась, а потом надоело, и она стала высказывать ему все это в лицо. Муж, как мог, защищался, находил повод упрекнуть ее. И они дружно катились в пропасть, в глубине души страстно желая быть вместе.

Первое, что пришлось сделать, — показать каждому, что другой со своей точки зрения тоже прав. Жена, разумеется, не обязана, как адвокат, заниматься поиском оправданий несамостоятельности супруга, она имеет полное право просто жить и иметь возможность во всем положиться на мужа. С другой стороны, муж имеет полное право заявить: «Да, я такой! И хочу оставаться собой! В конце концов она сама решала, и знала, за кого идет замуж!» (Что он с успехом и сделал у нас на приеме). Дальше приведем небольшой отрывок из беседы.

Психолог: Получается так: каждый со своей точки зрения прав, а общение все больше и больше становится похожим на пытку. Продолжать настаивать на любой из двух точек зрения равносильно самоубийству.

Но есть и третья — «точка зрения семьи». Она не совпадает с какой-то из ваших точек зрения и, как ни странно, не является простым объединением и даже компромиссом между ними. Но она отражает интересы каждого из вас, соответствует вашим главным, глубинным желаниям.

С этой «точки зрения семьи» недостаток Игоря есть не его личная вина, за которую Вита имеет полное право его упрекать, а беда ВАШЕЙ СЕМЬИ. А раз это беда семьи, то и выход из нее может быть только совместным.

Вы говорите, Вита, что Игорь ничего не может решить сам, что он как ребенок. Но ведь, чтобы ребенок научился ходить, ему нужно ходить. И падать. «Падая и вставая, мы растем». Не правда ли? Откуда же взяться этой самостоятельности, если Игорю никогда раньше не приходилось попадать в ситуации, где необходимо что-то делать самому, если никогда не приходилось при этом набивать шишек?

И ведь признайтесь, Вита, Вы вместо того, чтобы дать ему возможность наконец попробовать, ради собственного спокойствия делали все сами: так и быстрее, и надежнее. И теперь его же обвиняете в несамостоятельности!

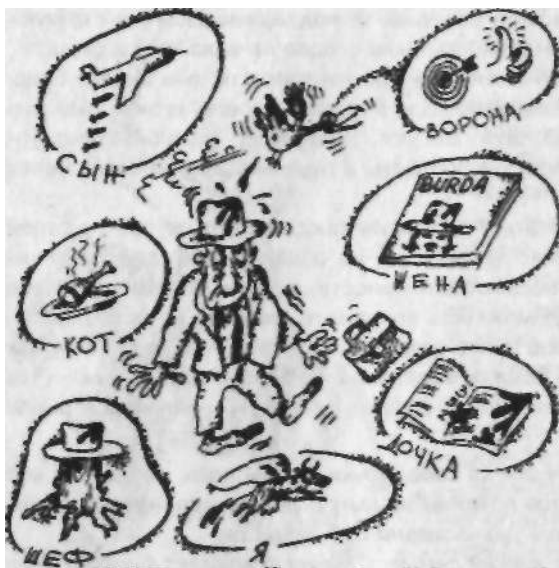
Жена (смущенно): Да...

Психолог: А Вы попробуйте, рискните, и попросите его сходить на базар и купить то, что нужно. И ерунда, если он в первый раз принесет камни вместо картошки. Смотрите на это с «точки зрения семьи»: это не у него не получилось, а у нас вдвоем. А во второй раз Вы дадите хорошую инструкцию, и Игорь принесет отличную картошку. И то же самое во всем остальном...

Так был преодолен этот хронический конфликт и сохранена хорошая семья.

(Имена в проанализированной истории, разумеется, изменены).

Мы видим, что одномерный, «плоский» (когнитивно простой) взгляд с позиции только своей точки зрения оказывается часто неэффективным в



успеха в общении. Когнитивная сложность, в конечном итоге, является основной эффективности использования описанных в этой главе приемов аттракции — искусства нравиться людям.

общении между людьми. «Объемный» (когнитивно сложный) подход позволяет найти пути к взаимопониманию.

Кстати, внутри супружеской пары, на самом деле существует 9 точек зрения, а если есть хотя бы один ребенок — число их возрастает до 28, и это не считая точек зрения свекрови, тещи, бабушки, Марьи Ивановны на работе и т.д. Видеть проблемы сразу со всех этих точек зрения невозможно, да и необязательно, но стремление к многомерности необходимо — это залог

Что бы сказал
психоаналитик...



Как-то я работал, сидя за столом. Курил и пепел стряхивал в стоящую рядом пепельницу. Когда в ней накопилось достаточно большое количество окурков, из нее начал исходить крепкий и весьма неприятный табачный запах. Через некоторое время я встал, чтобы пройтись, и собирался выйти из-за стола, как нечаянно махнул на ходу рукой и сбросил пепельницу прямо на пол. Она разлетелась на мелкие кусочки.

Безусловно, что мое бессознательное и в этот раз осуществило скрытое желание: убрать неприятно пахнущую пепельницу, — и сделало это весьма радикальным образом: разбив вдребезги, — и с невероятной ловкостью: не задев ни стоящей вазы с цветами, ни стакана, ни бутылки лимонада.

Характерной особенностью таких «разрушительных» действий, связанных с выполнением наших скрытых желаний, является то спокойствие, с которым мы взираем на их результаты. Кроме того, в подобных ситуациях всегда можно задать себе вопрос: «Зачем ты это сделал?» (Обращение к себе на «ты» способствует получению ответа).

РЕЗЮМЕ

Подводя итоги, вспомним основные правила и механизмы аттракции - искусства нравиться людям.



1 ОСНОВНОЙ ЗАКОН АТТРАКЦИИ
Делать подарки Ребенку и не дразнить Родителя своего собеседника.



2 ПРАВИЛО 15 СЕКУНД
Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.



3 ПРАВИЛО ТРЕХ «ПЛЮСОВ»
Чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседника, необходимо в начале беседы и в конце ее дать ему три «плюса».



Возможные плюсы:

1. УЛЫБКА
Искренняя доброжелательная улыбка - путь к сердцу собеседника.

РЕЗЮМЕ



2. КОМПЛИМЕНТ

А) КОСВЕННЫЙ - хвалится не сам человек, а то, что для него дорого.

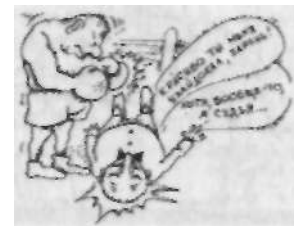


Б) «минус-ПЛЮС» - сначала дается небольшой «минус», а затем — огромный «ПЛЮС».



В) Сравнение с чем-то самым близким для делающего комплимент:

«Я хотел бы иметь такого сына, как Вы...»



Г) Комплимент-критика — по форме делается комплимент, а по содержанию — критика.

РЕЗЮМЕ



«Это благодаря Вам...»
формула ответа.



3. ИМЯ СОБЕСЕДНИКА

Имя собеседника — самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.



4. ВНУШЕНИЕ ЗНАЧИТЕЛЬНОСТИ

Формула: «Я хотел бы с Вами посоветоваться...»

РЕЗЮМЕ



IV БЫТЬ ХОРОШИМ СЛУШАТЕЛЕМ...

Говорить о том, что интересует собеседника.



V УСТАНОВКА

Установка — неосознанная готовность человека поступать определенным образом.

Эффекты установки:

1. ЭФФЕКТ ПЕРВИЧНОСТИ

Первая информация о новом человеке оказывается важнее последующей.

«Правило 10 секунд»

2. ЭФФЕКТ НОВИЗНЫ



РЕЗЮМЕ



О хорошо знакомом человеке интересна лишь новая информация.



3. ЭФФЕКТ БУМЕРАНГА

Навязчивость порождает отвержение.



4. ЭФФЕКТ ОРЕОЛА

Некритичное восприятие человека.

Безусловно, приемы аттракции — искусства нравиться людям — должны применяться все в комплексе. Не стоит надеяться, что использование какого-то одного из них даст сногшибательные результаты.

Иногда встречаются люди, которые стремятся овладеть приемами общения, чтобы затем использовать эти знания для своих корыстных целей. Такие планы неблагородны, а главное — бесперспективны: никакие голые приемы аттракции не смогут компенсировать отсутствие основного — искреннего и доброжелательного интереса к людям. Это только Остап бендер, великий комбинатор, созданный талантом Ильфа и Петрова, мог добиться успеха, манипулируя людьми, но реальная жизнь — далеко не художественное произведение, и мы не столь наивны, как герои бессмертных творений, окружавшие сына турецкоподданного.

**ИСКУССТВО
СЛУШАТЬ
СОБЕСЕДНИКА**



Я ВАС СЛУШАЮ

*Два уха и один язык нам даны для того, чтобы
больше слушать и меньше говорить.*

Зенон из Китиона

Вспомним типичный разговор двух старушек у подъезда:

— А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну «лычку»! Теперь он у меня сержант!

— А у меня, ты знаешь, в последнее время печень совсем разболелась, сил нет.

— Вот и я говорю, может, теперь ему отпуск дадут!

— Да, отпуск — это хорошо! Видимо, придется теперь в больницу идти.

Каждый говорит о своем, даже не давая себе труда вслушаться в речь другого.

Но ведь это так характерно для нас: мы торопимся высказать свое, торопимся показать себя, бежим, бежим, боясь, что перебыют. Как удачно выразился один американский психолог, «разговор — это соревнование, в котором первого, кто задержит дыхание, объявляют собеседником».

Искусство слушать собеседника — одно из важнейших в общении, но почему-то обычно ему уделяют достаточно мало внимания. Некоторым этот талант дан «от природы». Но большинство из нас, простых смертных, должно постигнуть это искусство, пройдя настоящие тернии, ломая в себе устоявшиеся привычки, воспитывая искренний интерес к людям и тому, что они говорят, постигая приемы профессионального слушания.



ДВА ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

*Но не слушали газели
И по-прежнему гадели...
Что за глупые газели!*

К. Чуковский. «Телефон»

1 Как-то знакомые психологи рассказали интересный случай. К ним в психологическую службу пришел мужчина лет 45. Он хотел научиться правильно общаться, потому что собирался стать организатором и руководителем частной платной стоянки, а для работы с клиентами это ему крайне необходимо.

И вот он в течение трех часов рассказывал о своем будущем детище, о том, какую роль играет умение работников контактировать с клиентами для при-



былей предприятия, как он хочет, чтобы психологи провели специальные занятия с его подчиненными и т.д.

Когда беседа закончилась, он сказал:

— Вы такие интересные люди, я так много узнал нового!

Они спросили:

— Скажите, а что конкретно такого «нового» мы вам сказали?

Мужчина задумался, потом растерянно пробормотал:

— И действительно...

Оказалось, что это он сам в течение трех часов говорил о том, как он хочет научиться правильно общаться, а психологи только слушали, но оставили впечатление очень интересных собеседников.

И тогда мужчина сформулировал для себя одно из правил общения:

ПРАВИЛО ПЕРВОЕ:

Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

2 На психологическом тренинге общения группа выполняла следующее упражнение. Участники разбились на пары, каждому в тайне от другого тренер называл тему разговора и давал задание попытаться разговаривать на нее партнера.

Пары по очереди приступили к работе. И тут началось самое комичное: ведь у каждого тема была своя: у одного «мороженое», у другого — «стройматериалы», или «косметика» и «пулемет». Надо было видеть, как каждый ..тянул одеяло» на себя, все было очень похоже на описанный разговор двух старушек у подъезда.

Но вот у одной пары беседа получилась, причем каждому удалось разговаривать собеседника на свою тему.

В результате совместного анализа группа сформулировала правило:

ПРАВИЛО ВТОРОЕ:

Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

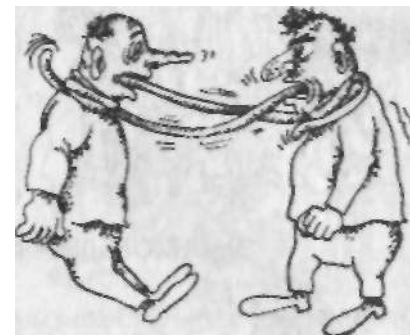
Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

А кто же должен уступить и стать сначала слушателем? Тут вспоминается положение устава французской армии: «Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее».

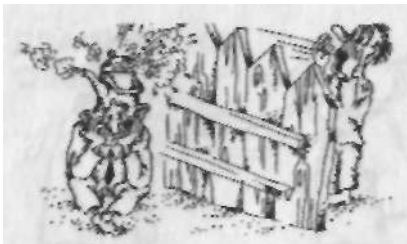
Итак, если мы хотим, чтобы нас выслушали, мы должны сначала выслушать другого.

ПОЧЕМУ МЫ НЕ СЛУШАЕМ, И ЧТО НЕ СТОИТ ДЕЛАТЬ

1 Мы не слушаем не только потому, что нам неинтересен предмет разговора, но и потому, что слишком поглощены собственными мыслями, обдумываем, что бы такого сказать по этой проблеме, как позффектнее продемонстрировать свою эрудицию. А ведь собеседник в это время продолжает говорить...



ПОГЛОЩЕННОСТЬ СОБСТВЕННЫМИ МЫСЛЯМИ



2 Не слушаем потому, что не владеем собой и полностью заняты внутренними эмоциональными «бурями»: покупатель, предъявляющий претензии к товару, может слушать только то, что ему хочется услышать — любая объективная информация пройдет мимо ушей.

ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НЕУРАВНОВЕШЕННОСТЬ



3 Не слушаем потому, что неприятно слышать то, что воспринимается как покушение на наш авторитет. Вместо того, чтобы попытаться понять суть высказывания собеседника, мы сразу готовы защищаться. А лучшая защита - это нападение, поэтому главным становится задавить сказавшего что-то неприятное. Слушать его при этом, естественно, не обязательно...

УЯЗВЛЕННОЕ САМОЛЮБИЕ



4 Не слушаем потому, что считаем себя умнее остальных и судим направо и налево обо всем услышанном со своих личных позиций, ставим оценки «пять» — «два» всему, что сказано. Наверное, каждый из нас мог бы признаться себе в том, что хотя бы раз подумал: «Господи! Какая чушь!» — о том, что говорит собеседник, даже не дослушав до конца.

ВЫСТАВЛЕНИЕ ОЦЕНОК СКАЗАННОМУ



5 Как ни парадоксально, но мы часто не слушаем тех, к кому питаем лучшие чувства. Наша раскрепощенность в общении с близкими, хорошо знакомыми людьми оборачивается расхлябанностью и невнимательностью. Наверяд ли мы позволили бы себе слушать так же вполуха, как частенько слушаем жену, слова какой-нибудь особы, представленной нам на званом вечере. Увы, как заметил бард А.Дольский: «Меньше всего любви достается нашим самым любимым людям».

ПОТЕРЯ ВНИМАТЕЛЬНОСТИ К БЛИЗКИМ

6 Не слушаем потому, что не умеем. Природа наделила нас способностью слышать — воспринимать звуки, слова, но слушать — точно понимать выражаемую ими мысль — мы должны научиться сами.

НЕВЛАДЕНИЕ ТЕХНИКОЙ СЛУШАНИЯ

Приемам эффективного слушания, которым может научиться каждый, и посвящена эта глава книги.



В ЧЕМ ОПАСНОСТЬ НЕ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА

Вспомним судьбу бедного Ипполита из кинофильма «Ирония судьбы или С легким паром». Не сумев выслушать объяснение своей невесты Нади по поводу появления в ее квартире по ул. Строителей-3, дом 25, кв.12 постороннего пьяного мужчины, он ее потерял.

1 Хлопнувшая дверью и ушедшая из дому любимая жена, начавший спиваться от «одиночества вдвоем» муж, бывший когда-то таким милым и заботливым, собственные дети, смотрящие на нас как на злейших врагов, скандал на работе с шефом и перенесенный из-за этого на зимнее время отпуск, многолетние постоянные стычки с окружающими людьми и поседевшие в результате к 40 годам волосы, бессонницы, неврозы, разводы, — все это итог нашего неумения слушать других.

Не слушая людей, мы страдаем сами и причиняем боль другим.

2 Огромны также потери от неумения слушать и в хозяйственной деятельности. Только представьте: письма должны быть перепечатаны, время встреч пересмотрено, отгруженный груз переадресован, — и все потому, что кто-то что-то не сумел правильно услышать. Информация, передаваясь от работника к работнику по служебной лестнице, искажается, как в игре «испорченный телефон».



Заметки натуралиста

Вот ситуация. Идут три молодых человека и о чем-то активно разговаривают. Можно с высокой степенью вероятности предположить, что тот, кто находится в центре, является лидером, ведь это наиболее удобная позиция: не надо говорить через кого-то, а каждый из двух остальных чувствует себя «равноприближенным к вождю».

СЛУШАЕМ ЛИ МЫ, КОГДА НАМ КАЖЕТСЯ, ЧТО МЫ СЛУШАЕМ ?

Давайте проведем небольшой эксперимент. Предложим нашим друзьям ответить на вопрос: трудное ли это дело — слушать собеседника? Можно смело поставить девять против одного, что большинство ответит: «Чего же легче?! Сидишь себе, слушаешь... Это же не самому говорить, когда надо думать, подбирать слова!» Хорошо, но почему же тогда люди так часто жалуются, что в разговоре другие их «по-настоящему» не слушают? С какой радостью мы все набрасываемся на собеседника, который умеет слушать, хорошо нас понимает. Что же такое слушать «по-настоящему»?

Существует несколько типов слушания: одни помогают собеседнику говорить, дают возможность точно его понять, другие — не способствуют взаимопониманию, а третьи — делают его просто невозможным.

ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ

1. «ОЦЕНЩИК». Это категоричный слушатель, который постоянно судит про себя о том, что мы сказали, в зависимости от своих личных пристрастий: «Это — хорошо, правильно, а это — просто глупость». Но кого же он слышит: нас или самого себя?



Однажды на психологическом тренинге общения тренер дал группе задание: «Исследуйте руками лицо своего партнера по паре и расскажите о своих ощущениях». Многие в группе возмутились: «Как я буду трогать руками лиц(мало знакомого человека!» — на что последовал ответ: «А разве я говорил прирагиваться к лицу руками? Задание было — исследовать лицо, но ведь это можно делать и не касаясь его, например, только ощущая тепло...» Участник группы услышали не слова тренера, свои собственные мысли.

Оценивающее слушание не позволяет воспринимать смысл речи собеседника незамутненно, «подсовывает» нам вместо информации наше отношение к ней. Для «оценщиков» характерны следующие реакции на сказанное:

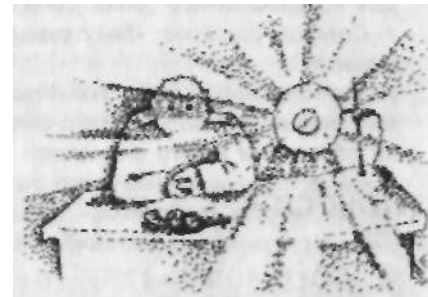
1. *Поучения, указания на целесообразность:* «В таких случаях всегда необходимо поступать порядочно»; «Вам следует пойти первым — это самое разумное».

2. *Осуждение, критика, обвинения:* «Как Вам не стыдно так поступать?» «То, что Вы сделали — просто глупость»; «Я ведь предупреждал, что это случится».

3. *Брань, необоснованные обобщения, унижения:* «Все женщины одинаковы!» «Ишь какой умный выискался!»

К числу «оценщиков» часто относятся руководители разного ранга, склонные к морализаторству старики, те, кого называют «старыми девами» и т.п. Для них важнее не то, что им говорят, а что они сами думают по этому поводу.

2. «ТОЛКОВАТЕЛЬ». Это рассудительный слушатель, который всегда готов искать причину, почему и зачем была сказана какая-то фраза, склонен давать толкования ей, как гадалка толкует сны. Он часто думает, а то и говорит вслух примерно так: «Вы сделали это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему Вы это сказали». Собеседник-толкователь, как Пинкертон, носится во время разговора в поисках причин появления высказывания, и за этим поиском теряется смысл сказанного; для него важнее не «что» сказано, а «почему». С ним очень трудно говорить: постоянно ощущаешь себя, как под рентгеном.



Для «толкователей» характерны следующие реакции:

1. *Интерпретация, анализ:* «Вы наверняка считаете меня простачком, не понимающим ничего»; «Ваши слова говорят о том, что Вы хотите власти над людьми».

К числу «толкователей» часто относятся молодые интеллектуалы, для которых толкование — своего рода тренировка ума, многие врачи из-за специфики своей работы, учителя и др.

3. «СЕРДОБОЛЬНЫЙ». Это сочувствующий собеседник, который всегда готов выразить свое сострадание говорящему, быстро с ним согласиться.

Как-то пришлось наблюдать в поезде анекдотичную ситуацию. Один мужичок ходил по вагонам и подстраивался к любому разговору, где обсуждали какую-нибудь проблему, начинал активно выражать свое соболезнование и



поддержку, переживать за говорящего. Когда ему давали понять, что он здесь лишний, мужичок отправлялся в путешествие дальше. Видимо, ему не терпелось кому-то посочувствовать, а может, ждал, что ему посочувствуют в ответ.

В такой заостренной форме негативные результаты «сердобольного» слушания очевидны. Но как мы часто готовы «посочувствовать» собеседнику, не подозревая, что только мешаем ему: если после первой же фразы мы заявляем: «Ты абсолютно прав!» — то о чем же дальше говорить? А ведь собеседник может быть, хотел поделиться своими сомнениями, попытаться вместе с нами найти наиболее взвешенное решение, — теперь ему придется делать это в одиночестве.

Не редкость и другое: человек настолько рассочувствуется, что сам заплачет, да так, что уже приходится его самого успокаивать. Но что же его интересует больше: эмоции собеседника или его собственные? Он-то «посочувствовал», а собеседник так и не смог до конца выплеснуть все, что накопилось в душе.

Для «сердобольных» характерны следующие реакции:

1. *Похвала, согласие: «Мы гордимся Вами!» «Я считаю что Вы, безусловно, правы!»*

2. *Успокаивание, сочувствие, утешение: «Господи, как я Вас понимаю, как Вам сейчас трудно!» «Ничего-ничего, все делают ошибки!» «Успокойтесь не обращайтесь на это внимание!»*

К «сердобольным» чаще всего относятся люди пожилого возраста, которых принято называть «добряками». (Не случайно в русском языке со словом «добрый» соседствует «добренский», которое носит несколько негативный оттенок).

4. «ДИАГНОСТ». Это пристрастный, анализирующий слушатель, который склонен перебивать собеседника следующими фразами: «Когда именно?», «Приведите конкретный пример!», «Чем Вы можете это доказать?» Все это вызывает ощущение допроса, естественно, не способствующее общению.



С «диагностами» часто встречаются те, кому приходится читать лекции, вести учебные занятия и т.п. Есть слушатели, которые забегают со своими вопросами вперед, требуют тех деталей уточнений, о которых преподаватель собирался сказать чуть позже. «Диагносты» своими репликами сбивают говорящего с мысли. У такого слушателя есть и еще один недостаток: человек постоянно задающий вопросы по мелочам, не производит впечатление умного человека.

Для «диагноста» характерны следующие реакции:

1. *Нравоучения, логическая аргументация: «В вашем возрасте я этого не имел!»; «Вам это поручено, значит — это Ваша проблема».*

2. *Выяснение, допрос: «Кто Вас надоумил?» «Что Вы сделаете в следующий раз?»*

«Диагностами» становятся люди с конкретным, прямолинейным мышлением, которым нужно, чтобы все было «разложено по полочкам», многие руководители, принимающие по роду службы решение за других людей и т.д.

ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ, КОТОРЫЕ НЕ СЛУШАЮТ

1. «ФЕЛЬДФЕБЕЛЬ». Это авторитарный слушатель, склонный к диктату, приказам¹, подавлению и подчинению людей. Его ответы, что называется, «на корню» обрубают собеседника. Это не слушание, а снисходительно-повелительное выслушивание.

Незабываемые времена службы в армии оставили в памяти такой эпизод. В части решили благоустроить караульное помещение, обить стены деревом, выложить полы плиткой. Когда работа была почти закончена, ее пришел принимать командир части, подполковник.

Командир: Так, хорошо! Максимов, что Вы умеете делать? Солдат: Ну... я могу стены красить, вот плитку класть. Командир: Вы еще и пререкаетесь! Я Вас посажу!

Бедному парню пришлось отсидеть трое суток на гауптвахте за свои «пререкания».

Для «фельдфебелей» характерны следующие реакции:

¹ • *Приказ, указание, команда: «Повторите еще раз!» «Говорите медленнее!» «Не разговаривайте со мной подобным тоном!»*

2. *Предупреждение, угроза, обещание: «Вы пожалеете, если не сделаете этого!» «Еще раз повторится — и с Вами все кончено!» «Быстро успокойтесь и тогда я Вас выслушаю!»*

«Фельдфебелями» часто становятся люди, имеющие неограниченную власть. Яркий пример — военачальники, крупные руководители, если они не пытаются разыгрывать роль «демократа», многие учителя и др.





2. «ЗАЯЦ». Это собеседник, который уклоняется от беседы, из-! бегает обсуждать какой-нибудь во- прос. «Зайцами» бывают все люди в каких-то определенных ситуациях, когда они не хотят беседовать на данную тему. Трудно представить, чтобы человек постоянно уклонялся от любой беседы: в этом случае уже можно заподозрить какие-то отклонения в психике.

Для «зайца» характерны следующие реакции:

1. Уход от проблемы, отвлечение внимания, шутка: «Почему бы Вам не выбросить все это из головы?»

«Знаете, Вы напомнили мне один эпизод...» «Похоже, я встал не с той ноги и не способен соображать!»

2. Совет, рекомендация, решение: «Я бы предложил Вам обжаловать это!» «Попробуйте сделать так-то и дело с концом!» «Почему бы Вам не сказать так-то...»

Описанные типы слушателей, конечно, являются концентрированным выражением той или иной манеры слушать. Каждому человеку присущи все эти типы, но какой-то преобладает. Определенное сочетание их и составляет индивидуальный стиль слушания, в котором отражаются характер человека, его интересы, пол, возраст, положение в обществе, особенности личности и т.п.



Но следует помнить, что, как установил американский психолог К.Роджерс, если человек в 40% случаев проявляет в общении один и тот же вид реакции, то его собеседник вправе думать, что этот человек ведет себя так всегда. Значит, если мы даже менее, чем в половине случаев отвечаем бестактно, нас объявляют безнадежно, стопроцентно (!) бестактными. Если мы в каждом третьем случае ведем себя как «диагност», то весьма высока вероятность прослыть среди окружающих «занудой» и т.д.

Все рассмотренные стили слушания являются помехой в общении, не дают возможности собеседнику полностью высказаться, передать свои эмоции, мешают нам правильно понять его.

ИСКУСНЫЙ СЛУШАТЕЛЬ

Профессиональные психотерапевты, психологи умеют искусно слушать. Они помогают человеку говорить, облегчают самораскрытие. Людям очень приятно общаться с ними. Их стиль слушания может быть назван «понимающим».

« П О Н И М А Ю Щ И Й ». Это собеседник, который пытается нас понять и не оценивает наших слов, не анализирует, зачем мы это сказали, не навязывает нам свое сочувствие, не пытается разложить нашу речь «по полочкам». Он действительно нас слушает и слышит именно то, что мы говорим.

Существуют специальные приемы понимающего слушания, которым может научиться каждый человек:

- *нерефлексивное слушание*
- *выяснение*
- *перефразирование*
- *резюмирование*
- *отражение чувств*



Что бы сказал психоаналитик...



Однажды я был «разоблачен». Вошел как-то в трамвай, вижу — сидит женщина из нашего института. Мы с ней часто встречались, заметили друг друга, но повода познакомиться как-то не находилось. Я остановился по соседству, рядом с ней было свободное место. Стою, держусь за сиденье и мучаюсь, подыскиваю слова, чтобы начать разговор и подсесть к ней.

Тут она улыбнулась и задала какой-то ничего не значащий вопрос. Я с радостью уселся рядышком и принялся пространно отвечать. Так мы познакомились.

Спустя полгода как-то в разговоре вспомнили эту ситуацию. Она поразила меня своей наблюдательностью и проницательностью. Оказывается, что держась за сиденье, я обхватил спинку так, что большой и согнутый указательный палец был с одной стороны, а остальные — с другой. Ее жизненный опыт подсказал, что так держатся люди, которые хотят что-то сказать, но не решаются, ищут слова.

КАК ТОРГОВАТЬ БРАКОВАННЫМИ САПОЖКАМИ,

или Искусство сделать
из слона муху

Вам приходилось когда-нибудь сталкиваться с чрезмерно словоохотливым собеседником, который обрушивает на Вас море слов, речь которого похожа на бесконечный состав вагонов, растянувшийся на многие километры? Или с человеком, взхлеб предьявляющим свои жалобы?

Вот типичная ситуация из жизни советского магазина:

Покупатель: Эти сапоги бракованные!

Продавец: Но Вы же их сами выбрали!

Покупатель: Вы что, хотите, чтобы я платил деньги за эту халтуру?!

Продавец: А я-то здесь причем?

Покупатель: Сейчас же позовите сюда заведующую!!

Конфликт гарантирован. И что самое смешное (а может, и грустное): ни продавец, ни покупатель, в общем-то, не собирались устраивать скандал. Продавец ошибочно посчитал слова покупателя за претензии лично к нему, а покупатель воспринял ответ как наплевательское отношение. Испорченное на день настроение у одного и запись в книге жалоб у другого — вот результат неумения слушать.

А теперь мы перенесемся в частный магазин нашего недалекого светлого будущего, когда сотрудники будут проходить специальную психологическую подготовку по общению с клиентами: ведь иначе в условиях конкуренции просто не выжить.

Покупатель: Эти сапоги бракованные!

Продавец (участливо): Да?

Покупатель: Да-да! Здесь же сразу видно, что подошва скоро отклеится, а правый сапог почему-то больше, чем левый! Это же безобразие!

Продавец: Да-да. Понимаю Вас...

Покупатель: Что же Вы предлагаете?

Продавец: Может быть попробуем подыскать другую пару, которая бы Вас устраивала?

Конфликт исчерпан. Не перебивая, а внимательно и искусно выслушав, продавец уберет свои и покупателя нервы от ненужного скандала. Поможет ли чем-то он сам или этим будет заниматься заведующая — это вопрос другой, главное, что они с покупателем смогли понять друг друга и конфликт не состоялся.

В чем же разница между этими двумя разговорами? В первом продавец стремился высказать собственное недовольство, даже не дав себе труда попытаться понять, в чем же суть претензий покупателя, а во втором был понимающим слушателем и искусно использовал прием неререфлексивного слушания.

ЧТО ТАКОЕ НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Неререфлексивное слушание — это слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать. Здесь важны оба слова. Молчать — так как собеседнику хочется, чтобы его услышали, и меньше всего интересуют наши замечания; внимательно — иначе человек обидится и общение прервется или превратится в конфликт.

Все, что нужно делать — поддерживать течение речи собеседника, стараясь, чтобы он полностью выговорился.



ПРАВИЛА НЕРЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ

1 Главный принцип - МИНИМУМ ОТВЕТОВ (невмешательство). Любая наша фраза в лучшем случае будет пропущена собеседником мимо ушей, в худшем — собьет его с мысли или даже вызовет агрессивную реакцию: ведь мы идем против его желания выговориться самому.

2 При неререфлексивном слушании мы должны быть не красноречивым оратором, не судьей сказанному собеседником, не справочником, дающим ответы на любые вопросы, не врачом, ставящим диагноз, а губкой, только впитывающей все, что говорит собеседник, без какого-либо отбора и сортировки.





3 Как поезд не может ехать без колес, таи и общение невозможно без обратной связи. Вспомним, как нам неуютно говорить по междугородному телефону при плохой слышимости, когда неизвестно, услышали ли на другом конце то, что мы сказали. Когда друг начнет что-нибудь рассказывать по телефону, достаточно попробовать сохранять

гробовое молчание, чтобы через пять минут услышать: «Алло! Ты в конце концов меня слушаешь?!» (Еще раз отметим про себя: именно «слушаешь» — том, что мы «слышим», он, видимо, не сомневается, а вот «слушаем» ли, сосредоточили ли внимание на его словах, стараемся ли понять...)

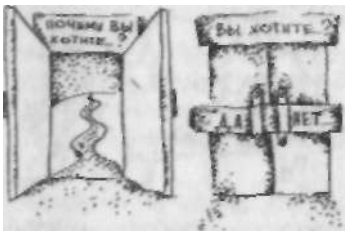
Поэтому, применяя неререфлексивное слушание (иными словами, внимательное молчание) необходимо постоянно давать собеседнику сигналы, что мы на витаем в облаках собственных мыслей, а сосредоточены на его словах.

Для этого используются короткие реплики: «Да..», «Да-да...», «Понимаю Вас...» и т.п. Эти слова нейтральны и помогают собеседнику говорить, как бы «открывают» его, приглашая продолжать, способствуя общению.

Сигналом нашего внимания для собеседника может быть и кивок головы, утвердительное «хмыканье», и даже легкое изменение выражения лица.

КОГДА ПОЛЕЗНО НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Поскольку многие больше склонны говорить, чем слушать, можно представить, какие неограниченные возможности открываются для неререфлексивного слушания. В каких же ситуациях оно наиболее эффективно?



1 Собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо. Например, на планерке или когда принимается новый работник. Здесь уместно начать с «открытого» вопроса (то есть требующего распространенного ответа, а не «да-нет»): «Что Вы думаете по этому поводу?» или «Почему Вы хотите у нас работать?» Особенно целесообразно такое слушание при коммерческих

переговорах, когда важно точно понять, чего хочет клиент.

2 В напряженных ситуациях, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Например, при семейных конфликтах или когда нам предъявляется жалоба. В этих случаях благоразумнее, не вмешиваясь, чтобы не «подлить масла в огонь», дать собеседнику выговориться, а потом уж приступить к решению проблемы.

3 Собеседник испытывает трудности с выражением своих забот и проблем или, наоборот, радостей. Здесь полезно, по мимике и жестам поняв состояние человека, использовать так называемые «буферные фразы», типа: «Вас что-нибудь беспокоит?» или «У Вас вид счастливого человека!», «Вы, наверное, хотите поделиться своими новостями?», — а потом внимательно выслушать. Ненужное вмешательство может окончательно сбить волнующегося собеседника.



4 При беседах с подчиненными. Люди часто не решаются высказываться перед своим начальством из-за боязни испортить отношения. Поддерживающие реплики показывают собеседнику, что им интересуются, хотя бы знать его мнение и чувства.

КОГДА НЕРЕФЛЕКСИВНОГО СЛУШАНИЯ НЕДОСТАТОЧНО

Люди часто высказывают сомнения в эффективности неререфлексивного слушания: «Я пыталась слушать так своих детей, но они ничего не могли мне сказать!» А хотели ли они что-то говорить в этот момент?

Мы постоянно впадаем в столь свойственную людям ошибку, считая, что другие готовы говорить всегда, когда мы готовы их слушать. В реальности зачастую происходит наоборот. Люди испытывают желание сказать что-то, когда это удобно им, но это время может оказаться очень неудобным для нас.

Вспомним, как часто мы попадали в неуютное положение, когда встреченный знакомый или коллега по работе начинают подробно рассказывать о своих проблемах: больной печени или внучке, наконец-то сказавшей: «Ба-ба!» — а нам совершенно не до них: надо куда-то бежать, дома куча дел, да и просто настроение испорчено. Однако именно в это время нам и стоит их выслушать, иначе никто и никогда не выслушает нас в подобной ситуации. Своих слушателей нужно создавать себе заранее.

Но так или иначе нужно ответить на вопрос, всегда ли действует прием неререфлексивного слушания, главный принцип которого — не мешать человеку говорить, а лишь поддерживать своими репликами поток его речи? Безусловно, нет!

Неререфлексивного слушания недостаточно в следующих ситуациях:

1. У собеседника желание говорить слабое или полностью отсутствует. Допустим, с похмелья.

2. В ситуациях, когда есть опасность неправильного истолкования наших ответов как согласия, хотя это — лишь помощь, чтобы собеседник продолжал говорить.

Поэтому, если мы внимательно и молча слушаем собеседника, чтобы лучше его понять, но не согласны с тем, что он говорит, разумнее сказать об этом честно и открыто. Наше мнение может сбить собеседника с мысли, но иначе есть опасность потом встретиться с большим непониманием и негодованием. «А я-то думал, что Вы согласны!» Попытка объяснить, что мы слушали, чтобы понять, но никак не согласиться, обычно не воспринимается, и мы можем быть зачислены в стан лицемеров.

3. Говорящий стремится получить более активную и весомую поддержку и одобрение. Простое «поддакивание» может быть воспринято как пренебрежение и нежелание говорить. Например, когда собеседник жалуется на своего шефа, от которого только что получил нагоняй, и ждет, что мы тоже назовем шефа «ослом».

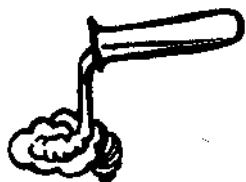
4. Неуместно нерефлексивное слушание и тогда, когда оно противоречит нашим интересам, мешает самораскрытию. Не стоит только из вежливости слушать бесконечную болтовню собеседника, особенно если она крайне раздражает нас, потому что вместо сочувствия и понимания мы приходим к отвращению, почуствуем себя жертвой эгоизма собеседника. Но страдальцы не могут быть хорошими слушателями!

В таких случаях лучше сказать болтуну: «Я сейчас занят, извините!» или спросить: «Что же главное?», а затем мягко выправить отношение собеседника к нам. Но этим не стоит пользоваться направо и налево, а только в крайнем случае, и не оправдывать таким образом невнимательность и нежелание слушать: нам обычно платят нашей же монетой.

Когда нерефлексивного слушания недостаточно, следует перейти к другим приемам понимающего слушания.

В целом преимущества нерефлексивного слушания превосходят его недостатки, а опыт и здравый смысл подскажут уместность его использования в каждой конкретной ситуации. Главное начать, а дорогу осилит идущий!

Что бы сказал психолог...



Однажды в тесной курилке я решился задать коллеге очень важный вопрос, на который обязательно хотел получить ответ. «Хочу тебя спросить...» — и в это время я плотно прикрыл дверь.

Традиционный вопрос — зачем? Я чувствовал, что коллега может не захотеть давать ответ, и бессознательно закрыл дверь, чтобы он «не смог увильнуть, уйти от ответа».

Вызванное бессознательным действие выявило мои скрытые мысли и опасения до того, как я сам успел их осознать. Более того, именно анализ этого действия и помог их понять.

БЕРЕМ УРОК У СЛЕДОВАТЕЛЯ ЗНАМЕНСКОГО,

или Искусство слушать,
задавая вопросы

Вам никогда не приходилось попадать к следователю? Жаль! У них можно научиться одному из приемов слушания. (Нас, правда, тоже Бог миловал от этой «радости», поэтому придется пользоваться небезызвестным фильмом «Следствие ведут знатоки»).

Следователь Знаменский ведет очередной «допрос с пристрастием». Инспектор Томин, как всегда, кокетничает с очаровательной Кибрит, нежно поглаживая ствол своего верного друга.

Все их внимание направлено на четвертого собеседника (они для краткости называют его «подследственный»). Знатокам необходимо точно понять, что же тот сказал, понять даже то, что он и не хотел сказать, чтобы решить: кем же будет проходить их собеседник в суде — свидетелем или обвиняемым.

При этом они часто пользуются приемом, который психологи называют «выяснение».



ЧТО ТАКОЕ ВЫЯСНЕНИЕ И КОГДА ОНО ПОЛЕЗНО

Выяснение — это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями. Суть этого приема в том, что слушатель при возникновении непонимания, неясности фразы, двусмысленности какого-то слова задает «выясняющие» вопросы. Этот прием позволяет ликвидировать непонимание, что называется, «на корню». Выяснение полезно в следующих случаях:

1 Когда мы решаем проблему в семье или с коллегами на работе, и нам необходимо точно понять позицию собеседника, когда малейшая неточность может привести к печальным последствиям. В этом случае разумнее полностью выслушать человека и выяснить своими вопросами все, что кажется непонятным, чтобы не вести дальше разговор «про Ивана и Болвана».

2 Часто бывают ситуации, в которых человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое, не делает необходимых пояснений, так как ему кажется, что об этом все знают. И люди бывают обычно очень благодарны тем, кто, пользуясь выяснением, помогает им объяснить, что же они, собственно, хотят сказать.

Женщина: Доктор! Я не знаю, что мне делать! Мой муж алкоголик, но он снова начал пить!

Врач: Простите, как это снова?

Женщина: Его лечили, но потом он все-таки продолжал пить. А вот недавно опять сорвался — третий день в запое!

Врач: Не могли бы Вы объяснить подробнее?

Женщина: Он лечился в больнице. Вышел, но скоро вернулся к старому. Мы с ним очень серьезно поговорили, и он не пил полгода. А недавно опять сорвался — третий день в запое.

Вместо раздраженных восклицаний врач терпеливо выслушал, и с помощью «выясняющих» вопросов стало понятным то, что вначале казалось абсурдом.

3 Выяснение помогает и говорящему. «Выясняющие» вопросы показывают говорящему, что его слушают (что, естественно, придает уверенности), и после необходимых пояснений он может быть уверен, что его понимают.

ПРАВИЛА ВЫЯСНЕНИЯ

1 Для выяснения можно использовать следующие ключевые слова:

«Не повторите ли Вы еще раз?»

«Что Вы имеете в виду?»

«Не объясните ли Вы это?»

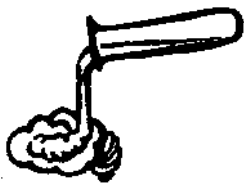
«Извините, я не совсем понял Вас...» и т.д.

Такие мягкие, нейтральные фразы приглашают собеседника, не обижая его, высказывать свою мысль более конкретно, подыскивать другие слова.

2. Реплики должны касаться только того, что человек говорит, но не оценивать его поведение или умение изложить свои мысли. Выражения типа: «Что ты как бестолковый! Не можешь говорить понятнее?» — никакого отношения к этому приему не имеют. Они отталкивают собеседника, заставляют его защищаться.

3. Пользуясь выяснением, лучше стараться также не задавать вопросов, требующих односложного, «да-нет», ответа: это сбивает человека, он начинает ощущать, что его допрашивают. Вместо вопроса: «Это что, трудно сделать?» — полезнее спросить: «А насколько трудно это сделать?» В первом случае мы невольно перехватываем инициативу и после ответа должны уже говорить сами, во втором — даем возможность собеседнику продолжать и остаемся слушателями.

Что бы сказал
психоаналитик...



Однажды я в течение 15 минут искал аудиокассету, которую нужно было отдать. Обыскал все, но нигде нет.

Тогда я остановился и задумался, в чем дело. И тут я понял, что просто не хочу ее отдавать, так как до сих пор не переписал слова одной понравившейся мне песни. Каково же было мое удивление, когда я сразу после этих размышлений увидел ее лежащей на открытом месте прямо передо мной.

Бессознательное, выполняя скрытое желание, на время «ослепило» меня. А я уж подумал: «Не иначе как домовый...»

БЕРЕМ УРОКИ у ПОПУГАЯ КЕШИ,

или

Как добиться точного

понимания собеседника

В выходной день вы всей семьей пришли в зоопарк. Полюбовались грацией благородного оленя, убедились в своей воспитанности на фоне «слишком вольного» поведения резвящихся мартышек, испытали острые ощущения с крокодиллом или тигром.

А теперь мы приглашаем Вас к вольере с тропическими птицами. Здесь мы возьмем урок у попугая. Он может помочь освоить один из приемов слушания.

Попугай — символ бездумного повторения. Но заметьте, как нам интересно с ним общаться! А все потому, что слышим самих себя, лишь в другом исполнении. (А для любого человека нет более интересного собеседника, чем он сам).

На этом принципе и основан психологический прием «перефразирование».



ЧТО ТАКОЕ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

Перефразировать — значит сказать ту же мысль, но несколько иначе. Этот прием помогает убедиться в том, насколько точно мы «расшифровали» слова собеседника, и двигаться дальше с уверенностью, что до сих пор все понято правильно.

На психологическом тренинге общения проводилось следующее задание. Участники делились на пары и вели беседу на любую тему, но с одним условием: рассказывать будет кто-то один, и продолжать он может только после того, как второй полностью повторит его слова, что было «зеленым светом» для дальнейшего разговора.

Насколько же трудным оказалось это на первый взгляд простое задание! Так как люди думают в 3-4 раза быстрее, чем говорят, у нас возникает во время Речи собеседника море времени, чтобы заняться чем-то другим. Как правило, мы развлекаемся, наряжая мысли собеседника в одежды нашего личного видения проблемы. Общий смысл улавливаем и ладно! Но ведь зачастую в одном слове бывает больше информации, чем в пятиминутном высказывании. А уж о нюансах и говорить не приходится.

Слушатели в парах заканчивали упражнение буквально в поте лица, как будто поднимали 16-килограммовую гирю. А вот ощущения у говорящих были

совершенно другие: хотя такое повторение их слов и было непривычным, несколько выбивало из колеи (в упражнении, так как идет тренировка, нужно было повторять все дословно), но зато как приятно, по их словам, было убедиться, что их слушают с предельным вниманием.

КОГДА ПОЛЕЗНО ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

Перефразирование — практически универсальный прием. Его можно использовать и в деловой беседе, и в личном общении, и в разговоре, что называется, «о погоде, о природе». Но особенно эффективно оно в следующих случаях:

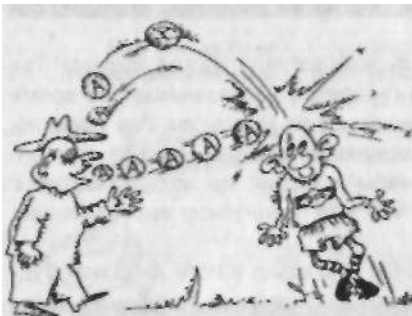
1 При коммерческих переговорах, когда необходимо полное понимание желаний и предложений партнера. Поленившись повторить сказанное своими словами, мы рискуем быть «премированы» миллионами потерянных рублей. Образно говоря, перефразирование дает возможность быть уверенным, что нам действительно предлагают партию видеомагнитофонов фирмы «Сони», а не соевые бобы из Вьетнама.



2 В конфликтных ситуациях или во время дискуссий. Если мы, прежде чем высказать аргументы против, повторим мысль собеседника своими словами, то можно быть уверенным, что он со значительно большим вниманием отнесется к нашим: ведь он видит, что его слушают и стараются понять!

Тут вступает в действие общий закон: у человека обычно возникает желание вернуть психологический «плюс» тому, кто его дал. Но даже если этого и не случится, у собеседника не будет повода и оснований внутренне считать, что от него отмахнулись, даже не вникнув в его слова.

3 Особенно полезно перефразирование, когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора. Человек, искусно владеющий этим приемом, может поддерживать беседу на любую тему часами, производя на говорящего очень благоприятное впечатление человека, хорошо знающего данную область (ведь наши ответы — это его собственные мысли!)



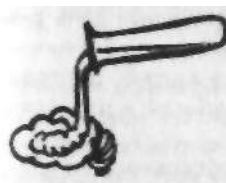
4 Интересно, что перефразирование, как ни странно, необходимо именно тогда, когда речь собеседника кажется нам понятной (при спутанной речи эффективнее прием выяснения) — оно не дает притупиться нашему вниманию.

5 Перефразирование помогает и нашему собеседнику. У него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают, а если понимают неправильно — своевременно внести необходимые исправления.

ПРАВИЛА ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ

- 1** Перефразирование можно начать следующими фразами:
«Если я Вас правильно понял, то...»
«Вы поправьте меня, если я ошибусь, но...»
«Другими словами, Вы считаете...» и т.п.
- 2** При перефразировании нужно ориентироваться именно на смысл, содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается (для этого существует специальный прием — «отражение чувств»). Оно помогает отделить «зерна» смысла от «плевел» эмоций: возбуждения, возмущенности, подавленности.
- 3** Важно выбрать главное и сказать это своими словами. Буквально повторяя, мы будем напоминать нашего попугая, что навряд ли произведет на собеседника благоприятное впечатление. При этом желательно перефразировать все более или менее важные мысли.
- 4** Не стоит, желая перефразировать собеседника, перебивать его: перефразирование уместно, когда говорящий сделал паузу и собирается с мыслями, о чем говорить дальше. Наше повторение его слов в такой ситуации не только не собьет его с толку, но, наоборот, послужит фундаментом, от которого он сможет оттолкнуться, чтобы двигаться дальше.

Что бы сказал психолог...



Однажды я был в гостях у своего коллеги. Его жена пошла в экспедицию по магазинам и попросила вымыть посуду.

Он предложил: «Давай вместе быстро это сделаем и потом спокойно поработаем». «Само собой!» — ответил я и направился на кухню, но по дороге довольно сильно ударился кистью о дверь.

Видимо, бессознательное, травмируя руку, «спасало» меня от довольно-таки неприятной работы.

БЕРЕМ УРОК У СЕНАТОРА КАТОНА,

или Искусство подводить итоги

Зри в корень!

Козьма Прутков

Во II веке до нашей эры жил в Риме сенатор Катон. Он пользовался огромным авторитетом у римлян, слыл образцом нравственности, порядочности, ума, восхищал людей своим ораторским искусством.



Рим враждовал с Карфагеном. Два государства по обе стороны Средиземного моря, видимо, считали, что вместе им тесно на этой Земле, и одно должно уйти в небытие. Но решиться на войну с мощным Карфагеном римляне никак не могли. И Катон поставил себе цель убедить их в необходимости покончить с давним врагом.

С этого момента в любой своей речи в Сенате, о чем бы он ни говорил: о внесении изменений в законы, о снабжении города продовольствием, о подавлении бунта рабов, — Катон отыскивал источник всех бед в происках Карфагена и заканчивал бессмертной фразой: «А в остальном я думаю, что Карфаген должен быть разрушен!»

Сенаторы настолько свыклись с этой мыслью, их настолько стало раздражать, что враг до сих пор существует, что в один прекрасный день римское войско отправилось в поход. Карфаген был разрушен.

Посочувствуем бедным карфагениям и поучимся у Катона. Подводя итог своей речи, Катон делал ее более понятной для слушателей и добился хороших результатов.

Но почему бы нам самим не помочь это сделать собеседнику?

Данный прием психологи называют «резюмированием».

ЧТО ТАКОЕ РЕЗЮМИРОВАНИЕ И КОГДА ОНО ПОЛЕЗНО

Резюмирование — это подведение итогов. Суть этого приема слушания в том, что мы своими словами подводим итог основным мыслям собеседника. Резюмирующая фраза — это речь собеседника в «свернутом» виде, ее главная идея. Хорошим примером своеобразного резюмирования могут служить научные журналы, во многих из которых принято в конце в виде тезисов давать краткое содержание всех напечатанных в номере статей.

1. Наиболее часто резюмирование используется на деловых совещаниях. Искусство руководителя, ведущего планерку, на которой предлагаются различные пути решения проблемы, в том и состоит, чтобы в высказываниях спорящих сторон выделять главное. Иначе очень скоро совещание сможет конкурировать со знаменитым одесским базаром.

2. Когда группа людей долго обсуждает одну и ту же проблему. В этом случае необходимо время от времени делать резюмирование сказанного, как бы завершая одну часть разговора и перекидывая мостик к следующей. Без такого рода высказываний группа может зайти в тупик, обсуждая мелкие замечания и забыв о сути дела.

3. Полезно резюмирование и в конце телефонного разговора, особенно если слушающий после беседы должен что-то сделать: «Значит, главное, что Вы хотели бы от меня — это...»

4. Интересно и такое использование этого приема. Прежде, чем высказать несогласие с чьей-то точкой зрения, можно вначале выделить в ней главное, подытожить сказанное — тогда не придется расплываться, приводя контрдоводы, но ответить на суть возражения собеседника. А еще более элегантно — попросить сделать резюме его самого: он должен будет изложить свое возражение от всего второстепенного, что значительно облегчает нам задачу.

5. Используя прием резюмирования, можно помогать собеседнику четко сформулировать свои мысли, представить в ясной форме и даже развить идеи, которые были у него на уровне догадок и невнятных фраз, но сохранив у него ощущение, что к этой мысли пришел он!

ПРАВИЛА РЕЗЮМИРОВАНИЯ

1

Для резюмирования могут оказаться полезными следующие вступительные фразы:

«Таким образом, главное...»

«Итак, Вы предлагаете...»

«Ваша основная идея, как я понял, в том, что...»

«Если теперь подытожить сказанное Вами...»

Резюмирование принципиально отличается от перефразирования, суть которого в повторении каждой мысли собеседника, но своими словами, что показывает ему нашу внимательность и понимание. При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль.

Родитель: *Я давно хотел поговорить с Вами о моем сыне Викторе. Он раньше хорошо успевал по всем предметам, учился только на четверки и пятерки. Но потом заболел, целых четыре месяца не ходил в школу, у него было воспаление легких. А когда вернулся — все ушли вперед, уже стали изучать другой материал, но ведь ему же трудно успевать со всеми. Он старался, учился дома по несколько часов, но все равно не мог получить больше тройки. И теперь учителя считают его лентяем, который ничего не хочет делать. А он очень переживает, старается, но не получается...*

Учитель: *Таким образом, Вы хотите сказать, что трудности Виктора в учебе связаны с его прошлогодней болезнью, а не ленью, да?*

Родитель: *Именно так!*

Если после такой тирады не сделать резюмирования, мы просто потонем в потоке речи собеседника.

БЕРЕМ УРОК у ВОЛШЕБНОГО ЗЕРКАЛЬЦА,

или Как слушать,
чтобы слышать чувства

*Слушай, что говорят люди,
но понимай, что они чувствуют.*

Восточная мудрость

Давайте проведем психологический анализ пушкинской «Сказки о мертвой царевне и о семи богатырях». Мачеха царевны постоянно спрашивала у своего волшебного зеркала: «Свет мой зеркальце, скажи, да всю правду доложи! Я ль на свете всех милее, всех румяней и белее!»

Не будем вспоминать печальную судьбу царевны, отправленной в лес за свою красоту на съедение волкам, помогавших ей семь богатырей, коварство мачехи, отравившей падчерицу ядовитым яблоком, спасителя королевича Елисея и счастливый конец сказки. Ответим на вопрос: почему так часто мачеха разговаривала с зеркальцем, какой тут психологический смысл?

Видимо, ей хотелось еще и еще раз убедиться в своем превосходстве в красоте над другими женщинами, а зеркальце лишь отражало ее чувство самолюбования (и благодаря этому, наверное, было для мачехи-царицы самым приятным собеседником).

Так что, если бы эту сказку сочинял психолог, он мог бы, видимо, написать примерно так: «Свет мой зеркальце, скажи, мои чувства доложи...» (Да простится этот эксперимент над поэтической строкой Пушкина!)

На этом принципе и строится психологический прием слушания «отражение чувств».

ЧТО ТАКОЕ ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ И КОГДА ОНО ПОЛЕЗНО

Отражение чувств - это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. Как бывает приятно говорить с чутким собеседником, который разделяет наши эмоции и переживания, не обращая особого внимания на



содержание речи, существо которой подчас не имеет особого значения и для нас самих.

1. Отражение чувств наиболее полезно в конфликтных ситуациях. Если мы сможем показать человеку, что понимаем его чувства, наверняка «обвинительный накал» его речи спадет. Согласимся, что после слов «Я вижу, что тебя очень встревожила эта ситуация и тебе неприятно чувствовать, что ты не мог положиться на меня абсолютно, но понимаешь... (далее следует объяснение нашей позиции или состояния)» собеседнику-«прокурору» значительно труднее вынести нам «смертный приговор».

2. В ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема и он хочет поделиться с нами и найти понимание. Сравним два разговора:

- Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйдуя оттуда!
- И правильно! Зачем тебе эта нервотрепка? Переходи ты в другое место!
- Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйдуя оттуда!
- Да.. Мне кажется, ты просто устал постоянно бороться за свои предложения и, видимо, хочешь отдохнуть от всего этого — хотя бы на время.

В первом случае слушатель отреагировал на слова говорящего буквально, не поняв чувства, стоящие за ними, и навряд ли он вызовет симпатию говорящего, получит его доверие.

Во втором — слушатель ответил на чувства говорящего, а не на формальный смысл его слов, и можно быть уверенным, что собеседник захочет поделиться с ним своей проблемой.

3. Отражение чувств помогает и говорящему — он лучше и полнее начинает осознавать свое собственное эмоциональное состояние, что является началом преодоления кризиса. Являясь зеркалом, отражающим чувства собеседника, мы становимся своего рода врачом его души. Естественно, он будет считать нас великолепным собеседником и стремиться общаться с нами.

ПРАВИЛА ОТРАЖЕНИЯ ЧУВСТВ

1 При отражении чувств акцент делается не на содержании сообщения, как при выяснении, перефразировании и резюмировании, а на эмоциональном состоянии собеседника. Это различие не всегда легко уловить, но оно имеет принципиальное значение. Сравним две фразы: «Я чувствую себя обиженным» и «Я думаю, что я обижен». Первое выражение совершенно естественно, а вот второе кажется каким-то неуклюжим, искусственным.

2 Отражая чувства собеседника, мы показываем ему, что понимаем его состояние, поэтому ответы следует, насколько это возможно, передавать своими словами. И тем не менее можно воспользоваться определенными вступительными фразами:

- «Мне кажется, что Вы чувствуете...»
- «У меня такое ощущение, что Вы чем-то...»
- «Не чувствуете ли Вы себя несколько...»

При этом желательно избегать категоричных формулировок типа: «Я уверен, что Вы огорчены», — ведь чужая душа — потемки, и в чувствах человека особенно легко ошибиться. Кроме того, такие категоричные утверждения о его чувствах вызывают у собеседника даже раздражение: «Я сам не могу до конца разобраться, а он, видите ли, уверен!»

3 В ответах следует учитывать и интенсивность чувств собеседника: «Вы несколько расстроены!» (совершенно, очень, страшно и т.п.)

4 Понять чувства собеседника можно различными путями:

- следует обращать внимание на употребляемые им слова, отражающие чувства: «неприятный», «коварный», «убийственный», «неожиданный» и т.п.;

- многое можно понять по выражению лица, жестам, интонации собеседника. Например, если он подсознательно сделал «стирающее» движение ладонью по лбу, значит, он чем-то расстроен и хочет отогнать неприятные мысли. (Проблеме понимания внутренних состояний и свойств личности, характера по внешним проявлениям тела собеседника полностью посвящена следующая глава книги);

- необходимо как можно ярче представить, что мы сами чувствовали бы на месте говорящего в такой ситуации.

Заметки натуралиста



ОСТОРОЖНО:

Вот идет семейная пара. Мужчина снизу пристроил свою руку на согнутую в локте руку женщины. Что можно сказать об их взаимоотношениях?

Весьма вероятно, что это пара, в которой верховодит женщина, мужчина же отодвинут на вторые роли. А робкая, неуверенная, семенящая походка подтверждает эту версию и, более того, дает основания говорить о том, что женщина держит своего мужа «под каблучком».

Кто кого берет под руку — хороший показатель распределения ролей «лидер-подчиненный» в паре.

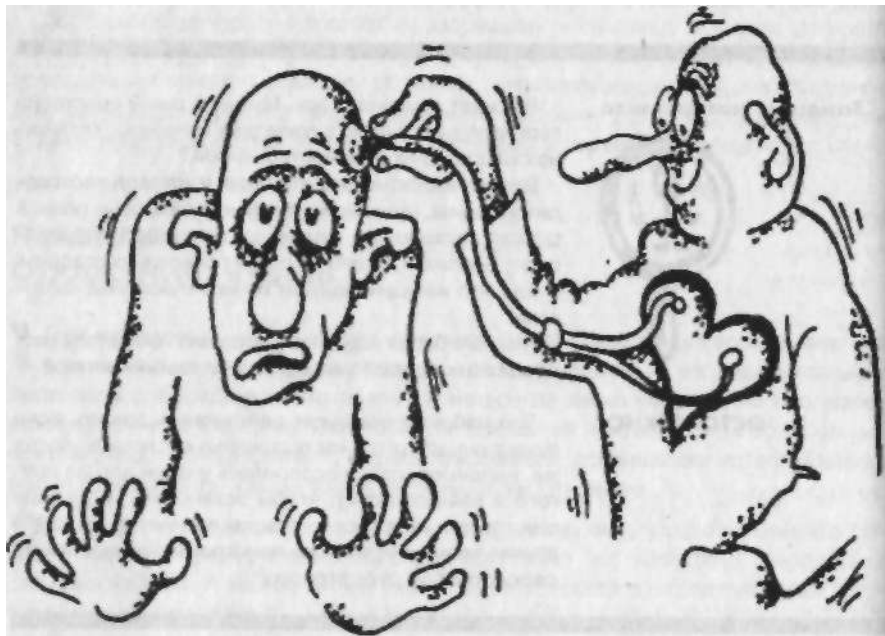
Это наблюдение будет действовать только, если один взял другого в «естественных» условиях. Когда же, например, пара поссорилась и один догнал другого и взял под руку, чтобы остановить, и дальше они пошли вместе, ситуация меняется. В этом случае возможно только «пристроиться», просунуть свою руку под руку второму.

ЕЩЕ НЕСКОЛЬКО СЛОВ О ПОНИМАЮЩЕМ СЛУШАНИИ

Мы рассмотрели приемы понимающего слушания: нерелексивное слушание, выяснение, перефразирование, резюмирование и отражение чувств. Их использование в повседневной или деловой жизни ценно и само по себе. Но они лишь средство для достижения главной цели общения — понимания собеседника. Ведь для этого необходимо не только знать, что думает и переживает собеседник (для чего и предназначены перечисленные приемы), но и почувствовать, насколько важно для него то, о чем он говорит, какое место занимает сказанное в его внутреннем мире.

Высший уровень развития умения слушать — эмпатическое слушание.

ЭМПАТИЯ — это сопереживание другому человеку. Видимо, точным переводом слова будет «вчувствование» — способность чувствовать то же, что и собеседник, понимать его не «умом», а «сердцем».



Вспомним наш пример, когда на слова: «Как меня измотали отношения с шефом! Наверное, уйду я оттуда!» — был дан ответ с использованием приема отражения чувств: «Да... Мне кажется, ты просто устал постоянно бороться за свои предложения и, видимо, хочешь отдохнуть от всего этого — хотя бы на время». В этом случае мы даем собеседнику сигнал, что понимаем его чувство усталости от навалившихся проблем.

А возможен и более глубокий ответ — эмпатический: «Мне кажется, что у тебя просто опускаются руки от всего этого... Наверное, тебе хочется раскрыть свой талант, доказать всем: коллегам, себе, жене, которая, как ты говорил, постоянно упрекает тебя в «бестолковости», — что ты способен на серьезные дела. А шеф своими придирками «зарубает» все предложения... И ты чувствуешь, что это — тупик, но изменить ничего нельзя».

Такое «вчувствование» в проблему собеседника открывает двери для открытого разговора, показывает, как глубоко мы его понимаем, дает уверенность, что можно раскрыть самые тонкие движения своей души.

Тут хочется сразу оговориться. Эмпатически понимать собеседника желательно всегда, но не всегда полезно произносить все вслух. Перефразируя Ф.И.Тютчева, скажем: чувство высказанное есть ложь. Если мы поймем человека глубже, чем он того хотел и прямо выскажем это, результат может оказаться противоположным — он закроется. Иногда понять и промолчать ценнее, чем лезть к собеседнику в душу со своим «пониманием». В том и состоит тактичность в общении.

Вспомним слова И.Г.Песталоцци: «...Доводить свою внимательность (иными словами, эмпатию. — Авт.) до осторожности и тщательности. И это есть основа моей добродетели». Интуиция и опыт подскажут нам в каждой конкретной ситуации, что лучше: дать эмпатический ответ или ограничиться отражением чувств, перефразированием и т.д.

Эмпатическое слушание — скорее не самостоятельный прием, а цель, к которой нужно стремиться, закономерный венец понимающего слушания. Его суть не в овладении каким-то техническим правилом или даже множеством правил, а во внутреннем стремлении (установке) как можно глубже и полнее понимать своего собеседника. Эмпатический ответ — не изощренная техническая уловка, а результат способности к эмпатии, «вчувствованию» в другого человека.

Считается, что женщины более эмпатические слушатели, чем мужчины. Но тут многое зависит от того, с какой стороны рассматривать эмпатию. Если мы говорим о способности человека понимать состояние другого, «вчувствоваться», то в этом отношении женщины и мужчины имеют практически равные возможности. Но в умении выражать внешне свое понимание и сопереживание женщины, как правило, превосходят мужчин. Поэтому и создается впечатление, что женщины более «чуткие» слушатели.

Видимо, это объясняется человеческой эволюцией. Самцам, которым пришлось завоевывать новые пространства, отбивая их в схватках у других, выражение эмпатии только во вред. А самкам, воспитывающим потомство, что-

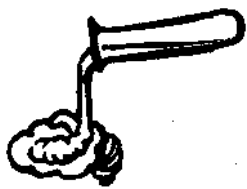
бы лучше справляться с этим, необходимо чувствовать внутреннее состояние своих детенышей и передавать им свое понимание — необходима эмпатия. Да и теперь мальчики играют в основном с «бездушными» машинками, а девочки — с «одушевленными» куклами.

И тем не менее эмпатии можно научиться. Опыт мужчин, занятых работой с людьми, — психотерапевтов, психологов, многих врачей и т.д., — показывает, что они в результате обучения и практики достигают столь же высокой способности к эмпатии и выражению ее, как и женщины. Для этого необходимо желание, знание приемов слушания и постоянная тренировка.

Большую помощь в обучении эмпатическому пониманию может оказать умение «читать» мимику, жесты, позы, взгляды, рукопожатия, походку собеседника (этой проблеме посвящена следующая глава книги).

Запомним высказывание американского психолога Карла Роджерса, одного из основателей гуманистической психологии: «Когда меня глубоко понимают и разделяют мои чувства, не проявляя при этом желания анализировать мое поведение или судить меня, это создает условия для самовыражения и становления как личности». Эти слова могут быть девизом понимающего слушания.

Что бы сказал психоаналитик...



Вспоминается один интересный случай. Наша знакомая, молодая девушка, обладательница роскошных! длинных волос, решила сделать модную короткую стрижку. Когда это знаменательное событие произошло, мнения в семье сильно разошлись. Мать считала, что такая стрижка ей очень идет, отец категорически отказывался «признать в ней свою дочь».

Интересное объяснение произошедшему можно дать с помощью психоанализа. Как выяснилось, ее мать всегда хотела иметь сына, но родила двух дочерей, а короткая, «под мальчика», прическа и «превращала» ее в этого желанного сына. Поэтому матери казалось, что она очень подходит нашей знакомой.

Отец же, как и большинство других отцов, хотя им трудно в этом признаться, видел в дочери не только дочь, но и женщину, как бы второе воплощение любимой жены (а в данном случае это было именно так). Для него прическа «под мальчика» разрушала такую возможность и его бессознательное противилось этому, потому-то прическа дочери и казалась отцу некрасивой. В результате он отказывался «признать в ней свою дочь».

РЕЗЮМЕ

*Два уха и один язык нам даны для того,
чтобы больше слушать и меньше говорить.*

Зенон из Китиона

Подводя итоги, вспомним основные правила и приемы слушания:



ДВА ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ:

1. Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.



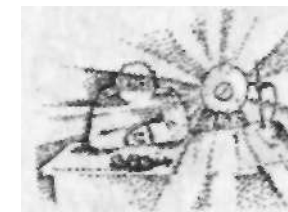
2. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.



2 ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ:

1. «ОЦЕНЩИК»

Постоянно судит о сказанном в зависимости от личных пристрастий.



2. «ТОЛКОВАТЕЛЬ»

Для этого типа важнее не «что», а «почему» сказано.

РЕЗЮМЕ



3. «СЕРДОБОЛЬНЫЙ»
Излишне сочувствующий, во всем соглашающийся слушатель.



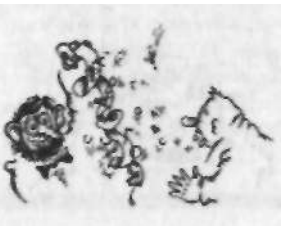
4. «ДИАГНОСТ»
Склонный к нравоучениям, раскладывающий все «по полочкам».



5. «ФЕЛЬДФЕБЕЛЬ»
Склонный к диктату, приказам, не слушает, а снисходительно-повелительно выслушивает.



6. «ЗАЯЦ»
Уклоняющийся от беседы слушатель.



7. «ПОНИМАЮЩИЙ»
Слушает и слышит именно то, что говорится, понимает чувства и внутренний мир собеседника.

РЕЗЮМЕ



3 ПРИЕМЫ ПОНИМАЮЩЕГО СЛУШАНИЯ

1. НЕРЕФЛЕКСИВНОЕ СЛУШАНИЕ

— внимательное молчание, главный принцип — минимум ответов (невмешательство).
«Да-да...»



2. ВЫЯСНЕНИЕ

— обращение к говорящему за уточнениями.
«Объясните еще раз...»



3. ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

— повторение мысли собеседника своими словами.
«Иными словами, Вы считаете, что...»



4. РЕЗЮМИРОВАНИЕ

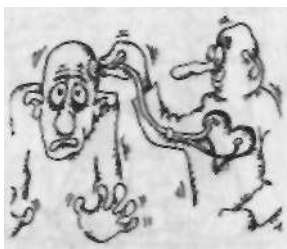
— подытоживание основных мыслей собеседника.
«Если подытожить сказанное Вами...»

РЕЗЮМЕ



5. ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ

— стремление отразить своими словами чувства собеседника
«Мне кажется, что Вы чувствуете себя...»



IV. ЭМПАТИЯ (вчувствование) — способность почувствовать значение для собеседника сказанного им, переживать то же состояние, что и у него.

ЭМПАТИЧЕСКИЙ ОТВЕТ - фраза, в которой отражается наше глубокое понимание внутреннего мира собеседника, не вытекающее прямо из его слов.

• * *

Вот мы и закончили рассмотрение приемов слушания собеседника. Безусловно, безграничный мир слушания не исчерпывается тем, о чем удалось рассказать в этой главе. Она — всего лишь приглашение начать долгий путь постижения великого искусства слушать собеседника.

**ИСКУССТВО
ПОНИМАТЬ БОЛЬШЕ,
ЧЕМ СКАЗАНО**



НЕ СЛОВОМ ЕДИНЫМ

*Нет ничего только внутри...
поскольку все, что внутри — снаружи.*

Гете

— Приходите к нам в гости!

— Да, конечно, мы к вам обязательно заглянем!

Но услышав подобную фразу от своих знакомых, мы порой чувствуем, что готовиться к их приходу не придется — они к нам вряд ли придут. Почему мы не поверили услышанным словам? Что же нас заставило сомневаться?.. Зачастую в разговоре бывает наиболее важным не столько что сказано, сколько как это было сказано.



Вот директор школы выступает на собрании: «Я искренне стремлюсь к диалогу с учениками, стараюсь всегда учитывать их мнение...» При этом он потрясает указательным пальцем, а то и кулаком над своими слушателями. «Демократическая» речь директора входит в противоречие с его властными, авторными, поучающими жестами.

Или другой пример. Молодой человек впервые представлен родителям невесты- Он пытается непринужденно улыбаться, садится в кресло, закидывая ногу на ногу, всячески демонстрирует свою уверенность и достоинство. Однако от пронизательных глаз будущей тещи не ускользнула такая деталь, как переплетенные пальцы рук, нервно потирающие друг друга. А когда за чаепитием он поднимает чашку до уровня глаз, прикрываясь ею как щитом, наблюдательная женщина с удовольствием делает вывод, что жених не сумел обмануть ее своей «уверенностью», он все-таки волнуется, а значит и намерения у него серьезные.

Какие же психологические законы определяют степень нашего доверия к словам собеседника? Главный из них — Закон Соответствия:

1. Между сказанными словами и другими внешними проявлениями человеческого тела (жесты, мимика, позы и т.д.).

«...однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку».

И.А.Бунин. «На даче»

2. Между различными внешними проявлениями (позой и мимикой, одними жестами и другими и т.д.).

«*Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого»*

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»

3. Между сознательно демонстрируемым отношением и подсознательными проявлениями нашего истинного отношения к ситуации.

*«Он (Мармеладов) стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем на стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольникова, засмеялся и проговорил:
— А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить!
Хе, хе, хе!»*

Ф.М.Достоевский. «Преступление и наказание»

Правильное и точное понимание внутреннего состояния людей через наблюдение за внешними проявлениями их тела требует, помимо терпения и определенного опыта, также некоторых теоретических основ, а самое главное - ОСТОРОЖНОСТИ в суждениях.

КАК РАБОТАТЬ С «ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ АТЛАСОМ ПРОЯВЛЕНИЙ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ТЕЛА»

*Собственным телом не владеешь —
как же можешь обрести Путь
и им владеть.*

Ле-цзы
(VI-V вв. до н.э.)

Часть книги, посвященная описанию телесных проявлений человека, задумывалась не для одноразового, ознакомительного прочтения. Она может использоваться как своеобразный психологический атлас или справочник.

Для глубокого и эффективного освоения материала можно предложить следующий вариант работы:

1. Рассмотреть рисунок и прочесть описание.
2. Попытаться представить или вспомнить ситуацию из своей жизни, в которой встречалось такое телесное проявление, или знакомых, у которых оно было замечено.
3. Самому изобразить, подобно актеру, данные мимику, жест, походку и т.д.
4. Еще раз прочесть описание и сверить свои ощущения.

В принципе, знакомиться с рисунками и описаниями можно в любой последовательности, начиная с тех, которые больше заинтересовали. Единственное условие — обязательно прочесть раздел «Основы психологии проявлений», где рассматриваются правила, которые необходимо соблюдать, чтобы избежать ошибок в суждениях.

Очень интересный материал может дать нам художественная литература. Сопоставление описания автором мимики, жестов, голосов героев с их поступками и характерами позволяет не только улучшать свои знания в области невербальных (несловесных) проявлений, но и глубже проникать в замысел писателя. Весьма полезно было бы подобрать иллюстрации из художественных произведений к проявлениям человека, которые встречаются в данной книге.

Прорабатывая «Атлас» таким образом, Вы постепенно будете находить «связки» между различными проявлениями, сможете открывать определенные закономерности, которые помогут понимать и другие проявления, не описанные в книге. Этому призваны способствовать также и сводные таблицы в этой главе.

В целом, стратегия освоения языка тела может быть разделена на этапы:

1. Обращение внимания на телесные проявления людей, распознавание отдельных жестов, мимических движений и т.п.
2. Сопоставление замеченных деталей, их обобщение и, наконец, суждения о собеседниках.
3. Умение прогнозировать поведение человека в определенных ситуациях по его внешним проявлениям и строить свою тактику общения на основании этого.
4. Контроль своих собственных телесных проявлений, сознательное употребление одних и избегание других. При этом не будем забывать, что никогда нельзя добиться успеха, подменяя внутреннее расположение к собеседнику лишь его внешней демонстрацией!

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ПРОЯВЛЕНИЙ

Брови у Лизы не то чтобы нахмурились, а дрогнули; это с ней всегда случалось, когда она слышала что-нибудь приятное.

И.Тургенев. «Дворянское гнездо»

Психологи не без оснований считают, что легче изменить свое мировоззрение, чем свой индивидуальный способ подносить ложку ко рту. Ведь действительно, внутренний мир человека гораздо <<правдивее» проявляется через его мимику, жесты, звучание голоса, чем через сказанные им слова.

Содержание фраз люди, как правило, более или менее тщательно контролируют, в то время как другие (невербальные, то есть несловесные) проявления почти не подвергаются подобной «цензуре», а также остаются относительно постоянными, неизменными в течение жизни.

Психология проявлений как определение сигналов тела, в общем-то, так же стара, как и человечество. Ею уже вполне осознанно занимались тысячи лет назад. Вспомним, как в театре Древней Греции актеры, играющие комические роли, надевали веселые маски, а трагические — грустные. Японский национальный театр сохранил подобные традиции до сих пор.

Начало научных изысканий в этой области восходит к XVIII веку, к Гете. В определенную систему телесные проявления внутренних состояний были сведены в XIX веке Чарльзом Дарвином. В последние годы новые данные получили американские ученые, развивающие учение о языках тела, которое называется кинесика (от греческого — движение). В Европе наибольшие достижения принадлежат представителям немецкой школы психологии проявлений.

На чем же основаны проявления человеческого тела? Событие создает у нас впечатление, которое тут же вызывает внутреннее переживание, а оно, в свою очередь, проявляется в изменении нашего внешнего облика.

— Таким образом:

— каждое проявление определяется влиянием ведущего переживания человека или его главной мысли;

— внешнее проявление характеризуется его силой, направлением и продолжительностью.

Как же осуществляется это тесное сплетение телесных движений с душевными переживаниями? Ответ 1 принципе прост: в нервных центрах го-



ловного 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-вверх. А если думать 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 получает постоянно угрюмое выражение. По такому же принципу происходит и работа других мышц, показывающих наши переживания.

ПЯТЬ ЛОЖНЫХ ОПЯТ

Грибы — прекрасная пища, но среди них есть те, которые лишь «маскируются» под съедобные, и, если их не распознать, могут быть очень опасными.

Так и в психологии проявлений существует опасность использования «ложных опят».



Среди выразительных движений различают непосредственные (первичные) и опосредованные (вторичные). Первичные движения связаны с рефлекторной реакцией непосредственно на физическое раздражение. Так, например, при взгляде на яркое солнце у нас обяза-

тельно сузится зрачок и сомкнутся веки. То же самое произойдет с глазами, если мы станем припоминать, как в точности происходило какое-то важное событие. Во втором случае проявляются уже вторичные движения глазных мышц. Подобные различия имеют большое значение для правильной оценки сигналов тела.

ЗАЩИТА ОТ ПЕРВОГО «ОПЕНКА»:

Не принимать реакции мимики на внешние физические раздражители за проявления внутренних психологических состояний.

(В книге в основном рассматриваются вторичные движения, связанные именно с проявлениями психологических состояний).





Одно и то же мышечное движение может иметь совершенно **разные** истоки.

Любое суждение не должно быть сделано на основании всего лишь одной отдельно взятой детали. Вывод можно строить только исходя из целостной оценки ситуации, анализируя манеры, способы поведения человека в их совокупности. Не учитывать это правило — самая большая опасность в практическом применении полученных знаний о невербальной (несловесной) стороне общения,

в частности, в ситуациях, когда человек пытается скрыть свои истинные чувства и намерения.



ЗАЩИТА ОТ ВТОРОГО «ОПЕНКА»:

Не делать выводов на основании одной детали, а рассматривать проявления человеческого тела только в системе.

Понимание различных выразительных движений часто осложняется тем, что у большинства из нас сформировались определенные привычки, которые проявляются вместо «истинных» реакций.

Например, если человек привык в кругу друзей сидеть, закинув ногу на ногу, то он ведет себя так и в других ситуациях. Эта поза в данном случае не может служить

показателем его внутреннего состояния.



ЗАЩИТА ОТ ТРЕТЬЕГО «ОПЕНКА»:

Не принимать проявления, сформированные привычкой, за показатель состояния человека в данной ситуации.



Часто также случается, что люди подсознательно демонстрируют движения, которые выражают состояние, обратное переживаемому ими в данный момент. То есть происходит защитная реакция в виде внешней компенсации. Так, бросающаяся в глаза агрессивность часто лишь маскирует известную беспомощность.

— Полезно вспомнить закон:

Чем больше человек утверждает, что у него есть определенное качество, или чем больше старается его продемонстрировать, тем меньше оно ему присуще в действительности.

(Кроме того, ситуации подобных внешних компенсаций характеризуются, как правило, повышенной общей напряженностью, так как такое поведение для него не является естественным.)



ЗАЩИТА ОТ ЧЕТВЕРТОГО «ОПЕНКА»:

Не принимать внешнюю компенсацию за показатель настоящего состояния.



Физические недостатки человека также могут осложнять понимание его телесных проявлений. Прищуривание может быть обусловлено близорукостью, а вовсе не презрительностью; отворачивание лица при общении — стремлением повернуть здоровое ухо к собеседнику при ослабленном слухе, а не высокомерием.



ЗАЩИТА ОТ ПЯТОГО «ОПЕНКА»:

Не путать последствия физических недостатков с внешними проявлениями психологических состояний.

Чрезвычайно важное значение в языке тела имеют и так называемые «мелочи», то есть малозаметные, почти невидимые проявления. Поскольку такие движения наименее поддаются контролю и сознательному подавлению, то именно они становятся самой ценной наградой внимательному наблюдателю.

Например, мы беседуем с человеком, он проявляет, казалось бы, максимум заинтересованности, утвердительно кивает головой, и тут наш взгляд падает на его ноги. Хотя все тело его обращено к нам, но носки ног (которые он абсолютно не контролирует), уже тихонечко повернулись к двери, — значит он на самом деле психологически уже «вышел» из разговора с нами.

Внешние проявления производят на других людей соответствующее впечатление, которое, в большинстве случаев, дает правильное понимание собеседника, вызывает верные ответные реакции. Так, уже младенец в люльке, когда его чувства находятся лишь на первых ступенях своего развития, отвечает на улыбку матери своей улыбкой.

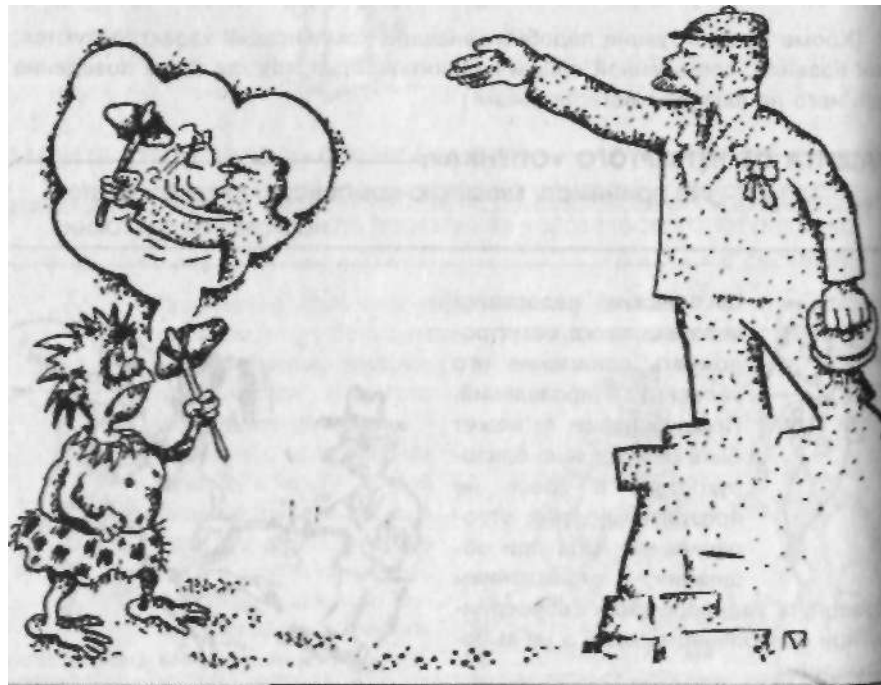
Но поскольку мимика, жесты и т.д. «читаются» нами лишь подсознательно, то и выводы из них делаются тоже лишь подсознательно. Например, на кажущийся враждебным жест мы выдаем такой же ответ (подобно Крошке-Енотику из мультфильма, пытавшемуся запугать гримасами и воинственными позами свое отражение в пруду).

Однако как сознательные существа мы можем и должны приобрести способность оценивать большинство жестов окружающих, прежде чем на них ответить. Тогда мы смогли бы не только лучше понимать людей, но и сознательно пользоваться своими собственными сигналами тела, вызывая у других желаемую реакцию.

Изучением этой проблемы занимается ПСИХОЛОГИЯ ПРОЯВЛЕНИЙ - одно из направлений практической психологии, в поле зрения которой — мимика, позы, жесты, походка, рукопожатия, прикосновения, взгляды, выбор расстояний при общении и т.п. Особое место занимает изучение таких особенностей речи, как сила, высота, тональность голоса, скорость и манера говорить.

• • •

В основу конкретных материалов, приведенных в данной главе, положены результаты сорокалетних наблюдений и семинаров (тренинга) по этой проблеме психолога Герберта Шелтона, австрийского ученого Антона Штангля, американских специалистов Джералда Ниренберга и Генри Калеро, которыми было заснято на видеопленку и проанализировано более 2500 ситуаций деловых контактов, Рея Бордуистелла, ведущего исследователя Западно-Пенсильванского Исследовательского института, наблюдения известного психотерапевта Владимира Леви, а также опыт практической работы авторов. Приводимые взаимосвязи между внутренним состоянием и телесными проявлениями не только объяснены теоретически, но и доказаны экспериментально, проверены на практике.



Заметки натуралиста



Однажды к нам на прием пришла женщина посоветоваться: выходить ли ей замуж за человека, который сделал предложение. Она рассказывала, что нравится в нем, что не нравится.

Нас заинтересовала такая фраза: «У него уже появляется лысина, и он зачесывает волосы с одной стороны на другую, и это так раздражает. Нет чтобы просто аккуратно подстричь, ведь было бы значительно красивее. Ну ничего, у меня он так ходить не будет!»

Последние слова непроизвольно «выдали» ее, показав, что сама-то она уже приняла решение быть с ним, а к нам пришла только для того, чтобы еще раз «подстраховаться».

Когда мы ей об этом сказали, она рассмеялась и ответила: «Знаете... Вы, наверное, правы».

СТАЖИРОВКА У НЕМОГО ЭКРАНА,

или Что показывают позы .
и жесты собеседника

Я
Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удвольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез.

Б.Пастернак. «Доктор Живаго» 1

Поэтесса Ирина Одоевцева в своих мемуарах «На берегах Невы» вспоминает, как в ноябре 1918 г. ей довелось слушать первую лекцию Николая Степановича Гумилева в «Институте живого слова». Понаблюдаем вместе с ней за жестами поэта, его движениями.

«На эстраде, выскользнув из боковой дверцы, стоял Гумилев... Он стоял неподвижно, глядя прямо перед собой... Мне показалось долго. Мучительно долго. Потом двинулся к лекторскому столику, сел, аккуратно положил на стол свой пестрый портфель и только тогда обеими руками снял с головы - как митру — свою оленью ушастую шапку и водрузил ее на портфель. Все это он проделал медленно, очень медленно, с явным расчетом на эффект (это уже не описание, а ее вывод).

— Господа! — начал он глухим, уходящим в небо голосом... Он сидит чересчур прямо, высоко подняв голову. Узкие руки с длинными ровными пальцами, похожими на бамбуковые палочки, скрещены на столе. Одна нога заброшена на другую. Он сохраняет полную неподвижность. Он, кажется, даже не мигает. Только бледные губы шевелятся на его застывшем лице..

Гумилев кончил... Выждав немного, молча встает и, стоя лицом к зрителям, обеими руками возлагает себе на голову, как корону, оленью шапку. Потом поворачивается и медленно шествует к боковой дверце. Теперь я вижу, что походка у него действительно косолапая, но это не мешает ее торжественности».

Какое же впечатление на слушателей произвел Гумилев? Какие суждения и выводы в тот раз о нем были сделаны?

«Я с недоверием и недоумением слушаю и смотрю на него... Острое разочарование... до чего не похож на поэта!

— Шут гороховый! Фигляр цирковой! — возмущаются за мной...

— Какая наглость, какое неуважение к слушателям! Ни один профессор не позволил бы себе...

— Все врет, должно быть...»

Много месяцев спустя Гумилев признался автору мемуаров, каким страданием была для него эта первая в его жизни злосчастная лекция.

«Ночью, проснувшись, я вдруг увидел себя на эстраде — все эти глядящие на меня глаза, все эти слушающие меня уши — и похолодел от страха. За неделю до лекции я перестал есть. Я репетировал перед зеркалом свою лекцию. Я выучил ее наизусть.

Я вышел из дома, как идут на казнь... На эстраде я от страха ничего не видел и не понимал. Я боялся споткнуться, упасть или сесть мимо стула на пол... Я принес с собой лекцию и хотел ее читать по рукописи. Но от растерянности положил шапку на портфель, а снять ее и переложить на другое место у меня уже не хватило сил... Не знаю, не помню, как я кончил. Я осознал только, что я навсегда опозорен...»

— Но у Вас был такой невероятно самоуверенный важный тон и вид! — возразила Одоевцева.

Гумилев, рассмеявшись, ответил:

— Это я из чувства самосохранения перегнул палку...

. . .

А ведь те, кто слушал лекцию поэта, могли бы сделать правильное суждение о его состоянии и отношении к ним, если бы не просто доверяли своим эмоциям, а постарались проанализировать его жесты. Ведь каждый жест не случаен и выражает определенное внутреннее состояние человека. При желании и доле наблюдательности можно научиться «читать» по жестам движения души человека, тем более, что жизнь дает множество наглядных пособий для интересующихся этой проблемой.

А в последнее время телевидение организовало специальные учебные передачи для тех, кто самостоятельно изучает язык жестов.

Вот Вы вернулись с работы с твердым намерением тихо, по-домашнему развлечься. Удобно усадились, нажали кнопку телевизора и... по всем каналам - трансляции очередных съездов, сессий, пленумов и т.п. Те, кто интересуется политикой, делают звук погромче, а кто изучает жесты — его отключает.

Вот разгорячившийся депутат отчаянно размахивает руками на весь экран, а другой, закончив выступление, скрестил, как Наполеон, руки на груди и сверху вниз смерил своих слушателей (а заодно и нас с Вами) пронизывающим насквозь взглядом.

То и дело сменяются «натурщики» на выдавшей виды трибуне, да и, благодаря профессионализму и любезности телеоператоров и режиссеров, можно заглянуть и за стол президиума, и пробежаться взглядом по рядам депутатов, последить за их реакцией, заглянуть в вестибюль и еще дальше.



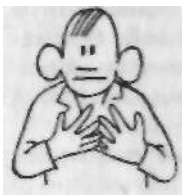
ТРИБУНА И МИКРОФОН ЖЕСТЫ И СТОЙКА ВЫСТУПАЮЩИХ



1. Вертикальная жестикуляция проявляется при авторитарной (диктаторской) внутренней позиции: «Я вас научу!», «Я вам докажу!», «Я знаю, а вы это неспособны понять!» и т.д. Такие жесты вызывают у слушателей подсознательный протест, неприятие говорящего, настраивают против сообщаемой информации. Вспомним нашу реакцию в школе на традиционное помахивание учителя пальцем.



2. Жесты в горизонтальном направлении — это показатель демократичной, взвешенной, совещательной позиции, рассуждения: «Давайте посоветуемся!», «Это бывает и так, и этак!» и т.п. Человек, которому свойственна такая жестикуляция, может рассчитывать на благожелательное отношение слушателей.



3. Руки, прикладываемые к груди, — жест честности и открытости. Римские легионеры приветствовали друг друга, прижав одну руку к сердцу, а другую подняв открытой ладонью к тому, к кому обращались. Подобное приветствие было принято и у североамериканских индейцев.



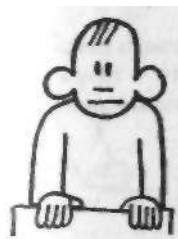
4. Стоять подбоченясь — демонстрировать другим свою твердость, уверенность, превосходство. Часто при этом маскируется слабость или смущение. (Значение позы еще более усиливается при широко расставленных ногах). Она характерна для военного начальства известного типа, а также для жены и тещи на рисунках карикатуристов.

«Анатоль сидел, сняв камзол и подпершись руками в бока, перед столом, на угол которого он устремил свои прекрасные большие глаза».

(Л.Толстой. «Война и мир»)



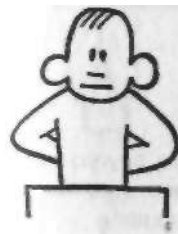
5. Руки, заведенные за голову, означают превосходство и самолюбование.



6. Опора руками на стол, спинку стула, трибуну — стремление к дополнительной поддержке при внутренней неуверенности.

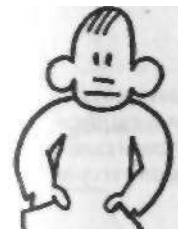
«Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаги, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш».

(Л.Толстой. «Воскресение»)



7. Руки, заложенные за спину:

— если это типичное для человека положение — сдержанность, взвешенность характера, скрываемое смущение;
— если нетипичное — кратковременная задумчивость или стеснение;
— если демонстративное — осознание своей значительности и превосходства.



8. Одна или обе руки спрятаны в карманах — скрывание затруднений, неуверенности. Часто — подчеркивание неофициальности общения для более быстрого установления контакта.



9. Рука сжимается в кулак — попытка овладеть наступающим волнением или страхом, стремление к самоутверждению.

«Инженер неподвижно лежал в постели, задыхаясь от злости и сжимая кулаки».

(И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»)



10. Пальцы собраны в «щепотку», ладонь вверх, рука слегка согнута в локте, при этом совершаются частые движения от себя и к себе за счет сгибания и разгибания локтя — выражение «самого-самого», изложение ядра проблемы или мысли, чаще всего важной для говорящего.



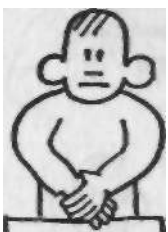
11. Пальцы также сложены в «щепотку» ладонью вверх, но потирают друг друга и рука остается на месте — поиск нужного слова, формулирование мысли, припоминание фамилий и т.п.



12. Протирание очков, поиск носового платка или сигарет с похлопыванием по карманам свидетельствуют о неуверенности, стремлении выиграть время, чтобы подобрать нужный аргумент или принять решение.



13. Ухватиться за край пиджака, пуговицу, за другую руку — боязнь, стыд, порождающие упрямство и желание самоутвердиться в ситуации, когда человек попал в «переделку».



«Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха».

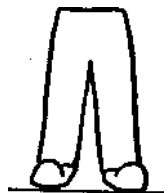
С.Цвейг. «Двадцать четыре часа из жизни женщины»



14. Стирающее движение по лбу — действительно стирание нехороших мыслей, плохих представлений.

«Лежнев умолк, провел по лбу и, словно усталый, опустил в кресло».

И.Тургенев. «Рудин»



15. Ноги и ступни в положении стоя:

— человек стоит на обеих ногах (расстояние между ними не более 20 см) с равномерным распределением веса тел — уравновешенный, спокойный, но живой; твердый, но способный изменить поведение по обстоятельствам;



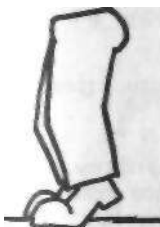
— вес тела на одной ноге, нечастая смена поз — бдительность, непринужденность, гибкость в поведении;



— частая смена основной опорной ноги — недостаток твердости и дисциплинированности, воли к преодолению; стремление к удобству; боязливость.

«Он говорил то нежным, вкрадчивым голосом, переступая с ноги на ногу, глядя на присяжных, то тихим деловым тоном, взглядывая в свою тетрадку».

Л.Толстой. «Воскресение»



- поднимание на носки - агрессивная позиция, еще чаще заносчивость;



— широко расставленные ноги — потребность в самоутверждении, высокой самооценке, часто маскирует скрытое чувство неполноценности;



— носки ног заметно повернуты наружу, выпячен живот — самомнение, самодовольство, тщеславие;



— носки ног завернуты внутрь — известная слабость духа;

ЗАЛ ЗАСЕДАНИЙ ПОЗЫ ПРИ СЛУШАНИИ



1. Прежде прямо державшаяся голова медленно скользит назад, в расслабленную позу и остается там — стремление к покою, мечтательность, наслаждение впечатлениями;

2. Качание головой из стороны в сторону — нерешительность, скепсис, осторожность.

3. Склоненная набок голова — отказ от собственной активности, стремление идти навстречу вплоть до покорности.

«Все прислушались. Каменский же немного наклонил голову... и по его лицу было видно, что он хочет вникнуть в каждое слово».

(И.Бунин. «На даче»)



4. Указательный палец кладется на край губ — неуверенность, беспомощный поиск.



5. Легко раскрытые пальцы лежат в области рта (указательный и большой поглаживают нос), рот надежно закрыт — полное погружение в свой внутренний мир.



6. Палец плотно прижат ко рту — подсознательно делается для предотвращения восклицания; удивление, стремление овладеть собой.



7. Скованная, выпрямленная поза, с прижатыми друг к другу ногами. Руки, ухватившись одна за другую, образуют как бы один большой кулак, большие пальцы ритмично массируют друг друга, или пощипывание себя за кожу руки.

Эти жесты свидетельствуют о нервном ожидании. Например, перед публичным выступлением, в приемной высокого начальства, перед кабинетом зубного врача.



8. Рука у щеки (напоминает роденовского мыслителя) — глубокое размышление о чем-то.



9. Напряженно выпрямленное тело, ноги, плотно стоящие на полу (при отсутствующем взгляде!), — отключение от проблемы с демонстрацией внимательного слушания.



10. Подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы располагаются ниже рта — критическая оценка. Если это сопровождается наклоном тела назад, то тон оценки негативный, циничный.



11. Склоненная было набок голова выпрямляется, плечи поднимаются, взгляд начинает блуждать по потолку, другим людям и, наконец, тело принимает позу, направленную к выходу — потеря слушателем мысли, отсутствие интереса. Такое поведение сигнализирует выступающему лектору: «Достаточно!», «Пора кончать!»



12. При сидении ноги и ступни сомкнуты — боязнь контакта, недостаток уверенности.



13. Беззаботно-открытая посадка (ноги широко расставлены) — стремление к уюту, часто бесцеремонность.



14. Ноги положены одна на другую, в том числе и при вышестоящих лицах, — либо естественная уверенность в себе, либо желание спрятать чувство неполноценности.



15. Широкая удобная посадка на всю поверхность сидения — внутренний покой, доверие, защищенность; не хочет, чтобы его трогали.



16. Ерзание на стуле, ритмические движения руками и ногами, щелканье авторучкой и т.п. — беспокойство, тревога или состояние скуки от выступления оратора.

«При виде Остапа с чемоданом философ заерзал на кресле и что-то встревоженно зашептал переводчику».

И.Ильф, Е.Петров, «Золотой теленок»

«Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь».

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»

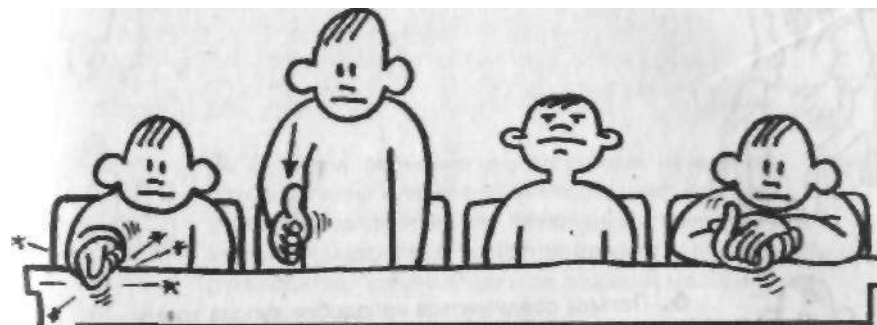


17. Голова лежит на ладони, как на подушке, глаза полуприкрыты — нескрываемая скука.



18. Посадка на краешке стула с полной обращенностью к партнеру — высокая степень заинтересованности в разговоре.

ПРЕЗИДИУМ И ПРЕДСЕДАТЕЛЬСТВУЮЩИЙ



1. Удар ладонью или костяшками пальцев по столу — при нежелательном удивлении или гневе: «Ну это уж слишком!», «Достаточно!»

2. Выпрямленная ладонь, обычно ребром вниз, решительно опускаемая один или несколько раз — жест «разрубания» при окончательной ясности или решимости, совершенно отчетливо всем дает понять, что дальнейшее обсуждение прекращается.

«Александр Иванович решительно рубил воздух ладонью, слова его казались убедительными, проект был верным и выгодным».

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»

3. Подчеркнуто высоко поднятая голова, «взгляд сверху» - критическая бдительность, отсутствие близости и контакта, самопревознесение или высокомерие, «высоко задирает нос».

Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль...

М.Цветаева

*« — Это очень похвальное самоотвержение, — произнес Павел Петрович, выпрямляя стан и закидывая голову назад.
— Но как же нам Аркадий Николаевич сказывал, что Вы не признаете никаких авторитетов? Не верите им?»*

И.Тургенев. «Отцы и дети»

4. Потирание рук — показатель приятных мыслей, настрой на желаемую работу; у любящих поесть — в ожидании обеда; после успешного завершения дел, типа: «Ну мы им и показали!»

«Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании».

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»



5. Медленное вытирание влажных ладоней о ткань — ожидание с оттенком нервозности.



6. Пальцы соединяются наподобие купола храма — доверительность, но при этом некоторое самодовольство, уверенность в своей правоте, эгоистичность, гордость.

При этом женщины обычно соединяют пальцы на коленях, если они сидят, или чуть выше пояса, если стоят. Руководители держат руки, делая этот жест, тем выше, чем выше их ранг. Иногда они просто смотрят на собеседника сквозь соединенные пальцы. У собеседника создается впечатление, что тот, кто делает такой жест, знает больше, чем говорит, и держит свои главные доводы про запас, хотя оно частенько обманчиво.

ВЕСТИБЮЛЬ



1. Сутулая спина - смирение, покорность, угодничество, подтверждается характерным выражением лица.

«Он побежал за Остапом, позорно улыбаясь и выгибая стан».

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»



2. Высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком — беспомощность, хронический страх, характерно для людей, запуганных начальством или супругом.



3. В группе, особенно при отсутствии начальства: голова опущена, одна или две руки в карманах, или руки скрещены за спиной, или обхватывают тело, как при морозе — недостаток самостоятельности, потребность в руководстве, желание слиться с общей массой.



4. Оттягивание плеч назад (часто при этом поднимается подбородок) — чувство силы, собственных возможностей, нередко переоценка себя.



5. Попеременное поднимание и опускание плеч - сомнения, раздумья, скепсис.

«Корейко пожимал плечами, предупредительно улыбался, но денег не брал»

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»

ДИСКУССИИ В КОМИССИЯХ



1. Вытягивание рук ладонями вперед:
 - если при этом руки движутся вверх — стремление стать больше, добиться превосходства;
 - если вниз — желание быть меньше, принять чье-то руководство;
 - если руки движутся вовнутрь (стягивание себя) — нежелание высказаться, смущение;
 - если наружу (расширение себя) — стремление высказаться, обратить на себя внимание, при этом поднимается голова, глаза ищут контакта с глазами собеседника.



2. Машинальное рисование на бумаге — снижение интереса к происходящему. То же значение имеют любые занятия, мешающие собеседникам смотреть друг на друга.



3. Скрещенные лодыжки ног или руки, впившиеся в подлокотники кресла (как в кабинете зубного врача), — самоконтроль, сдерживание себя, в том числе и от того, чтобы пойти на уступки собеседнику.

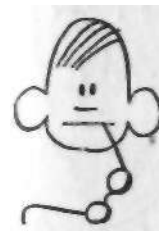


4. Тесно сцепленные руки — подозрение и недоверие. Тот, кто пытается, сцепив руки, уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеет успеха.

Люди, сильно сцепившие руки, напряжены, общение с ними затруднено. Их можно попытаться расслабить: склониться в направлении к ним во время разговора — обычно при этом руки сразу расцепляются.

«Его тон опять небрежен. Так, вскользь брошенное приглашение. Но руки по-прежнему сцеплены.»

А.Бек. «Новое назначение»



5. Очки снимаются и человек начинает грызть или просто держать во рту конец дужки — желание от молчаться (поскольку с предметом во рту трудно говорить), поиск новой информации.



6. Быстрое срывание и бросание очков на стол — возросшее напряжение в беседе: «Ну, это уж слишком!»

В такой момент лучше оставить в стороне главный вопрос беседы. Когда партнер снова наденет очки, можно продолжать обсуждать проблему: напряжение спало, и он снова способен «видеть» разные стороны вопроса.

Этот же жест может означать и вдруг принятое твердое решение, подводящее конец размышлениям.



7. Поглаживание шеи ладонью — защитная позиция. При этом рука движется назад, как бы стягиваясь для удара или отдергиваясь от ожога, но это маскируется тем, что она кладется на заднюю часть шеи. Женщины при этом обычно поправляют прическу. Людям, попавшим в какую-либо «переделку», вдруг становится «жарко под воротничком».



8. Почесывание подбородка — размышление, оценивание: «Хорошо, дайте мне прикинуть со всех сторон», — идет процесс принятия решения. Часто сопровождается взглядом искоса, как бы желающим увидеть вдалеке ответ на вопрос.



9. Открывание и закрывание ящика стола часто сопровождается размышлением над сложной проблемой в процессе принятия решения.



10. Раскачивание на стуле - удовлетворение, уверенность в ситуации.



11. Вставание характерно:

- при принятии решения;
- при удивлении;
- когда разговор надоел.



12. Локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой — кисти рук, расположенные прямо передо ртом (поза сохраняется как при слушании, так и когда человек говорит сам), — игра с партнером в «кошки-мышки», стремление приберечь главные доводы до решающего момента беседы.

Отличается от жеста N 6 в разделе «Президиум и председательствующий» тем, что в данном случае собеседник действительно имеет какие-то аргументы и ведет игру, в то время, как в примере N 6 этот жест лишь поведение руководителя, склонного к превосходству, вошедшее в привычку и проявляющееся даже при отсутствии реальных убедительных аргументов.



13. Посадка на стул задом наперед, при котором его спинка как бы щитом прикрывает грудь — несмотря на кажущуюся неформальность, на самом деле показывает стремление к превосходству и даже агрессивность.



14. Касание носа или легкое его потирание — сомнение, затруднительное положение. На переговорах касание носа часто предшествует новому предложению или следует сразу за ним. Касание мочки уха или потирание глаза имеют то же значение.

ОСТОРОЖНО: Если же нос просто чешется, то его трют намного интенсивнее!



15. Курильщик:

— вынет сигарету изо рта, если его что-то заинтересовало;



- снова сделает затяжку и стряхнет пепел, если разозлился или смутился;



— жестко раздавит сигарету в пепельнице, если вышел из себя или дает понять, что для него разговор закончен.

- « *

Кстати, Ирина Одоевцева в своих мемуарах не ограничилась описанием только первой лекции Н.С.Гумилева.

"Держался он, впрочем, так же важно, торжественно и самоуверенно (это суждение! — Авт.). И так же подчеркнуто медленно взошел на кафедру, неся перед собой, как щит, пестрый африканский портфель. Он отодвинул стул, положил портфель... и, опершись о кафедру, обвел нас всех своими

косящими глазами... Оглядев нас внимательно, он заговорил отчетливо, плавно и глухо, повторяя в главных чертах содержание своей первой лекции».

Выделим из этого описания детали, противоречащие ее суждению о самоуверенности и важничании лектора:

1. Закрывание портфелем как щитом — признак неуверенности, нервозности.
2. Опора на кафедру — снова неуверенность, потребность в поддержке.
3. Отчетливость речи свидетельствует о самоконтроле, уважении к слушателям.
4. Плавность речи также свидетельствует о стремлении к высокому самоконтролю, а глухость — о желании быть убедительным или о спазмах голосовых связок от нервозности говорящего.

И последнее. Вспомним наш второй «ложный опенок». Ирина Одоевцева, видимо, сделала свой вывод на основе только одного проявления тела — напряженной медленной походки (которая действительно может свидетельствовать о высокомерии), не учтя все остальные.

Заметки натуралиста



Один наш знакомый в ответ на вопрос: «Как тебе удается так легко на всех конференциях, встречах подстраиваться к различным группам беседующих и вступать в разговор?» — поделился своим опытом.

Он заметил, что если лица всех стоящих направлены в центр круга, а их спины образуют как бы замкнутое кольцо с равными промежутками между людьми, — то в их разговор «вклиниться» будет трудно: группа не готова кого-нибудь принять, и лучше не подходить.

Наоборот, в той группе, где готовы принять в разговор еще кого-то, лица говорящих не направлены точно в центр, спины не образуют сплошного кольца: остается как бы пустующее, свободное место, которое легко занять другому человеку. Именно к таким группам подходил наш знакомый, и ему удавалось легко вступать в разговор.

К этому можно добавить: чтобы легче установить контакт с собеседником, можно сесть в ту же позу, что и он, — или забросить ногу на ногу, или поставить ноги вместе и положить руки на них и т.д.

ЖЕНЩИНАМ О ЖЕНСКИХ СЕКРЕТАХ

(а вообще-то это
страница для мужчин)

Любовь хорошо подходит одним и хуже — другим. Для тех, у кого она полна смысла и вдохновения, характерны определенные позы и жесты.

В компании замужние женщины сильнее, чем незамужние, стремятся к общению с другими женщинами. Пары, не состоящие в браке (иными словами, знакомые не слишком длительное время), стремятся оставаться вместе в течение всего вечера, как бы сигнализируя окружающим, что они принадлежат друг другу. Пары, которые недавно поссорились и еще не успели толком наладить отношения, обращаются друг к другу формально, и, если отвечают на улыбку улыбкой, то между губ не видны зубы. В общем, пары, переживающие не лучшие времена, редко прикасаются друг к другу, а если кто-то это и делает, то второй быстро отдергивает руку, к которой прикоснулись.

Прикосновение, кстати, показывает права собственности и служит жестом уверенности или подстраховки. Прикасающийся может поддержать партнера, уловив его неуверенность. Если же пара находится в хороших отношениях, то каждое прикосновение вызывает ответное.

Целый набор жестов, связанных с ухаживанием, можно назвать «прихорашиванием». У женщин наиболее обычные — приглаживание или поправление волос, одежды (когда в этом нет необходимости), рассматривание себя в зеркало, повороты перед ним или взгляд на себя сбоку, покачивание бедрами, медленное скрещивание и разведение ног.

Все эти действия происходят на глазах у мужчин. К этому можно добавить и как бы случайные, мимолетные, не осознаваемые самой женщиной поглаживания себя по икрам, коленям, бедрам. Покачивание туфли на кончиках пальцев говорит мужчине: «В Вашем присутствии я чувствую себя уютно». Если же ситуация изменится (мужчина сказал что-то «не то»), — в то же мгновение туфля будет надета.

Можно выделить также движения женщин, как бы призывающие к ухаживаниям. Это, например, наклон головы вбок, скрещивание ног, расположение рук на бедрах, демонстрация запястий или ладоней, расправление груди, медленные поглаживающие движения пальцев по бедру или запястью. Еще раз подчеркнем, что все эти действия осуществляются не специально, более того, не замечаются теми, кто их делает.

Мужчины также используют жесты «прихорашивания». Они поправляют галстук, запонки, пиджак, подтягивают носки и т.п., выставляют вперед ноги, — одним словом, делают все, чтобы лучше преподнести себя другим.

* * *

Если Вам понравилось наблюдать за позами и жестами людей, такую возможность Вы будете иметь ежедневно. Вся наша жизнь — лаборатория: остановки, вестибюли, приемные, вокзалы...

Делитесь своими наблюдениями с друзьями, знакомыми — возможно, среди них Вы найдете единомышленников по Вашему новому увлечению. В конце концов можно будет организовать «Клуб любителей позы и жеста» или зарегистрировать Партию позиционеров-жестикуляторов.

КОГДА ОЧИ БЫВАЮТ ЖГУЧИМИ, А КОГДА — СТРАСТНЫМИ,

или Как и когда смотреть
на собеседника

Вот сцена, описанная Ф.М.Достоевским в романе «Преступление и наказание».

«Он беспрерывно взглядывал на чиновника, конечно, и потому еще, что и сам тот упорно смотрел на него, и видно было, что тому очень хотелось начать разговор. На остальных же, бывших в распивочной, не исключая и хозяина, чиновник смотрел как-то привычно и даже со скукой, а вместе с тем и с оттенками некоторого пренебрежения, как бы на людей низшего положения и развития, с которыми нечего ему говорить».

Действительно, когда двое посетителей ожидают в коридоре вызова в кабинет врача, то обычно один тщательно рассматривает обои на противоположной стене, а все внимание второго сосредоточено на исследовании собственных ногтей.

Оба стараются не вступать в контакт глазами. Не глядя друг на друга, они демонстративно сигнализируют об отсутствии взаимного интереса, хотя, может быть, каждый просто стесняется партнера. Если же у кого-то возникает желание начать разговор, то человек прежде всего посмотрит в лицо возможному собеседнику, поскольку такой взгляд означает его признание. Затем он обычно откашливается, мигает и говорит какую-нибудь незначительную фразу: «Что-то сегодня к доктору нет очереди...»

Восточная пословица гласит: «Ничего не бывает без начала и все начинается с дороги». Общение между людьми начинается с общения их глаз. Взгляд — это первый шаг по дороге к собеседнику. Подсчитано, что в «Войне и мире» дано описание не менее 85 оттенков выражения глаз. Не верится? Тогда давайте заглянем друг другу в глаза!



1. Слишком широко открытые глаза, «вытарщенные» (часто при этом открыт рот, раздуты ноздри):
— бессознательное стремление получить максимум информации, чтобы не ускользнули даже мелочи;

«У Батистова чуть дыхание не захватило; он сидел все время с раскрытым ртом и выпученными глазами — и слушал, слушал, как отроду не слушал никого...»

И.Тургенев. «Рудин»

*Глаза прощаются, надолго изучаются
И так все ясно — слов не говори!*

В.Канер

— при неожиданности, удивленном восхищении, например, у детей при виде новогодней елки;

— при возникшей вдруг наивной радости, например, решающий гол в напряженном матче;

— при испуге, ужасе — падение гимнаста в цирке;

«Степан Трофимович тарачил глаза и трепетал».

Ф.Достоевский. «Бесы»



— огромное любопытство («пожирать глазами»);

— полная беспомощность, неспособность понять;

— пришедшее вдруг понимание («Вот где собака зарыта!»).

ОСТОРОЖНО: Опытные мошенники сознательно «работают» с невинно открытыми, излучающими доверие глазами!



2. Прищуренный взгляд — пристальное внимание, наблюдение, сильная готовность осуществить какое-то действие.



Когда он сбоку - коварство, хитрость.



При наклоне головы в сторону суженный взгляд — припоминание.



3. Закрытые глаза:

— сосредоточенность на самом себе;

— тщательное обдумывание;

— наслаждение;

— кратковременное прикрывание глаз может означать неосознаваемое выражение согласия, понимания.



4. Прищуривание только одного глаза, подмигивание:

- «С тобой все ясно!», «Я тебя вижу насквозь»;
- сигнал тайного согласия с кем-то другим;



— кокетство (при этом — склоненная набок голова и соответствующая улыбка);

«Глазами Марья Ивановна кокетничала, бойко и гордо их прищуривала».

И.Бунин. «На даче»



5. Резкое усиленное и неравномерное моргание («хлопать глазами»):

— при духовных препятствиях, негативных неожиданностях, затруднениях, нервозности;

«Игнатий заморгал, развел руками... —Да что же это за доказательство!»

И.Бунин, «На даче»

6. Сужение или расширение зрачка может свидетельствовать об усилении или ослаблении интереса. При возбуждении, страхе — зрачок увеличивается, при расслаблении — уменьшается.

Например, в экспериментах, когда мужчинам предъявляли фотографии красивых женщин, их зрачки увеличивались вдвое.



«— Да, — говорил Чичиков лениво. Глазки стали у него необыкновенно маленькие».

Н.Гоголь. «Мертвые души»

7. Прямой взгляд с лицом, полностью обращенным к партнеру — признание собеседника, интерес к нему.

8. Взгляд направлен в бесконечность, «сквозь» глаза партнера — вызывающее незамечание собеседника, подчеркнутое неуважение. Такой взгляд наиболее сильно выводит других из равновесия, может вызвать ответную агрессивную реакцию.



«Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха, или сквозь него».

Ю.Тынянов. «Смерть Вазир-Мухтара»



9. Взгляд искоса через плечо — пренебрежение, презрение или осторожность, наблюдение.

«Когда Чичиков взглянул искоса на Собакевича, он ему на ЭТОТ раз показался весьма похожим на средней величины медведя».

Н.Гоголь. «Мертвые души»

ОСТОРОЖНО: Взгляд сбоку может быть также следствием нарушения слуха, при котором ухо стараются держать ближе к говорящему! (пятый «ложный опенок»)



10. Пустой взгляд («Я смотрю на вас, но не слушаю»), отсутствие какого-либо движения глаз вообще — человек спит с открытыми глазами, крайняя степень скуки, полное безразличие.



11. Взгляд снизу, при склоненной голове:

— при малой напряженности, согнутой спине — подчиненность, услужливость;

— при напряжении и легких вертикальных складках на лбу — расчетливая осторожность, сознательно принятая поза, возможна враждебность;



«Она (Софья Александровна) наклонила седую голову, исподлобья посмотрела на брата, вытянула палец. — И когда придет твой час, Марк, тогда ты вспомнишь Сашу, подумаешь, но будет поздно».

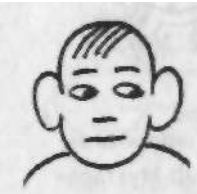
А.Рыбаков. «Дети Арбата»



12. Взгляд сверху вниз — превосходство, гордость, презрение.

«Сталин медленно поднялся, не протянул руки, продолжая в упор смотреть на Будагина. Он был ниже ростом, но смотрел не снизу, даже не прямо, а как-то сквозь тяжелые опущенные веки».

А.Рыбаков. «Дети Арбата»



13. Уклоняющийся взгляд — неуверенность из-за робости, скромности или чувства вины. Типично при знакомствах, когда твердый взгляд одного никак не может поймать глаза другого, или же опускание глаз во время разговора, чтобы избежать встречи глазами.

Вчера еще в глаза глядел, А нынче все косится в сторону!

М.Цветаева

«Почему в лицо не смотришь, когда подаешь? Разве ты что-нибудь украл?»

М.Булгаков. «Мастер и Маргарита»



14. Оживленный взгляд из уголков глаз — скрываемое наблюдение. Можно видеть у многих женщин, входящих в незнакомую квартиру и стремящихся тут же ее оценить.



15. Характерное вращение глаз — посылаемое украдкой кому-то сообщение, что ситуация невыносимо скучна.



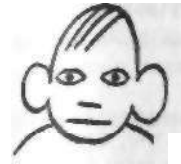
16. Фиксированный, твердый, прямой взгляд: — одновременно суженный, «пронизывающий» — критическое испытание, основанное на недоверии, бесцеремонность, вплоть до агрессивности. «Холодный» взгляд, встречающийся у прокуроров или навязчивых кавалеров;

«Чтобы положить конец недоразумению, Юрий Андреевич смерил его взглядом и обдал его холодом, отбивающим охоту к сближению».

Б.Пастернак. «Доктор Живаго»

«Он дерзко смотрел ей прямо в глаза; видеть перед собой так близко лицо собственного сына, искаженное ненавистью, оказалось выше ее сил».

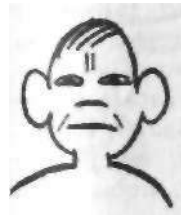
С.Цвейг, «Жгучая тайна»



— сознательно открытый — изощренная самоуверенность человека, «прошедшего огонь и воду», может свидетельствовать о стремлении к недобрым целям;

«Он (Сопронов) по очереди на всех смотрел в упор, с легкой тайной издевкой и даже жалостью к каждому, словно знал что-то свое, что никто, кроме него, не знал».

В.Белов. «Кануны»



— при откинутой назад голове и напряженной мимике — защита с готовностью к ответному нападению.

Когда мы смотрим на говорящего, это не только подчеркивает заинтересованность собеседником, но и помогает сосредоточиться на том, что нам говорят. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят друг на друга, то отворачиваются, чувствуя, что постоянный взгляд может помешать собеседнику. Американские психологи отмечают, что собеседники смотрят неотрывно друг на друга прямо в глаза не более 10 секунд.

ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ ВИЗУАЛЬНЫЙ (ЗРИТЕЛЬНЫЙ) КОНТАКТ, И КАК МЫ СМОТРИМ В ТОЙ ИЛИ ИНОЙ СИТУАЦИИ?

Во-первых, можно утверждать в качестве общего правила, что знакомые люди в общении находят способы не смотреть в лицо друг другу, в то время как люди, которые только что познакомились, делают это постоянно (видимо, желая получить больше информации о новом человеке).

Во-вторых, частота зрительных контактов определяется темой разговора. Нам легко смотреть в глаза говорящему при обсуждении приятной темы. Однако мы избегаем это делать, обсуждая неприятные или запутанные проблемы.



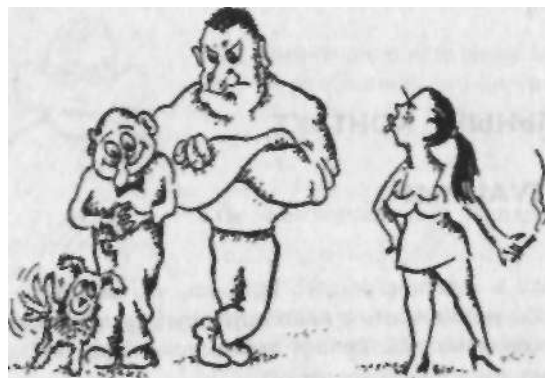
Человек отводит глаза, когда ему задается вопрос, от которого он чувствует себя неудобно или ощущает вину. Отказ от прямого визуального контакта в такой ситуации является выражением вежливости и понимания состояния собеседника. Настойчивый или пристальный взгляд в этом случае вызывает возмущение и воспринимается как признак враждебности.

В-третьих, те, кто мыслит абстрактно, стремятся к большему количеству контактов глаз в отличие от тех, кто мыслит конкретными понятиями и образами.



В-четвертых, визуальный контакт зависит от расстояния между собеседниками. Мы склонны смотреть на говорящего больше, когда он находится на некотором расстоянии, и избегаем зрительных контактов, когда он находится вблизи. Чем ближе находится собеседник, тем меньше нужно смотреть ему прямо в глаза, чтобы не вызвать у него неприятного чувства.

В-пятых, взгляд может выражать и наше отношение к собеседнику. Мы больше смотрим на близких и на тех, кем восхищаемся. Поэтому долгий и пристальный взгляд на человека может выдать ему Ваши чувства. Интересно, что женщины дольше смотрят на тех, кому они симпатизируют, а мужчины — на тех, кто симпатизирует им!



Люди смотрят друг на друга от 30 до 60% времени беседы. В экспериментах установлено, что если два человека во время разговора смотрят друг на друга еще чаще, то они больше заинтересованы в самом собеседнике, чем в том, что он говорит.

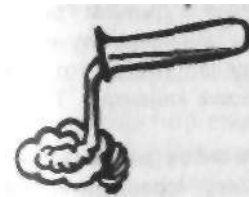
Но люди избегают визуального контакта в ситуациях соперничества, чтобы

взгляд не был понят как выражение враждебности. Желание испытать действие этого правила общения «на собственной шкуре» могут поэкспериментировать и пристально посмотреть на пьяного верзилу в ночном автобусе.

Особенно ярко принцип проявляется при контактах с животными. Недаром зоологи отмечают, что при встрече с хищником не следует смотреть ему прямо в глаза: это может стимулировать нападение. Лучше отвести взгляд в сторону, не выпуская хищника из поля зрения.

В-шестых, визуальный контакт помогает регулировать разговор. Если говорящий переводит взгляд с собеседника на что-нибудь другое и обратно, это значит, что он еще не закончил говорить. По завершении своей мысли говорящий, как правило, смотрит прямо в глаза собеседнику, как бы сообщая: «Я все сказал, теперь ваша очередь».

Что бы сказал психоаналитик...



Как-то в гостях мы разговорились со своим другом по поводу одного спора, который возник у него с женой: нужно ли приучать детей говорить «спасибо», «пожалуйста» своим родителям. Он утверждал, что необходимо, жена настаивала на том, что в отношениях родственников это — излишняя формальность, нарушающая естественность общения.

Оставив в стороне содержание и аргументы спора, попробуем проанализировать, чем обусловлены позиции супругов. Требования нашего друга к детям были вызваны тем, что он сам постоянно чувствует дискомфорт от недостатка уважительности между людьми в повседневном общении и пытается компенсировать это дома, стремясь, может быть, к излишней формализации отношений. (Сразу стоит оговориться, что желание приучать детей использовать формулы вежливости в общении с родителями у других людей вовсе не обязательно вызывается такими причинами, но в данном случае было так).

Жена же, наоборот, видимо, испытывала недостаток естественности, доверительности, теплоты в семейной жизни и пыталась компенсировать это снятием «формальностей». Подумав, наш друг согласился с таким анализом.

Так что спор супругов о том, как воспитывать в этом плане детей, был на самом деле спором о том, как строить их собственные отношения. Это очень характерный для людей механизм: решение своих проблем на другом «материале». В наиболее яркой форме он проявляется в поведении определенной группы людей, очень любящих давать советы, как поступить в той или иной трудной личной ситуации, чтобы потом посмотреть, что из этого выйдет, как бы «проверяющих» на других людях варианты решения своих собственных проблем.

БЕГАЮЩИЕ ГЛАЗА — ДЕТЕКТОР ЛЖИ?

— А чем он занимается?
Афраний поднял глаза вверх,
подумал и ответил:
— Он работает в меняльной лавке...
М.Булгаков. «Мастер и Маргарита»

Вспомним, как в детстве мы приходили домой на 2 часа позже обещанного и начинали старательно рассказывать о том, как у трамвая спустились шины, и поэтому пришлось идти пешком. Но, увы, мама укоризненно качала головой: «Посмотри на меня! Что-то у тебя глаза бегают... Ты опять мне все сочиняешь!» И дальше по известному сценарию...

А в самом деле, почему у человека «бегают» глаза? И можно ли по ним определить, придумал наш собеседник то, о чем рассказывает, или это *было* с ним на самом деле? Сразу и ответим: глаза «бегают» не случайно — они несут при этом важную информацию, по их движениям можно отделить *вымысел от воспоминания*. А теперь все по порядку.

В начале 80-х годов группа американских ученых во главе с Джоном Гриндером и Ричардом Бэндлером (не путать с О.Бендером) занялась изучением методов работы ведущих психотерапевтов США. Был сделан вывод, что главное в успехе их работы — умение «подстроиться» к своим клиентам. Так же были изучены и механизмы этого «подстраивания».

При этом выяснилось, что сложность понимания клиентов заключается в следующем: одни люди воспринимают мир в большей мере через зрительные образы (по визуальному каналу), другие — через звуковые, слуховые образы (по аудиальному каналу), а третьи — через ощущения своего тела: удобство позы, мягкость или жесткость, тепло-холод и т.п. (по кинестетическому каналу).

Человек хорошо понимает собеседника, когда тот говорит с ним, используя образы и слова, соответствующие ведущему каналу его восприятия мира. Важнейшую роль при этом играют глаголы. Например, одна и та же фраза может быть лучше понята «визуальщиком», если прозвучит: «Ты же *видишь*, какое у меня взволнованное лицо!»; «аудиальщиком»: «Ты же *слышишь*, какой у меня взволнованный голос!»; «кинестетиком»: «Ты же *чувствуешь*, как мне неуютно, как я взволнован!» Из-за несовпадения этих ведущих каналов восприятия между людьми возникает множество недоразумений, приводящих порой к серьезному взаимному непониманию. Дж.Гриндер и Р.Бэндлер описывают характерный пример из своей практики.

К ним обратились супруги, у которых постоянно возникали конфликты по поводу порядка дома. Оказалось, что жена — «визуальщица», и для нее «домашний уют» — это «чисто, все вещи на своих местах и т.д.»; а муж — «кинестетик», и для него «домашний уют» — «мягко, удобно, тепло и т.д.» Он никогда не мог понять, почему жена закатывает истерики из-за того, что какие-то вещи разбросаны по комнате. И тогда психотерапевты провели небольшую работу, принесшую поразительные результаты.

Мужу сказали:
— Представьте, что жена набросала хлебных крошек в вашу супружескую постель...
— Бр-р-р! — передернуло мужа-«кинестетика».
— Вот то же самое чувствует жена, когда она видит дома разбросанные вещи!

Конфликт был снят. Мужу через его — кинестетический — канал объяснили состояние жены, и он прекрасно понял ее раздражение. Когда же она пыталась передать это состояние в привычных для нее зрительных терминах, муж пропускал все мимо ушей, но не потому, что не хотел ее понять, а потому, что просто не мог.

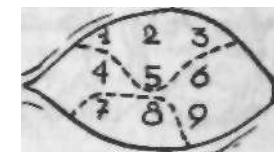
Для достижения успеха в общении надо учитывать особенности восприятия мира собеседником, присущий ему преобладающий канал: визуальный, аудиальный, кинестетический. Здесь хочется вернуться к главе об аттракции — искусстве нравиться людям. Описанные в ней приемы, хотя и не исчерпывают всей его сложности, позволяют осуществить главный принцип общения — «подстройку» к собеседнику, о которой Дж.Гриндер пишет так: Нет смысла ждать, что мир под

никогда! Единственный способ добиться успеха — это самим подстроиться к миру.

Тем более, что сама Природа позаботилась о том, чтобы мы легко могли различать «визуальщиков», «аудиальщиков» и «кинестетиков». Определять их можно по движениям глаз, которые, «бегая», отражают канал восприятия, используемый в данный момент человеком. А ведь глаза у людей так «бегают» не первое тысячелетие, но до работ Гриндера и Бэндлера «бегали» вхолостую!

Итак, перед нами глаза собеседника. Если задать вопрос: «Какого цвета верхний фонарь у светофора?» или «Какого цвета пальто носила Ваша мать в прошлом году?» — то он, вероятнее всего, будет смотреть либо прямо вперед (точка 5 на схеме), либо вверх и вверх-вправо (для нас!) (точки 2 и 3). Эти вопросы требуют воспоминания зрительного образа, которое сопровождается соответствующим движением глаз.

Теперь попробуем задать собеседнику новые вопросы: «На кого бы Вы стали похожи, если бы у Вас выросла борода (облысели)?» или «Знаете ли Вы, как выглядите сейчас со стороны?» При этих вопросах взгляд собеседника, вероятно, устремится вверх и влево (точка 1). Отвечая на них, собеседник не может воспользоваться прошлым опытом



Зона зрительных образов (визуальная)
Положения: 1 — конструирование (придумывание) 2,3,5 — припоминание

Зона слуховых образов (аудиальная)
Положения: 4 — конструирование (придумывание) 6,9 — припоминание

Зона ощущений тела (кинестетическая)
Положения: 7,8

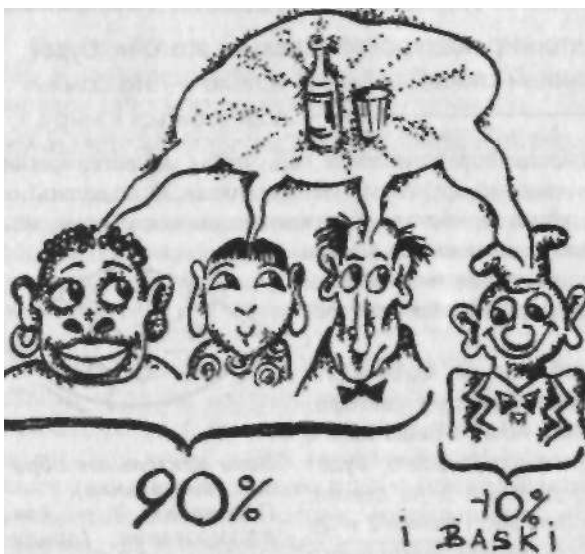
(припоминанием), он вынужден конструировать (придумывать) новые зрительные образы, и движения глаз при этом уже другие.

Продолжим эксперимент. Вопрос: «Вы можете вспомнить мелодию Вашей любимой песни?» - Взгляд вправо и вправо-вниз (точки 6 и 9), - припоминание звукового образа.

Вопрос: «Вы можете услышать, как бы со стороны, каким голосом Вы поете <<Боже царя храни?»» - Взгляд вправо (точка 4) - конструирование звукового образа.

И последний вопрос: «Что Вы чувствуете, когда зимой из уютно натопленной комнаты выходите на улицу, на мороз?» - взгляд вниз и влево-вниз (точки 8 и 7), — это уже припоминание или воссоздание ощущений тела, то есть кинестетического образа. В кинестетической зоне не выделяют точек припоминания и конструирования в отдельности.

Важно помнить, что реакции глаз, которые здесь описаны, характерны для праворуких. Левши дают при этом зеркально отраженные движения: при воспоминании глаза движутся влево (для нас), а при конструировании - **вправо**.



Редко, но встречаются люди, у которых движения глаз подчиняются другим закономерностям: например, точка 1 — аудиальная, 6 и 9 — кинестетическая зона и т.д. Таких примерно 10%. Но тем не менее и эта другая система будет для данного человека строго постоянной, стабильной и может быть выявлена через уже знакомые нам вопросы.

Удивительно, что одинаковые глазодвигательные стереотипы характерны для людей

разных культур и народов. Существенные отличия были обнаружены лишь у народности басков, живущих в Пиренеях в Северной Испании. Предполагается, что это обусловлено генетически.

Значит, когда собеседник что-то рассказывает или отвечает на наши вопросы, движения его глаз при этом могут помочь определить, какой канал восприятия мира для него наиболее характерен, и, соответственно, «подстроиться» к нему. А кроме того, можно отличить, когда он припоминает что-либо, на самом деле происходившее (глаза в точках 2,3,5,6,9,7 и 8), или когда он на

ходу придумывает, конструирует образы (глаза в точках 1 и 4). Чем не психологический детектор лжи?

Тем, кто захочет проверить на практике эти закономерности, предлагаем в качестве первых объектов наблюдения героев телеэкрана. Они хороши тем, что за ними можно следить сколь угодно долго, пристально всматриваясь в глаза (без чего на первых порах не обойтись), в отличие от родственников и знакомых, которые, не оценив по достоинству наших научных изысканий, могут задать известный вопрос, где фигурируют симпатичное домашнее животное (назовем его «овен») и новые ворота.

• * •

По телевизору показывают интервью со знаменитым советским хоккеистом, играющим теперь за один из клубов НХЛ. Его спрашивают: «В чем, на Ваш взгляд, принципиальное отличие советского хоккея от канадского?» Прежде чем ответить, он опустил глаза влево-вниз в кинестетическую точку, — хоккеист искал ответ на этот вопрос в ощущениях тела. Видимо, главный критерий, по которому он сравнивает два хоккея, — использование силовой борьбы. Правда, после этого наш мастер начал говорить что-то об «уровне профессионализма, серьезном подходе к тренировкам и т.п.»

Заметки натуралиста



Однажды мне удалось прослыть «телепатом». В гостях у своих друзей я познакомился с молодой женщиной, и так получилось, что отправился провожать.

Я знал приблизительно, где она живет, и когда мы были метрах в двухстах от ее дома, спросил: «Хотите, я прочту Ваши мысли?» — «Конечно!» — «Вы думаете о том, пригласить ли меня сейчас в гости к себе домой, но Вас что-то смущает, может быть то, что Вы дома не одни, и Вы представляете, как это будет выглядеть, если я приду...» Она посмотрела на меня ошеломленными глазами и сказала: «Да, действительно... у меня сейчас мать дома...»

А секрет «телепатии» был прост. Я заметил в тот момент, что ее глаза находятся в точке зрительного конструирования (подробнее см. «Бегающие глаза — детектор лжи?»), — значит, она пытается представить себе какие-то зрительные образы — картинки — отсюда «телепатия» мысли: «представляете, как это будет выглядеть...» В это же время ровно стучавшие по асфальту каблучки стали сбиваться с ритма — признак волнения и отгадка мысли «Вас что-то смущает...» Поскольку до дома оставалось чуть-чуть, из ситуации нетрудно предположить, о чем идут размышления — «пригласить ли меня в гости». Ну а находящаяся дома мама — интуитивное попадание.

КОГО ЛУЧШЕ ЗАВОДИТЬ: ЛЬВА ИЛИ МЕДВЕДЯ?

Как научиться «читать» лицо собеседника



Толстый хотел было возразить что-то, но на лице утонкого было написано столько благоговения, сладости и почтительности, что тайного советника стошнило.

А.П.Чехов. «Толстый и тонкий»

Во время телевизионного интервью у знаменитого циркового дрессировщика Филатова спросили: «С кем из хищных зверей опаснее всего работать?» Ответ артиста был неожиданным. Оказалось, что с «кровожадными» львами иметь дело гораздо безопаснее, чем с «добродушными мишками».

Весь секрет в том, что львы в африканских саваннах живут группами (прайдами), поэтому их мимика хорошо развита, ведь она во многом помогает поддерживать взаимопонимание в львиной группе и регулировать поведение. А медведи — одиночки. Им попросту некому показывать свои чувства — их мимика маловыразительна. Природа экономна, она не тратится на «излишества».

Так вот, у льва, когда он решает напасть, прежде обязательно появляется соответствующая гримаса, которая и предупреждает укротителя об опасности. А медведь же может вдруг «ни с того, ни с сего», как говорится, без объявления войны, треснуть лапой своего двуногого партнера, порой вовсе к этому не готового. (В то же время публика в цирке всегда больше «опасается за здоровье» тех укротителей (слово-то какое!), которые работают со львами и тиграми, чем за тех, кто выступает с медведями. Так и на собраниях мы часто недолюбливаем и побаиваемся людей, выступающих против нас со справедливой критикой («львов», открыто предупреждающих о своих чувствах), и симпатизируем тем, кто промолчал, зная о наших ошибках («медведях»), удивляясь их «вероломству», когда на очередных выборах они голосуют против нас.)

На людях в отношении мимики природа, как видно, экономить не стала. Например, подсчитано, что в «Войне и мире» дано описание 97 оттенков одной только улыбки! Малейшие движения души человека отражаются на его лице. Значит, если быть внимательным к изменениям выражения лица собеседника, можно не бояться получить от него неожиданную «затрещину».

Кстати, само слово «мимика» родом из Греции. (Кажется, еще у Чехова было сказано, что «в Греции все есть»). Правда, сами греки произносят его на греческом языке и означает оно у них подражание или точное изменение облика. Недаром на эстраде и в цирке мим — это артист, творческий язык которого — выражения лица. А растение мимоза (по-латыни — *mitosa*) известно в первую очередь тем, что опускает листья, если к ним прикоснуться — отражает свое «состояние» изменением внешнего облика.

* * *

Чтобы придерживаться определенной системы, будем рассматривать возможные сигналы мимики сверху вниз.

СКЛАДКИ НА ЛБУ

На безмятежном, невспаханном лбу Балаганова обозначилась крупная глубокая морщина. Он неуверенно посмотрел на Остапа.

И.Ильф, Е.Петров. «Золотой теленок»



— Карп, не верь ему! Какой он шофер?! Да у него десять классов на лбу написано! — эта фраза чуть было не стоила жизни доблестному Шарапову из кинофильма «Место встречи изменить нельзя», попавшего на «малину» банды «Черная кошка». Все было хорошо: и легенда отработана, и язык прекрасно подвешен, и роль свою играл убедительно, да вот лоб выдал! — благо, что нашел, как вывернуться.

Так что же на самом деле написано на лбу человека?



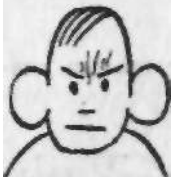
1. Горизонтальные складки неизбежно образуются при максимальном раскрытии глаз (поднятые брови):

— при испуге, удивлении, беспомощности от страха, неспособности что-то понять или же при наступившем вдруг понимании: «Ага! Вот оно что!»

— в подчеркнутой форме, то есть напряженно, горизонтальные складки возникают при «важничании», когда кто-то, «вытаращив глаза», пытается преподнести свое мнение как нечто совершенно оригинальное;



— если складки образуются лишь с одной стороны, то это показатель высокомерия, надутости, особенно, если они сопровождаются взглядом сверху вниз.



2. Вертикальные складки над переносицей являются надежным показателем волевого усилия. При этом концентрация воли вызывает некоторую замкнутость, которая отгораживает от новых впечатлений и мыслей.

Такие складки образуются в различных ситуациях:

- сосредоточенное размышление;
- выполнение трудной работы, при которой необходим точно фиксированный взгляд: например, прокладывание пахарем борозды, ремонт часов и т.п.;
- решимость, сопротивление, упорство — при этом сильное напряжение, сжатый рот;
- возбуждение, требующее действий: гнев, радость;
- поиск решения в конфликтной ситуации;
- у поверхностных людей, которые сосредоточивают все свои силы на мелочах;
- у несамостоятельных, боязливых натур, которых даже малейшие трудности заставляют собирать в кулак свою энергию. Они при этом часто морщат нос, а рот бывает приоткрыт.

ОСТОРОЖНО: Вертикальные складки возникают при постоянно слепящем свете (первый «ложный опенок»), а также остаются как привычка у тех, кто вынужден часто заставлять себя не прищуривать глаза, сопротивляясь их рефлекторному закрыванию от внешнего физического раздражителя (работающие в пустыне, спортсмены-водники и др.).



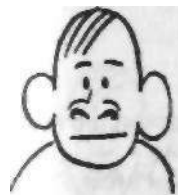
3. «Складки нужды» — одновременные вертикальные и горизонтальные складки, переходящие друг в друга. Лоб производит впечатление беспорядочно перепаханного поля. Это верный признак беспомощности, страданий, то есть какой-либо внутренней нужды.

Наблюдаются:

- у беспомощно-страдающих людей (заботы, душевная горе);
- при бесплодных размышлениях (у «варящихся в собственном соку»);
- при трудностях в осмыслении своих впечатлений;
- у детей «складки нужды» часто проявляются перед тем, как они начнут плакать;
- эти складки могут на мгновение появиться у студента, когда он получает на экзамене вопрос, совершенно сбивающий его с толку.

ОСТОРОЖНО: Продольные и поперечные складки должны обязательно переходить друг в друга, если такого нет, то они уже не «складки нужды» и имеют другое значение!

ОБЛАСТЬ НОСА



1. Раздувание крыльев носа (ноздрей) — при внутренних возбуждающих представлениях, переживаниях. Если это часто повторяется, то перед нами темпераментный человек, с сильными продолжительными чувствами, истинной страстью, интенсивными переживаниями, большой жизненной силой.

«Он был красен до корней волос, ноздри его раздувались, на лбу проступили капли пота, а от закушенной губы к воинственно выдвинутому подбородку залегли резкие складки».

С.Цвейг. «Шахматная новелла»



2. Наморщенный нос:

— недовольство, неприятные ощущения. Часто (но не всегда!) соединяется с некоторой пассивностью, женственностью;

«Переносица ее чуть сморщилась: все эти отвлечения не входили в ее план».

Д.Гранин. «Однофамилец»

— когда это типичное, характерное для человека мимическое проявление — перед нами очень капризная натура, привыкшая, чтобы все делалось так, как ей хочется, избалованность.

РОТ И ГУБЫ

Только, может быть, осталась Складка горькая урта. Это след неизгладимый, И откуда он — Бог весть: Оттого ль, что счастья нету, Оттого ль, что совесть есть...

Ю.Ким. «На рассвете»



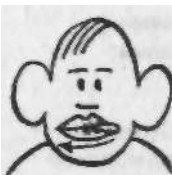
1. Прикусывание губ или языка (зажимание) — стремление избежать каких-либо поспешных проявлений своих чувств. Характерно в ситуациях, когда человек от какой-то неожиданности на мгновение становится беспомощным, но не хочет оставаться в этом состоянии, — ищущее ожидание при владении собой.

«Эдгар сразу насупился, кусая губы. Какая досада, что она вошла именно в эту минуту».

С.Цвейг. «Жгучая тайна»



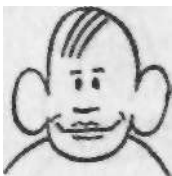
2. Облизывание губ — как последнее наслаждение, смакование, когда самого источника вкуса уже нет. Часто — как предвкушение приятного, вызываемого лишь представлением, фантазированием.



3. Язык проводится вдоль края губ почти играючи, но при этом задумчивый взгляд — желание что-то ясно представить в осознанной форме. Если рот при этом остается закрытым, то язык проводится вдоль зубов, что можно видеть по щекам.

Уже самое маленькое изменение положения углов рта по отношению к его линии ведет к существенным изменениям выражения лица. Особенно значимы наблюдения за уголками рта в спокойном состоянии.

ОСТОРОЖНО: Особенности освещения легко могут ввести в заблуждение поспешного на выводы наблюдателя!



1. Оттянутые назад и приподнятые уголки рта — в целом положительное отношение к жизни, обычно связанное с оживлением и веселостью.



2. Опущенные или оттянутые вниз уголки рта — в целом отрицательное восприятие жизни.



3. Если рот расслаблен («вытянутое лицо») — общая невеселость как основное настроение, в том числе и без особых на то причин. Склонность к быстрому разочарованию, грусти.



4. При напряжении рта (замкнута щель между губами, губы остаются узкими) — активное неприятие чего-либо, злость, пренебрежение, досада, насмешка, издевка.

«Она осторожно взглянула на него, увидела его плотно сжатые губы и впервые с испугом заметила, как он похож на отца в минуты раздражения или досады».

С.Цвейг. «Жгучая тайна»



5. Открытый рот (нижняя челюсть свисает вниз) — недостаток воли, общая пассивность.

«— На четвертинку только? — У Антипа отвисла нижняя губа. — Да-а.»

В.Шукшин. «Одни»



6. Подчеркнуто закрытый рот (напряжение в губах, чувствуется, что рот закрыт надолго) — решительность, твердость, никакой склонности к обсуждению или переговорам.



7. Сжатый рот (напряжение, губы втянуты вовнутрь, полоска рта узкая, бледная, холодная):

— настойчивый отказ (как от приятного, так и неприятного);

— решимость, упорство, жесткость, холодность чувств;

«Но Зубатник прищурился, сочные губы его сжались в тонкую задумчивую полосу. Он уперся глазами в Кузьмина, как бы требуя, понуждая его самого раскрыться, то есть назваться».

Д.Гранин. «Однофамилец»

— подчеркнутая сдержанность, вплоть до избегания контактов, привязанность к своему внутреннему миру. Склонность к ложному идеализму и презрение к окружающим;

— своеволие, упрямство, досада;

ОСТОРОЖНО: Твердое сжатие рта необходимо отличать от следующих проявлений:



— стискивание зубов — возбуждение при страхе или ярости, а также от смешения этих обоих чувств. Сопровождает страстное, интенсивное расходование сил, озлобление с уменьшающейся способностью к состраданию;

«Он (Алаян-хан) говорил, стиснув зубы, с выражением злобным. Он действительно ненавидел теперь Грибоедова».

Ю.Тынянов. «Смерть Вазир-Мухтара»



- сжатые напряженные челюсти (скрежетание зубов) без видимого внешнего повода — общее напряжение;



- выдвинутый вперед подбородок наблюдается у людей, когда они стоят перед опасностью (физической или духовной) и живо себе ее представляют, или уже находятся в ней, решаются на рискованный поступок.

Выдвинутый вперед подбородок эволюционно объясняется как облегчение использования клыков у древнейших предков человека. Часто употребляется как символ насилия и жестокости. (Вспомним хотя бы «кроважидных империалистов» из журнала «Крокодил» 70-х годов).

ОСТОРОЖНО: Есть опасность принять особенности строения нижней челюсти за проявление психического состояния!

ОБЩИЕ ЗАКОНОМЕРНОСТИ В ОТНОШЕНИИ РТА

если рот кажется	то это указывает в общем на:
пухлым	чувственность, большую силу эмоций ОСТОРОЖНО: Дети, которые слишком долго пользовались пустышкой, могут на всю жизнь сохранить такой чувственный рот
мягким	увеличенную чувствительность, легкость эмоционального возбуждения, в том числе сексуального. Типично для многих женщин
острым, точно вырезанным	интеллектуальность, то есть преобладание разума в развитии личности
твердым	выражение воли.

СМЕХ И УЛЫБКА

Он засмеялся сухо, холодно, неприятно, как он всегда смеется — одним ртом, а не глазами.

Л.Толстой. «Война и мир»

Смех — одно из наиболее показательных проявлений внутреннего мира человека, причем порой достаточно «коварное». Недаром известно древнее изречение: «По смеху узнают глупца». Действительно, смех может быть звонким и грохочущим, встречается также блеющий, горький, ядовитый, ненавидящий, злорадный или порой степенный, смущенный, вымученный и т.д.

1. «Открытый» смех — собственно смех с широко раскрытым ртом. Так смеются по-настоящему веселые по натуре люди, смеются всем телом, причем женщины делают это особенно ритмично.

«И он, представив, как махал руками кварталный, опять захохотал звонким... смехом, колебавшим все его тело, как смеются люди, всегда хорошо евшие и особенно пившие».

Л.Толстой. «Война и мир»

2. Смех на — А — (ха-ха-ха) — идущий от сердца, полный гармонии с окружающим миром, незамутненной радости. Характерен для беззаботных людей с наивно-веселым нравом.

— Ха-ха-ха!

— Га-га-га! — по-гусиному ответил ему Антон Антонович, который в самом деле напоминал гусака. Они смеялись так, как смеются давние знакомые, которым известно друг о друге такое, чего не должны знать все прочие».

М.Степелях. «Дума про тебя»

3. Смех на — Э — (хе-хе-хе) — не слишком симпатичный, имеющий что-то блеющее. Часто встречается у закоренелых льстецов в ответ на смех шефа, или показывающий нечто вызывающее, дерзкое, завистливое. Чем больше слышится гласная — Э —, тем больше злорадства, хамства, презрения. Люди которые так смеются, склонны оставаться на известной дистанции по отношению к собеседнику.

« Чичиков разрешился тоже междометием смеха, но, из уважения к генералу, пустил его на букву «е»: «Хе-хе-хе-хе!»

Н.Гоголь. «Мертвые души»

4. Смех на — И — (хи-хи-хи) — хихиканье. Смесь иронии и злорадства. Это скрытый, хитрый смех. Здесь скорее нет выхода чувства наружу, а есть внутренний подтекст, какой-то собственный умысел. Подобный смех можно часто наблюдать у молодых девушек.

«Хи-хи, тоже мне яхта! — нервно хихикал Вальтер Дорман... истратить пенс, а раздуть на гинею!»

В.Лацис. «Потерянная родина»

«Хи-хи-хи! — послышался в ответ дерзкий, завистливый смех...»

В.Лацис. «Потерянная родина»

5. Смех на — О — (хо-хо-хо) — издевательский или протестующий. Звучит хвастливо-угрожающе, с некоторым сомнением, критическим удивлением, протестом.

6. Смех на — У — (ху-ху-ху) — собственно говоря, это уже не настоящий смех, а скрываемый страх, боязливость, например, у людей с предрассудками, боящихся привидений,

«Неподвижное и серьезное лицо Раскольниково преобразилось в одно мгновение, и вдруг он залился опять тем же нервным хохотом, как давеча, как будто сам совершенно не в силах был сдерживать себя. И в один миг припомнилось ему до чрезвычайной ясности ощущений одно недавнее мгновение, когда он стоял за дверью, с топором, запор прыгал, они за дверью ругались и молились, а ему вдруг захотелось закричать им, ругаться с ними, высунуть им язык, дразнить их, смеяться, хохотать, хохотать!»

Ф.Достоевский. «Преступление и наказание»

Если при смехе уголки рта оттягиваются вверх-назад и более или менее ритмично выталкивается воздух из легких, то при улыбке губы плотно прилегают к зубам, а их уголки только немного поднимаются назад.



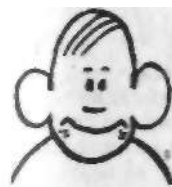
1. Расслабленная улыбка — чем меньше напряжение, чем расслабленнее, тем привлекательнее. Такая улыбка свидетельствует об искренне пережитой радости, получении для себя из внешнего мира чего-то приятного.



2. Усмешка — закрытые и несколько напряженные губы показывают сдержанность, волевое усилие. При этом повышенное внимание, собственное мнение, то есть нет полной отдачи внешним впечатлениям. Часто усмешка говорит о радости от скрытого наблюдения за другими.



3. Смущенная, извиняющаяся улыбка — обычно внезапно появляется и исчезает. Такая улыбка — скорее показатель исполнения долга, чем искреннего выражения чувств. Говорит о робости, затруднительности положения. Хорошо видна у многих людей при выражении соболезнований.



4. Отрицающая улыбка — проявляется через опущенные уголки рта. При соответствующем общем характере мимики и слов такая улыбка отражает иронию, злорадство, надутость. Она как бы говорит: «Ну я-то лучше знаю», — и этим обесценивает положительное значение других проявлений тела, демонстрирующих хорошее отношение к собеседникам, ситуации.



5. Сладкая улыбка — как при реакции на сладкую пищу, но губы несколько раздуты — типична для сентиментальных людей, а также для матерых льстецов, которые такой улыбкой отвечают тем, кому они льстят.



6. Язвительная улыбка — больше похожа на гримасу, напоминает реакцию человека на кислое — значительное напряжение выдает скрытые собственные намерения. Типична для нахалов, наглецов и хамов. На промежуточном этапе проявляется как лицемерие, неискренняя улыбка.



7. Кривая улыбка — с одной стороны улыбка, с другой — опущенный уголок рта — выражает внутреннее противоречие. Значима даже в том случае, если лишь легко обозначена. Такая улыбка говорит о стремлении к отрицанию и обесцениванию, которые осознанно скрываются за показной веселостью. Односторонне-кривую улыбку можно видеть у подчиненных, когда их шеф рассказал анекдот, над которым им по должности следует смеяться.






«Он посмотрел на меня, — жесткая усмешка искривила его губы, с какой-то злобой выдавливал он из себя каждое слово.»

С.Цвейг. «Жгучая тайна»

ОБЩЕЕ ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА

Все же, как правило, мы воспринимаем лицо собеседника не по отдельным детальным проявлениям, а скорее по его общему выражению.

выражение лица	проявления мимики	о чем говорят
<p>1. Как при реакции на горькое</p> 	<p>откидывание головы назад, прищуривание глаз, сморщенный нос, легкое поднимание крыльев носа, разомкнутые губы, легкое оттопыривание нижней губы и некоторое приподнимание верхней, опускание уголков рта.</p>	<p>терпеливая беспомощность, отказ от активности, «отход в сторону». Неприятные представления, возможно презрение или озлобление.</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Привередливость у маленьких детей. Если проявляется уже при слабых неприятностях — мягкость, слабость воли, инфантильность характера.</p>
<p>«Шел, оскорбленно вздернув голову, нижняя губа вытянулась, хорошо, хорошо, что никто не встретился: он был готов взорваться, расплакаться...»</p>	<p>С.Гранин «Однофамилец»</p>	
<p>2. Как при реакции на кислое</p> 	<p>сжатые губы, щелеобразно растянутые, так что просматриваются зубы, шипящее дыхание: «шшш», сощуривание (без поднимания крыльев носа)</p>	<p>активная защита против неприятностей, интенсивное собиранье всех телесных сил, защита в форме вспышки гнева или злобной ярости</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Выражение лица солдата в рукопашном бою. В повседневной жизни встречается крайне редко, но его стоит хорошо проследить уже в самом начале.</p>
<p>3. Как при реакции на сладкое</p> 	<p>губы плотно прижимаются к зубам и друг к другу, рот полностью закрыт, язык прилегает к зубам, уголки</p>	<p>переживание приятных впечатлений, sentimentalность, наивное тщеславие, ощущение себя рта слегка приподнимаются</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Если сохраняется подолгу — наивная самовлюбленность</p>

<p>4. Испытующее</p> 	<p>суженный взгляд вдаль, губы вытянуты вперед, могут быть открыты или закрыты</p>	<p>оценивание, экспертиза, взвешенность принимаемых решений, проникание во все тонкости, критичность</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ Например, при рассмотрении произведений искусства. В основе — высокая чувствительность с долей sentimentalности</p>
<p>«Бабка Маланья прочитала это, сложила губы трубочкой, задумалась.» В.М.Шукшин «Сельские жители»</p>		
<p>5. Гримаса наслаждения</p> 	<p>как и при «испытующем» выражении лица, но с легким подниманием уголков рта, втягивающее воздух дыхание</p>	<p>смакование, часто уже только при воспоминании или при ожидании удовольствия</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Перед зеркалом от удовольствия видеть себя, такое выражение часто бывает и у льстецов</p>
<p>6. Гримаса протеста</p> 	<p>как при гримасе наслаждения, но сердитые, широко раскрытые круглые глаза, обязательно приоткрыт рот (легко узнается по ситуации), протестующий звук: «ну-у!»</p>	<p>выражение протеста, нежелания, неприязни, упрямства, досады</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: «Дуться», «надуть губы». Можно наблюдать у сытого младенца, выталкивающего материнскую грудь, а также у определенного типа оперных певцов, исполняющих трагическую арию</p>
<p>7. Ошеломленная гримаса</p> 	<p>выпученные глаза, которые непонимающе смотрят на причину удивления, рот открывается максимально, но может и застыть на полпути</p>	<p>сильное удивление при внутреннем сопротивлении</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Можно наблюдать у мужа, который привык к будничному «серому» облику жены и вдруг увидел ее в «ослепительном блеске»(прическа, макияж, платье, туфельки и т.д.) перед походом в театр</p>
<p>8. Озабоченная гримаса</p> 	<p>оцепеневшие глаза, как бы уставленные в пустоту, губы как бы приготовлены испустить болезненный вздох «о-о-о»</p>	<p>беспрестанные заботы</p> <p>ПРИМЕЧАНИЕ: Например, встречается у определенного типа женщин, готовых поделиться со всеми своими жизненными неурядицами</p>

МИМИЧЕСКИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ РЕАКЦИЙ ЧЕЛОВЕКА



1. УЛЫБКА —

Лоб обычно спокоен, четкие морщины у глаз, губы часто прижаты к зубам, рот может быть закрыт или приоткрыт, иногда на щеках образуются ямочки.

2. РАДОСТЬ (СЧАСТЬЕ) —

Легкие морщины у глаз, глаза спокойные, слегка сощурены, ноздри расширены, верхняя губа чуть приподнята, уголки губ приподняты и обычно отведены назад, нижняя челюсть расслаблена, рот может быть приоткрыт.



3. УДИВЛЕНИЕ —

Поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.



4. ИРОНИЯ —

Спокойный лоб, прищурен один глаз, нижняя губа прижата к верхней, уголки рта опущены; или — мимика улыбки только в одну сторону.



5. ВНИМАНИЕ —

Горизонтальные складки на лбу, брови сведены, вертикальные складки на переносице, суженные глаза, уголки рта слегка опущены.



6. ЗАМКНУТОСТЬ —

Спокойный лоб, «занавешенные глаза», между бровями вертикальная складка кожи, губы сжаты.



7. СОСРЕДОТОЧЕННОСТЬ —

Горизонтальные складки на лбу, брови слегка нахмурены, глаза чуть-чуть сужены, мышцы носа напряжены, плотно сжатый рот, уголки губ опущены.



8. ПЕЧАЛЬ —

Брови сведены, глаза потухшие, часто уголки губ слегка опущены, расслабленно свисают.



9. ДОСАДА (РАЗОЧАРОВАНИЕ) —

Спокойный лоб, сомкнутые или надутые губы, уголки губ опущены.



10. ПРЕЗРЕНИЕ —

Чуть прикрытые глаза, нос слегка сморщен, уголки рта резко опущены, горизонтальная складка под нижней губой.



П. ОТВРАЩЕНИЕ —

Лоб сморщен, брови опущены, нос сморщен, ноздри расширены, верхняя губа чуть поднята, нижняя — выпячена или приподнята и сомкнута с верхней, уголки рта опущены.



12. ЯРОСТЬ —

Тесно сжатые брови, горизонтальные складки на переносице, нос раздут, зубы стиснуты, рот оскален, уголки губ резко и напряженно оттянуты вниз, шея судорожно стянута.



13. СТРАХ —

Приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые, выпяченные глаза, губы растянуты в стороны, уголки губ опущены и несколько отведены назад, рот может быть открыт, шея стянута.

« * *

1. Известно, что лицо человека несимметрично. Если вертикально разрезать фотографию, приставить половинки к зеркалу и сравнить, то мы увидим... Два различных лица! Эмоциональное состояние точнее отражается на левой



стороне, которую контролирует правое полушарие мозга, отвечающее именно за эмоции, поэтому лучше садиться слева от собеседника: так легче наблюдать за его реакцией на наши слова и есть возможность при необходимости не выдать свои настоящие чувства.

2. Наиболее выразительны у человека губы и брови, поэтому, когда нам важно точно понять состояние собеседника, лучше смотреть именно на них.

Существующий стереотип о наибольшей выразительности глаз объясняется тем, что на переносице сходится в точку информация от всего лица. Но, как показали проведенные эксперименты, сами глаза не выражают ничего: достаточно фотографию прикрыть листком бумаги, оставив прорезь только для глаз, чтобы убедиться в этом - определить эмоциональное состояние человека в таком случае практически невозможно.

Некоторые люди подсознательно пользуются этим, прикрывая нижнюю часть лица кружкой во время чаепития, — это признак неуверенности в себе.

3. Зачастую мимика оказывается даже сильнее слов, дополняя или опровергая их.

4. Вам приходилось встречать людей с «глупым лицом»? А с «умным»? Действительно, лицо человека хранит следы наиболее частых, типичных для него переживаний и мыслей. Значит, чтобы не про-

слыть обладателем «глупого лица», стоит почаще задумываться, браться за решение серьезных проблем. Но многие говорят, что с глупым лицом легче прожить... Выбирайте!



Заметки натуралиста



Один наш знакомый поделился интересным наблюдением. Он заметил: когда в компании он дает прикуривать женщинам, некоторые из них, как бы невзначай, легонько прикасаются своей рукой к его или делают ему едва уловимое движение навстречу.

Его опыт показывает, что после этого, как правило, с ними начинается легкий флирт или даже небольшой роман. Такое прикосновение служит ему верным сигналом, что «крепость» втайне готова «выбросить белый флаг», и он приступает к «штурму».

Что же? Все может быть...

КОГДА СТОИТ БРОСИТЬ ЯКОРЬ В МОРЕ ОБЩЕНИЯ,

— Почему Вы меня полюбили? — спросила Зося, трогая Остапа за руку.

И.Ильф, Е. Петров. «Золотой теленок»

или О значении взаимных прикосновений

С древних времен у различных народов как Запада, так и Востока важнейшим элементом банной процедуры остается массаж. Как приятно, распластавшись на лавке, отдать свое тело в руки опытного банщика, мастерские прикосновения которого создают у нас палитру всевозможных ощущений.

А ведь и в повседневном общении, прикасаясь к собеседникам во время разговора, мы сами становимся как бы «массажистами-любителями», и оказывается, что при этом ощущения партнеров не всегда бывают столь же приятными, как в бане.

Вот знакомая всем ситуация. Жена возвращается с работы, где ее «завел» грубоватый шеф или просто очередной бессмысленно проведенный на службе день. По пути домой она, конечно, получила дополнительный «заряд» в магазине с неприсутственными ценами. Да и не торопящийся явиться трамвай с его взвинченными пассажирами тоже оставил «неизгладимый» след в ее психике.

Жена входит в дом. Внимательный и заботливый муж, видя ее состояние, искренне хочет ее поддержать и обнимает за плечи, привлекает к себе, не подозревая, что подвергает значительному риску... свое супружеское благополучие!

Дело в том, что у жены в тот момент на подсознательном уровне устанавливается связь (по типу условного рефлекса) между плохим настроением, с одной стороны, и прикосновением мужа — с другой. В дальнейшем именно прикосновение мужа может само по себе стать фактором, запускающим состояние усталой раздражительности. Она вдруг ни с того, ни с сего «вскипает», а муж обижается, не чувствуя со своей стороны повода, вызывающего ее неприязнь. Вот и путь к семейному конфликту, в котором, вроде бы, никто и не виноват!

Есть и еще более глубокие последствия этой установившейся связи между прикосновением мужа и плохим эмоциональным состоянием жены. Видимо, этот фактор также играет свою роль в том, что большое число женщин не удовлетворены своей супружеской жизнью, ведь зачастую мужчины прикасаются не самым нежным образом и в не самые подходящие моменты: во время домашних скандалов или в состоянии опьянения.

Эту связь между прикосновением и эмоциональным состоянием человека психологи называют кинестетическим якорем. Подобным образом



можно вызывать не только плохое, но и хорошее настроение. Например, если во время разговора класть свою руку на руку собеседника (предположим, на правую) в те моменты, когда он говорит о чем-то приятном для него, и в конце беседы, расставаясь, снова воспользоваться этим прикосновением, то повышается вероятность того, что партнер выйдет после общения с нами в хорошем настроении.

ПРАВИЛА ПРИКОСНОВЕНИЙ

1 Не стоит прикасаться к собеседнику, если он в плохом настроении или обсуждается неприятный для него вопрос.

2 Прикосновения также связаны с проникновением в чужое жизненное пространство. Особенно болезненно люди реагируют на высокомерно-фамильярные движения: похлопывания по плечу, щеке, потрепывание по голове и т.п. Такие действия взрослыми людьми воспринимаются как крайняя бестактность.

3 Зафиксировав положительные эмоции собеседника, когда он находится в хорошем настроении или вспоминает о чем-то приятном, своим прикосновением (строго к одному и тому же месту - например, к руке), и повторив прикосновение в конце разговора, можно закрепить расположение партнера к нам после беседы.

ЗНАЧЕНИЕ ПРИКОСНОВЕНИЯ В ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА ЗАВИСИТ ОТ ВОЗРАСТА

1. Эксперименты с детенышами обезьян, специально лишёнными контактов с матерью, показали необходимость телесных прикосновений для нормального развития.



Одной группе обезьянок был оставлен плюшевый мишка, к которому они могли прижиматься как к матери, и эти малыши выросли вполне здоровыми. А те детеныши, которые не имели даже такой возможности, оказались психически неполноценными.

Прикоснувшись к ребенку, мы подтверждаем ему свою любовь (а это для него главная ценность). Поэтому особенно важно ласково прикоснуться к малышу после того, как он получил от нас «выговор». Пусть он убедится, что наше расположение потеряно не навсегда, и мы на него больше не сердимся.

2. Подростков же особенно раздражают прикосновения взрослых. Ведь они обостренно стремятся к независимости, стараются избавиться от «телячьих нежностей» как символа детства и очень ревностно охраняют границы своего личного пространства. Это, кстати, очень часто является источником обид и даже слез для многих матерей, которые стремятся их по-прежнему приласкать.



3. В мире взрослых прикосновения близких снова становятся желанными. И особую цену они приобретают для стариков, которые через такое подчеркивание близости и внимания лучше ощущают свою необходимость, значимость, частично утраченные с выходом на пенсию. Не будем скупиться на эти знаки внимания к своим постаревшим родителям, ведь на нас смотрят наши дети!



Заметки натуралиста

Однажды, когда мы сидели за праздничным столом у одного нашего коллеги, произошел показательный случай.

Коллега предложил мне мясной салат, я согласился. Через некоторое время он опять спрашивает: «Хочешь еще салата?» — «Давай!» И он подносит другой салат, который мне абсолютно не нравится. «Я же хотел тот!» — «Не понял... Я тебе предложил этот салат, ты согласился...» Мы посмотрели друг на друга и рассмеялись.



Дело в том, что я-то подразумевал, что он собирается положить мне тот же салат, что и раньше. А он уже настроился внутренне на другой и предлагал мне его, в полной уверенности, что я думаю о нем же.

Этот эпизод иллюстрирует очень часто встречающийся механизм конфликтов, когда у каждого из партнеров есть своя стратегия поведения, свои представления о чем-то, свой «салат», и каждый уверен, что у другого они такие же, что и он успел перестроиться и думает о том же и так же, что он тоже хочет именно этот «салат».

Такой механизм очень часто действует в семейной жизни, когда мужчины, не поспевая за быстро меняющимися настроениями и желаниями женщин, награждаются обвинениями в «непонимании» и следом — во всех остальных смертных грехах. Впрочем, нередко бывает, что супруги меняются местами.

ОТ КЛЕЩЕЙ ДО ЛИВЕРНОЙ КОЛБАСЫ,

или Что можно узнать о человеке только по его рукопожатию

Наиболее распространенной формой взаимных прикосновений являются, конечно, рукопожатия. Всем хорошо знакомы обе крайности: или чувствуешь свою руку в клещах, слышишь легкий хруст и невольно произносишь вслух громкое: «Ай!» (а про себя и кое-что еще), или такое ощущение, что в руке кусок ливерной колбасы.



Вот как описывает подобную ситуацию Чарльз Диккенс в романе «Домби и сын»: «Он (мистер Чик) подал руку мистеру Домби так, словно опасался, что она может наэлектризовать хозяина дома. Мистер Домби взял ее, как будто это была рыба, водоросль или какое-нибудь клейкое вещество, и тотчас же вернул по принадлежности с изысканной вежливостью».

Между двумя крайностями лежит бесконечное множество вариантов.

Так как рукопожатие происходит в начале общения, оно во многом определяет дальнейшее отношение к собеседнику. Вспомним кадры из французской кинокомедии «Игрушка». Журналист месье Перен (известный комик Пьер Ришар) с обстоятельной улыбкой пожимает протянутую руку своего шефа, и, насвистывая веселую песенку, продолжает свой путь по служебному коридору. Перен еще не знает, что это рукопожатие стоило ему... потерянного рабочего места. Шеф уже обронил роковую фразу: «Я не могу ему доверять... У него влажные руки!»

При некоторой наблюдательности можно многое узнать о собеседнике уже только из рукопожатия.

Долгое колебание, потом я ощутил влажные костлявые пальцы и вдруг судорожное, признательное пожатие.

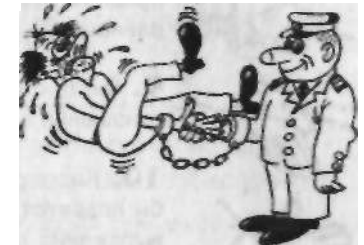
С.Цвейг. «Улица в лунном свете»



1. Рука подается твердо и в то же время как-то ласково-галантно, мы чувствуем, что она очень подходит к нашей — это уверенный в себе человек, знает, чего хочет, но может и приспособливаться к другому человеку.

2. Если руку подают 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 здоровается жесткий человек, знающий чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от других.

3. 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 всегда хочет многого и то, что «попало ему в руки», не выпустит.



4. «Рукопожатие политика» — взять руку собеседника правой и накрыть ее сверху левой. Другая форма: пожимая руку партнера своей правой, хлопывать еще и левой.

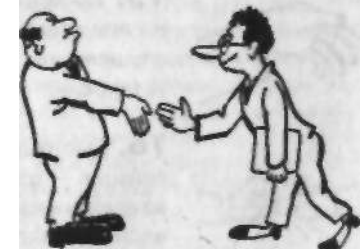
«... С четверть часа держал он обеими руками руку Чичикова и нагрел ее страшно...»

Н.Гоголь. «Мертвые души»

Такое рукопожатие еще более или менее приемлемо между близкими друзьями, большинство же остальных людей чувствует себя при этом крайне неудобно. Тем не менее многие «демократические руководители» упорствуют в употреблении его. Чтобы убедиться в этом, достаточно вспомнить кадры приветствия политиков и руководителей нашего недалекого прошлого, да и настоящего.

5. Если партнер протягивает нам руку и при этом его корпус подается вперед — это свидетельствует о заинтересованности в общении, расположенности к нам.

6. Если же при поданной руке корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята («задранный подбородок»), — то можно предожить высокомерное отношение собеседника к нам.





7. Рука подается сбоку широким жестом:
- если это характерно для данного человека — стремление к навязыванию себя, простоватость характера;
 - если этот жест в целом не типичен для данного человека — это показатель определенной близости отношений, подчеркиваемой неформальности общения.



8. Рука подается вперед прямо, кисть служит продолжением линии всей руки — отношение к нам как к равному.



9. Кисть отклоняется вниз от линии прямой руки — отношение к нам свысока.



10. Кисть отклоняется вверх от линии прямой руки, как бы подается снизу (нередко при согнутой спине) - выражение приниженности, подчиненности, подобострастности.



11. Рука подается твердо, уверенно, с ладонью, приоткрытой вверх — предложение опоры, уверенность в своих силах, готовность помочь.



13. Рука подается ладонью вниз (характерно для некоторых женщин) — ожидание опоры, возможно с провоцирующим намеком на поцелуй руки, кокетство.



14. Для рукопожатия предлагаются только сомкнутые пальцы, без обхвата нашей ладони — пренебрежение, презрение.



15. Также предлагаются для рукопожатия только пальцы, но при этом рука не прямая, а несколько согнута в локте и опущена вниз — вялость, безволие характера, сильная усталость.



16. Быстрый встречный взаимный хлопок по кончикам пальцев — ознаменование успешного результата тесного сотрудничества в важном для обоих деле (как правило, носит характер игры или установившейся традиции).

Нам не стоит первыми протягивать руку людям старшим по возрасту или положению, это может ими восприниматься как бесцеремонность или навязчивость.

Мужчинам при встрече с дамой также лучше подождать, пока она сама предложит руку для пожатия, иначе можно попасть в глупое положение — так и остаться с протянутой рукой.

Людям неприятно, когда мы слишком долго задерживаем поданную руку в своей: это некоторое покушение на их независимость, вызывающее внутреннее сопротивление.



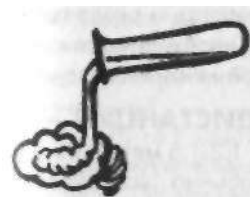
Важнейший положительный компонент любого рукопожатия — открытый взгляд в глаза собеседника.

Если мы избегаем такого взгляда, то это порождает серьезное недоверие, антипатию к нам со стороны партнеров по общению.

» * *

Кстати, коллеги уволенного Перена, обсуждая его участь за бутылочкой бургундского в бистро, сначала возмутились самодурством и произволом шефа, но затем сошлись на том, что патрон был все-таки прав: «Ведь руки у бедняги Перена действительно частенько бывали влажными...»

Что бы сказал психоаналитик...



Однажды я зашел за коллегой к своим знакомым, где тот был в гостях. Они пили на кухне кофе. Он предложил мне присесть, выпить вместе по чашечке, а уж потом отправиться по нашим делам. Хозяйка взяла банку со стола, насыпала кофе, плотно закрыла ее и поставила на полку.

Это действие показало, что бессознательно она, несмотря на наши давние хорошие отношения, не хотела, чтобы в этот раз я засиживался. Плотное закрывание банки и убирание ее со стола на полку как бы реализовывало ее скрытое желание не насыпать мне больше кофе.

Когда же я с улыбкой сказал ей об этом, она замахала руками: «Да что ты! Как ты мог так подумать!..» Но я все же больше был склонен верить не ее словам, а этому небольшому действию. Тем более, что есть общее правило: чем активнее человек сходу начинает отрицать какие-то свои влечения, желания, выявленные через такие действия, тем достовернее это указывает на то, что они действительно у него есть.

В ТРАМВАЙ С ЛИНЕЙКОЙ

или Выбор дистанции
при общении

Мы заходим в кабинет своего директора (или министра). Шеф, как обычной сидит в дальнем конце длинного стола, вдоль которого расставлены стулья для совещаний. Услышав приглашение садиться, мы решаем (чаще подсознательно) — какой стул выбрать из этого ряда. Но захотим ли мы занять тот, который может «сломать» общение? При этом мы оцениваем не столько степень надежности ножек, сколько выбираем наиболее комфортное для себя расстояние от собеседника и... нередко слышим фразу: «Садитесь ближе! Не бойтесь, я ведь Вас не съем!»

Психологами изучены дистанции, наиболее благоприятно влияющие на результаты общения при правильном их использовании.



Вспомним всем хорошо знакомую ситуацию, когда девушка подсознательно отодвигается от мужчины, присевшего рядом с ней на скамейку. Восстанавливая дистанцию, она стремится сохранить свое комфортное состояние. Наша напряженность и раздражение в переполненном автобусе в немалой степени вызваны необходимостью терпеть присутствие абсолютно незнакомых людей в своей «интимной зоне».



*Держись подальше от начальства
и поближе к кухне.*

Солдатская мудрость

ИНТИМНАЯ ДИСТАНЦИЯ — от 0 до 40-50 см*. На этом расстоянии общаются самые близкие люди: родители с детьми, влюбленные и т.д. «Вторжение» посторонних в эту «суверенную» зону расценивается как неуместное посягательство.

ЛИЧНАЯ ДИСТАНЦИЯ — от 0,4-0,5 до 1,2-1,5 метра. На этом расстоянии обычно разговаривают друзья, люди, которые хорошо знакомы и доверяют друг другу.

** Разные авторы дают свои названия этим дистанциям, а указанные расстояния колеблются в пределах 30 см.*

СОЦИАЛЬНАЯ (или ОБЩЕСТВЕННАЯ) ДИСТАНЦИЯ —

от 1,2-1,5 до 2 метров — соответствует неформальному, товарищескому общению. Например, на этом расстоянии удобно обмениваться новостями или анекдотами с коллегами по работе.



ФОРМАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ —

от 2 до 3,7-4 метров. Характерна для деловых, официальных отношений. Это расстояние хорошо подходит для разговора с шефом или подчиненными, переговоров с партнерами (особенно для их начала).



**ПУБЛИЧНАЯ (или
ОТКРЫТАЯ) ДИСТАНЦИЯ** — более 3,7-4 метров — позволяет воздержаться от общения или обмениваться только несколькими словами без риска оказаться нетактичным.

Может, не стоит обижаться, если на наш радостный возглас на всю улицу: «Здорово, Васька!» - на противоположном тротуаре ответили молчанием?

Если кто-то хочет избежать встречи с нежелательным собеседником, он заранее переходит на другую сторону улицы. Публичное расстояние дает возможность безболезненно и незаметно выйти из пространства общения: например, спрятаться в подъезд.



1 Эти расстояния могут несколько меняться в зависимости от возраста и пола собеседников:

- ближе к партнеру стремятся находиться дети и старики;
- женщины также больше склонны к этому (независимо от пола собеседников), чем мужчины;



- уравновешенный, уверенный в себе человек подойдет к нам на более близкое расстояние, тогда как беспокойные, нервные люди — наоборот;
- отдаленное расстояние предпочитают подростки и люди средних лет.

2 Мы обычно стараемся быть на большем расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на близкой дистанции.

3 Обществом создаются специальные ситуации, в которых ритуалом регулируются нарушения принятых в обычном общении расстояний. Например, на танцах, когда абсолютно незнакомые люди могут начать общаться сразу на «интимной» дистанции.



4 Большую роль в успехе (а чаще в неуспехе!) общения может играть также... стол, который подсознательно нами связывается с высоким положением и властью. Именно стол порой становится барьером в общении, которое в этом случае не может выйти за рамки официального: он как бы «увеличивает» расстояние в нашем восприятии.

Способ преодоления этого затруднения описан у Александра Бека в романе «Новое назначение»: «В кабинете министр усаживает академика в кресло, устраивается и сам не за столом, а в таком же кресле напротив». Правда, психологи советуют в подобной ситуации располагать кресла не

напротив, а под углом друг к другу, при этом есть такая закономерность: если собеседники несимпатичны друг другу, то угол между ними в процессе общения постепенно увеличивается.

Кстати, наблюдения за посетителями в кафе показывают, что люди, которые хотят побеседовать между собой, гораздо чаще садятся на угол столика с двух его сторон, чем напротив друг друга. Интересно, что мужчины для беседы с женщиной предпочитают садиться как раз через столик, вероятно, чтобы чувствовать себя поувереннее под его «защитой».

Обычно мы ощущаем себя удобно и производим благоприятное впечатление, когда стоим или сидим на дистанции, подходящей для данной ситуации. Чрезмерно удаленное, как и слишком близкое положение отрицательно влияет на результаты общения.

1. Не стоит начинать с публичного (более 4 метров) расстояния. Ведь установление хорошего контакта в этом случае почти невозможно, а настроить собеседника против себя очень легко. Но вот улыбка и на таком расстоянии — универсальное средство входить в контакт.

2. Первые фразы лучше сказать, подойдя на социальное или формальное расстояние (в зависимости от близости отношений с собеседником); самым же главным с ним поделиться предпочтительнее именно на личном (от 0,5 до 1,2-1,5 метра). Поскольку такая дистанция характерна для беседы близких знакомых, друзей, то собеседник подсознательно настраивается нас выслушать и помочь — благодаря дистанции мы воспринимаем его как «ближе».

3. Если мы во время разговора, «подготовив почву», приблизимся к собеседнику на одну ступень: например, с социальной дистанции на личную, — то, скорее всего, расположим его к себе и, высказав свою просьбу, добьемся цели беседы. Если же перескочим через ступень — эффект будет обратный!



СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ДИСТАНЦИЙ В ОБЩЕНИИ

ДИСТАНЦИИ	РАССТОЯНИЕ	СОБЕСЕДНИКИ	СИТУАЦИЯ
ИНТИМНАЯ	менее 40-50 см	родители, дети, влюбленные и т.д.	духовная близость, полное доверие
ЛИЧНАЯ	от 0,4-0,5 до 1,2-1,5 м	друзья, единомышленники	доверие, обсуждение личных проблем, совместная деятельность
СОЦИАЛЬНАЯ (общественная)	от 1,2-1,5 до 2 м	приятели, коллеги по работе	обменяться новостями, просто поболтать, анекдоты на перекуре
ФОРМАЛЬНАЯ	от 2 м до 3,7- 4 м	начальник-подчиненный, деловой партнер	прием у начальства, деловые переговоры, визит к чиновнику
ПУБЛИЧНАЯ (открытая)	более 3,7-4 м		позволяет воздержаться от общения или просто поздороваться

ПРОГРАММИРУЕМ ПРОСТРАНСТВО

Мы рассматривали вопрос о том, как использовать в общении существующие закономерности влияния на него дистанции между партнерами. Но есть возможность не только основываться на существующих, но и самим формировать новые механизмы воздействия пространства на людей — программировать его.

Представим ситуацию. В зале идет научно-популярная лекция о жизни животных. Лектор подходит к окну и начинает рассказывать об орлах, павлинах, соловьях, бабочках (т.е. о чем-то, что большинством людей воспринимается как красивое, хорошее, вызывающее положительные эмоции). Потом он отходит на противоположную сторону к двери и начинает рассказывать о змеях; пауках, тараканах, крысах (иными словами, о том, что обычно вызывает у людей отрицательные эмоции). Затем выходит на центр зала и, сказав: «А сейчас — самое главное!» — делает заключение.



На следующий день в этом же зале проходит предвыборная кампания. Агитатор подходит к окну и выступает с программой своего кандидата. Потом переходит к двери и — без всяких комментариев! — излагает программу соперника. Затем выходит в центр зала и говорит: «Именно программа кандидата Иванова отражает наши с вами интересы!»

С очень высокой степенью вероятности можно предположить, что соперник кандидата Иванова обречен. (А также то, что лектор и агитатор в сговоре). Лектор-биолог запрограммировал пространство этого зала таким образом, что у окна говорится что-то

приятное, хорошее, у двери — вызывающее неприязнь, а в центре зала — нечто главное, что нужно запомнить. У данной аудитории устанавливается связь по типу условных рефлексов, между точкой пространства и определенными эмоциями. (Другая группа, «незапрограммированная», не будет поддаваться воздействию). И теперь все, что говорится, в нашем случае, у окна, заранее вызывает у слушателей положительные эмоции и, наоборот, все, сказанное от двери, — неосознаваемый протест.

Программирование пространства — мощное оружие для достижения человеком своей цели. Главная сила его воздействия в том, что оно происходит на неосознаваемом уровне, помимо воли человека, в отличие от воздействия на

уровне сознания, когда человек может сопротивляться. Единственный способ противостоять такому воздействию — осознать осуществляющееся в данный момент программирование пространства и затем особенно критично подходить ко всему, что может нести его следы.

Но программирование пространства можно сознательно использовать и для благих целей, например, для улучшения отношений со своими домашними.

Проанализируем, что происходит в типичной семье. Небольшая двух- или трехкомнатная (в лучшем случае!) квартира с проходными комнатами. Кроме молодоженов, в ней живут еще родители, маленький ребенок. Супруги вынуждены в одной своей комнате и проводить вечером свободное время, и выяснять отношения во время конфликтов, и кормить малыша, и вести сексуальную жизнь.

Таким образом, отрицательные эмоции, возникающие в процессе общения или обострения отношений, доходящих порой до скандалов, прочно связываются с этой комнатой, с этим пространством, а затем оказывают свое разрушительное воздействие и на повседневное общение, и на сексуальную жизнь. Отрицательно запрограммированное пространство единственной комнаты — одна из важных, но редко учитываемых причин возникновения в семьях сексуальной неудовлетворенности, раздражительности, неприязни друг к другу, приводящих к разводам.

Эту проблему можно решить, сознательно четко запрограммировав по точкам пространство квартиры. Например, на диване в спальне не должно происходить ничего, кроме супружеских отношений или тех редких, но всегда бывающих доверительных разговоров о том, как супруги нужны друг другу, как они привязаны друг к другу, воспоминаний о лучших минутах прошедших дней, — то есть то, что приносит положительные эмоции и связано с личными отношениями. Никаких обсуждений бытовых проблем, типа покраски потолка или покупки обоев! И тогда уже сам факт нахождения в этой комнате будет вызывать у супругов хорошее настроение и влечение друг к другу. Будничные свободные вечера лучше постараться проводить на диване в другой комнате, если это, конечно, возможно.

А для выяснения отношений желательно завести третье — специальное — место, например, на кухне (впрочем, это может отрицательно подействовать на пищеварение, с чем, видимо, придется мириться). И все неприятное, все замечания, недовольства и негодования высказывать друг другу только в этом месте, чтобы вся остальная квартира была свободна от запрограммированных связей с отрицательными эмоциями.

Это на первых порах весьма трудное занятие: постоянно себя сдерживать и дожидаться возможности высказаться в специально отведенном месте, но это очень выгодно для нас! Не говоря уже о каких-то глобальных вещах — улучшении отношений, гармонизации супружеской жизни, — есть и более прозаичные «плюсы». Если жене необходимы деньги на приобретение новой косметики, и она, выбрав подходящий момент, попросит об этом мужа на диване в спальне, который запрограммирован на положительные эмоции, то муж почти наверняка не сможет отказать, хотя этим не стоит злоупотреблять: постоянные небольшие просьбы о чем-то могут распрограммировать его.

Более того, вынесение отрицательных эмоций из пространства всей квартиры на определенное место приводит к тому, что и в любой другой точке муж значительно легче согласится на подобную просьбу жены. В не запрограммированной сознательно квартире происходит (видимо, по «закону подлости») так, что жена просит мужа о чем-то именно в том месте, где неделю назад высказала ему «все, что она о нем думает». Ничего удивительного, что он так рьяно выражает свое недовольство и никак не соглашается: не потому, что он не готов дать эти деньги, а потому, что бессознательно «отыгрывается» за тот скандал.

Есть, конечно, тысячи случаев, когда программирование пространства может сослужить нам хорошую службу. Но особенно оно полезно учителям, лекторам, руководителям, — словом, тем, кто постоянно связан с людьми и в силу своего положения имеет возможность по собственной инициативе сознательно запрограммировать помещение с нужными ему целями.

ЛИЧНОЕ ПРОСТРАНСТВО



Знание законов воздействия пространства на людей помогает нам быть более тактичными в общении.

Люди склонны «столбить» пространство, которое они считают «своим». В семье, как правило, у каждого есть свой стул за обеденным столом, свое место вечером на диване перед телевизором, если возможно, своя комната и т.д. Все мы говорим «моя квартира», «мой кабинет», «моя улица».

Люди всегда протестуют при «покушении» на это личное пространство. Нам трудно избавиться от раздражения, если кто-то из близких занял во время обеда наше место. Нам неприятно, когда гости ведут себя очень вольно, «как будто они у себя дома». Да и в темноте ночного города мы чувствуем себя значительно спокойнее, когда подходим к своему двору.

Одно время мы занимались проблемой психологической самообороны и собирали факты, когда психологически правильно выбранная стратегия поведения помогала избежать столкновения с хулиганами.

Один наш знакомый рассказал такой случай. Он возвращался домой уже за полночь. На тротуаре стояли четверо подвыпивших мужчин.

Один подошел к нему с явно агрессивными намерениями и задал традиционный «вступительный» вопрос: «Сигареты есть?» Наш знакомый ответил: «С

собой нет. Но я живу в пятидесяти метрах отсюда. Если ты сходишь со мной, я дам тебе целую пачку». Мужик растерялся, переглянулся со своими, но пошел.

Всю вторую половину дороги он извинялся. А когда получил свою пачку, «рассыпался» в благодарностях. Так знакомый избежал «ласкового» разговора с любезнейшими представителями рода человеческого.

Что же «сработало» в этом случае? Видимо, ключевой фразой были слова: «Я живу в пятидесяти метрах отсюда». Он «застолбил» свою территорию. А из этологии (науки о поведении животных) известно, что хищники редко первыми вступают в схватку на чужой территории, как правило, инициатором является хозяин, стремящийся прогнать пришельца.

Интересно наблюдать, как мы ведем себя на «своей», «чужой» и «ничейной» территории. Как правило, на «своей» — диктуем окружающим правила поведения, на «чужой» — принимаем требования других (если, конечно, мы можем отнести себя к тактичным людям), на «ничейной» — следуем лишь самым общим, универсальным нормам поведения. Подсознательно мы считаем, что совершенно свободно журнал с нашего столика можем взять только мы, в гостях мы спросим разрешения у хозяина, а в общественных помещениях, например, в холле перед кабинетом врача, журнал со столика может взять любой, так как столик — «ничейная» территория.

Характерна и еще одна особенность личного пространства: чем оно меньше по размерам, тем более ревностно мы его охраняем. Мы особенно не претендуем на «право собственности» на «мою улицу», но вот «свое место» на диване мы готовы защищать чуть ли не с пулеметом в руках.

Общаясь с людьми, очень полезно понять, какие личные пространства «застолблены» ими (сколь причудливы они ни были бы), и стараться не вторгаться в них без спроса.

Заметки натуралиста



Интересное наблюдение сделал наш знакомый. Он заметил, что для людей, имеющих автомобиль или мотоцикл, характерна небольшая «слабость»: они любят фотографироваться рядом со своей машиной, обязательно прикоснувшись к ней рукой или даже облокотившись на нее.

Этим малоосознаваемым движением они как бы «столбят» свое право собственности, подчеркивают принадлежность им этой ценной вещи.

На этом механизме строят свой бизнес фотографы в Москве, когда предлагают людям сфотографироваться в обнимку с манекеном Горбачева или Ельцина. Простому человеку дается возможность на неосознаваемом уровне почувствовать: президент «принадлежит» им, а это подкупает!

О ЧЕМ СТУЧАТ КАБЛУЧКИ,

или Что может рассказать
о человеке его походка

*Он подошел к нему походкой
пеликана.*

Из одесского фольклора

Заглянем на несколько минут на Сицилию. Известно, что Сицилия — колыбель итальянской мафии, самой знаменитой в мире. И, как говорится: «Какая песня без баяна, какая мафия без Катани!» Вот и сейчас знаменитый бесстрашный комиссар, пробравшись на роскошную виллу на берегу моря, ведет наблюдение за встречей главарей преступного мира. Его мучает вопрос: «Кто среди них тут крестный отец?» Ведь из-за кустов не слышно ни слова, только и видно, как мафиози прохаживаются по дорожке вдоль бассейна.



Что ж, попробуем вместе с комиссаром решить эту задачу. Обратим-ка внимание на седого, невысокого мужчину. Его походка! Ноги негнущиеся, словно деревянные, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, подбородок задран вверх. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое «вышагивание» подобает лидеру. Его собеседники идут на шаг сзади, как утята за уткой, что также подтверждает наше наблюдение. Итак, благодаря анализу походки шеф вычислен!

Кстати, подобные наблюдения в прошлые годы во многих случаях помогли западным советологам и кремленологам (специалистам по внутренним отношениям в

Кремле) разобраться в причудливой иерархии советских политических лидеров, определить, кто есть кто в руководстве.

Таким образом, характерная походка может дать нам некоторое представление о незнакомом собеседнике, прежде чем он произнесет свое первое слово.



1. Ритмичная походка (напряжение и расслабление сменяются ритмично, движения плавно перетекают друг в друга) — расслабленность, хорошее настроение, готовность к действиям, игривость, отдача впечатлениям. Типична во время прогулок. Может легко, без какого-либо повода, сменяться на ускоренную.



2. Ритмично-покачивающаяся — высокомерная беззаботность, удовольствие. Например, так ходит обычно лагер-фюрер среди военнопленных в художественных фильмах киностудии «Беларусьфильм».



3. Равномерная походка (напряженный, прямолинейный тип движений) — волевая активность, целеустремленность. Например, армейский шаг.



4. Нарушения в ритмичности (спотыкания, заминки, прерывистые движения) — неуверенность, замешательство, нехватка внутренней свободы, робость. Например, муж, возвращающийся с видом «нашкодившего пуделя» домой к грозной жене после загула с друзьями.

«Подхлестнутый ее словами, как бичом, он уже подошел ко мне своей кривой, шаткой походкой»

С.Цвейг. «Улица в лунном свете»



5. Колеблющаяся, ритмически нарушенная походка, — идет, волоча ноги, голова опущена — угнетенное настроение. Нередко можно видеть бредущего вдоль бордюра человека в таком состоянии, глядя на которого создается впечатление, что его крайне интересует весь мусор, который там лежит.

БЫСТРОТА ПОХОДКИ ЗАВИСИТ ОТ ТЕМПЕРАМЕНТА И СИЛЫ ПОБУЖДЕНИЙ



6. Широкие шаги — целеустремленность, предприимчивость, непринужденность. Так ходил Петр.



7. Короткие шаги — осторожность, сдержанность, приспособленчество, возможно — впечатлительность. Классический пример — герои, созданные гением Чарли Чаплина.



8. Подчеркнуто широкая и медленная походка — желание выставиться напоказ, действия с пафосом, демонстрация окружающим своей значительности. Зачастую так подходит к женщине на танцах абсолютно уверенный в себе кавалер, на лице которого светится: «Ах, как я неотразим!»



9. Мелкие, быстрые, неритмичные шаги, «нервный перестук каблучков» — взволнованность, боязливость, желание уклониться от неприятностей.

10. Расслабленная походка:

- безразличие, отсутствие интересов, избегание принуждения к ответственности. Характерна для солдат срочной службы, когда их демобилизация уже не за горами — «походка дембеля»;
- либо
- незрелость, недостаток самодисциплины. Например, у «блатных», шатающихся поздно по улицам.



1 1. Раскачивание корпуса, при каждом шаге поворот вперед то одного, то другого плеча — часто у «силачей», которые не настолько сильны, как хотят показать. «Моряк вразвалочку сошел на берег».



1 2. Шаркающая походка с тяжелыми, расплывающимися движениями — вялость, медлительность, лень. Так изобразил Обломова актер Олег Табаков.

ОСТОРОЖНО: такая походка может быть вызвана и физическим недугом (Вспомним пятый «ложный опенок»).



1 3. Люди, занятые решением каких-то глубоких проблем, ходят медленно, голова опущена, руки скрещены **за** спиной, они часто останавливаются, чтобы пнуть камушек или даже поднять обрывок бумаги, перевернуть ее и выбросить снова, — они как будто говорят себе: «Посмотрим на эту проблему со всех сторон».

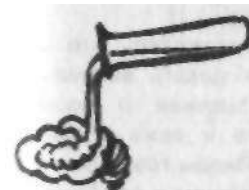
«Она (Одинцова) до обеда не показывалась и все ходила взад и вперед по своей комнате, заложив руки назад, изредка останавливаясь то перед окном, то перед зеркалом...»

И.Тургенев. «Отцы и дети»

«Лежнев принялся ходить медленными шагами по комнате, изредка останавливаясь и наклоняя голову вперед».

И.Тургенев. «Рудин»

Что бы сказал психоаналитик...



Как-то я заметил, что при ритуальном «чоканьи» после произнесения тоста моя рюмка постоянно оказывается выше рюмки собеседника.

Очевидно, что в этом бессознательном действии выражается очень характерная, ведущая черта моего характера: соревновательность, желание во всем быть первым, даже тогда, когда это не имеет абсолютно никакого значения, и для меня, в общем-то, неважно.

Глубинные черты личности выражаются во всем, особенно в таких «мелочах», поэтому именно они дают наиболее достоверную информацию внимательному наблюдателю: их практически невозможно сознательно контролировать, они отражают истинную сущность человека.

НУЖЕН ЛИ НАМ ВИДЕОТЕЛЕФОН?

Характеристика собеседника по его манере говорить

Кому велено чирикать —
не мурлыкайте!
Кому велено мурлыкать —
не чирикайте!

К. Чуковский. «Путаница»

Вот как описывает Максимилиан Волошин голоса русских поэтов начала нашего века.

«Раньше всех ужалил ухо новой интонацией голос Бальмонта, капризный, изменчивый, весь пронизанный водоворотами и отливами, как сварка стали на отравленном клинке. Голос Зинаиды Гиппиус — стеклянно-четкий, иглистый и кольчатый. Металлически-глухой, чеканящий рифмы голос Брюсова. Литургийно-торжественный, с высокими теноровыми возгласиями Вячеслава Иванова. Медвяный, прозрачный, со старческими придыханиями и полынной горечью на дне голос Ф. Сологуба. Глухой, суровый, подземный бас Балтрушайтиса. Срывающийся в экзотических визгах фальцет Андрея Белого. Отрешенный, прислушивающийся и молитвенный голос А. Блока. Намеренно небрежная, пересыпанная жемчужными галлицизмами речь Кузмина. Шепоты, шелесты и осенние шелка Аделаиды Герцык. Мальчишески озорная скороговорка Сергея Городецкого...»

Какое море мельчайших, почти неуловимых оттенков голосов! И ведь за каждым этим описанием перед нами зримо встает определенный образ поэта: его манеры, черты характера и даже внешний облик.

А теперь представим, что мы позвонили и ошиблись номером: «Алло! Слушаю Вас...» Что мы можем сказать о нашем собеседнике только по одной дежурной фразе? Ну... мужчина... пожилой... похоже, интеллигентный... наверное, какой-нибудь начальник или директор... Так-так, смелее! Чем мы хуже Шерлока Холмса! Ну... видимо, чем-то расстроен или только что пропнулся... Отлично!

Психологи утверждают, что люди могут научиться делать весьма правильные высказывания о размерах

тела, подвижности, внутреннем состоянии, возрасте и даже профессии человека на основании лишь услышанного голоса и манеры говорить.

Человеку свойственно больше размышлять над смыслом и содержанием слов, чем над тем, как он их произносит. Значит, голос и манера говорить содержат для внимательного собеседника первичную, незамаскированную информацию о партнере по общению.



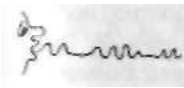
СКОРОСТЬ РЕЧИ

Скорость речи соответствует темпераменту и так называемому темпу жизни человека. Ее трудно изменить, в лучшем случае это удастся сделать лишь на короткое время.

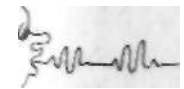
1. Оживленная, бойкая вплоть до торопливой манера говорить:



— если течение речи равномерно — подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе человек;



— при нарушенном ритме речи — робкий (возможно, только в данной ситуации), неуверенный собеседник. Например, так говорил герой Геннадия Хазанова в известном цикле «Студент кулинарного техникума»;



— при «кувыркающемся, перескакивающем через себя» голосе, особенно сопровождаемом чрезмерной жестикуляцией — возбужденный, торопливый, непостоянный, неуправляемый человек. Вспомним, как читает свои миниатюры Михаил Жванецкий. Приблизительно так же мог бы говорить и Хлестаков из комедии Гоголя «Ревизор».

«Хлестаков: ...Говорит и действует без всякого соображения. Он не в состоянии остановить постоянного внимания на какой-либо мысли. Речь его отрывиста и слова вылетают из уст его совершенно неожиданно».

Н. Гоголь. «Ревизор»

«Доктор говорил быстро, горячо и некрасиво, с заиканьем... и с излишней жестикуляцией; для нее было только понятно, что с нею говорит грубый, невоспитанный, злой, неблагодарный человек, но чего он хочет от нее и о чем говорит, — она не понимала».

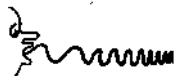
А. Чехов



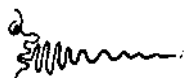
2. Спокойная, даже медлительная манера:

— либо рассудительный, спокойный, основательный человек, как Лука в пьесе Горького «На дне» в исполнении Ролана Быкова;

— либо бездеятельный, вялый, колеблющийся человек — Олег Табаков в роли Обломова.



3. Ускоряющийся темп речи (и жестикуляции) — собеседник все больше вдохновляется, погружается в то, о чем говорит. Современники вспоминали, что так читал свои стихи Владимир Маяковский.



4. Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции) — наступление задумчивости, потеря уверенности, «включение» внутренних тормозов по поводу сказанного.

«Сталин сразу начал говорить, медленно выговаривая слова, с сильным грузинским акцентом, видимо волнуясь...»

А.Рыбаков. «Дети Арбата»



5. Заметные колебания скорости речи — вероятно, легко возбудимый человек, недостаточно уравновешенный. Так допрашивал советскую радистку Кэт гестаповец Вольф в фильме «Семнадцать мгновений весны».

ГРОМКОСТЬ РЕЧИ

1. Громкость речи в целом служит показателем жизненной, энергии и происходящей от нее уверенности.

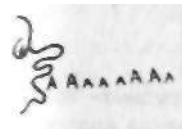
Но **ОСТОРОЖНО**:

— громкий голос может быть специально «сделан» для сокрытия слабого духа, подобно путнику в ночном лесу, который от страха начинает громко петь;

— большая громкость голоса — как проявление недостаточной критичности к себе, невладения своими эмоциями, например, у пьяных или в припадке гнева;

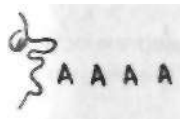
— слишком тихий голос может служить маскировкой для достижения каких-то тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего. Вспомним вкрадчивую, тихую речь Шелленберга из «Семнадцати мгновений весны» в исполнении Олега Табакова!

2. Сильные изменения громкости - повышенная эмоциональность, сопереживание собеседнику, волнение.

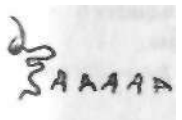


3. Нерегулярные колебания слабой громкости голоса — нехватка стойкости, склонность к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях. Типичный пример — Анатолий Папанов в роли Кисы Воробьянинова в «Двенадцати стульях».

ОТЧЕТЛИВОСТЬ



1. Ясное и четкое произнесение слов (четкие движения нижней челюсти) — внутренняя дисциплина, потребность в ясном представлении другим своей жизненной позиции. Так мог говорить, например, Базаров из «Отцов и детей» Тургенева.



2. Нечеткое, расплывчатое произношение (нижняя челюсть двигается мало) — проявление внутренне неуважительной позиции по отношению к любому собеседнику: человек даже не заботится о том, чтобы другим было легко его расслышать. На память сразу приходит бессмертный Угрюм-Бурчеев с его «говорящей» фамилией.

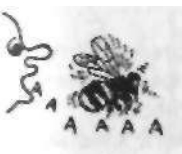
ВЫСОТА ГОЛОСА



1. Высокий пронзительный голос — страх, волнение. Напоминает нам пилу.

«А я объявляю, — в последней степени азарта провизжал Степан Трофимович, — а я объявляю, что Шекспир и Рафаэль — выше освобождения крестьян».

Ф.Достоевский. «Бесы»



2. Низкий тон голоса — покой, достоинство. Так гудит шмель.

Оратор, который хочет быть убедительным, говорит медленно и в низкой тональности. Но он должен оставаться в рамках естественного диапазона своего голоса, иначе он будет казаться неискренним.

ОКРАСКА ЗВУЧАНИЯ

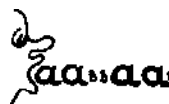
Окраска голоса складывается из смешения «головных» и «грудных» тонов. Их соотношение зависит от степени эмоционального участия: когда властвует разум — преобладает «головной» тон, когда человек во власти эмоций — «грудной». Замечено, что голос человека становится благозвучным, когда он разрешит свою личную проблему, поэтому по изменению окраски голоса собеседника можно судить, добились ли мы своей цели, сумели ли его успокоить, помочь. Всем знакомы такие впечатления от голоса как «мягкий» или «твердый», «теплый» или «холодный» и т.д.



1. Металлическое звучание - говорит об энергичности и твердости. Нет лучшего образца для иллюстрации, чем Жуков в исполнении Михаила Ульянова.

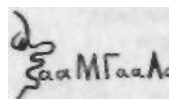


2. Елейный, масляный, жирно-мягкий голос - происходит от лишь изображаемой дружелюбности, фальшивого пафоса — по нему легко разоблачить подхалима. Например, так говорил Чичиков из «Мертвых душ» Гоголя в исполнении Калягина.



3. Особенно важно следующее различие, которое легко улавливается уже после короткой тренировки:

- певучая речь (сильное подчеркивание гласных) - темпераментность, чувственность, типична для людей, которых называют «добряками». Таким добряком был Евгений Леонов в роли заведующего детским садом в фильме «Джентльмены удачи» (но только не в роли Доктора: изменилась сущность персонажа - изменился и голос; это актерский талант);



— речь, в которой гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными — преобладание разума и воли, точно анализирующий рассудок. Это мастерски сыграл Владимир Высоцкий: капитан Жеглов в фильме «Место встречи изменить нельзя».



4. Монотонный голос — скрытность, зажатость, робость. Так, наверное, мог бы говорить Беликов из повести Чехова «Человек в футляре», — вот уж эталон скрытности, «футлярности», - или, например, Осип - слуга Хлестакова из гоголевского «Ревизора».

«Осип, слуга его, Говорит серьезно, смотрит несколько вниз, резонер, любит самому себе читать нравоучения для своего барина. Голос его почти всегда ровен».

Н.Гоголь. «Ревизор»



5. Высота, мелодичность голоса меняются в широких пределах — открытость, многообразие интересов, внутренняя свобода. Таким представил нам Остапа Бендера актер Андрей Миронов.



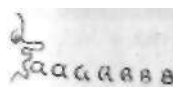
6. Падение тона к концу фразы — вероятно, слабая воля, мягкость. Иногда это может быть результатом физической слабости, например, у глубоких стариков.



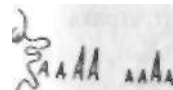
7. Ритмические колебания высоты тона — оживление при внутренней уравновешенности, способности к творчеству. Именно так сыграл актер Юрский в «Золотом теленке» Остапа Бендера. (И вновь сравним: два актера — это все-таки два разных Бендера, и не последнюю роль в создании этих образов сыграло различие актерских голосов).



8. Неритмичные колебания: есть неравномерное повышение и падение тона — неуравновешенность, отсутствие стабильности.



9. Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов — глубокая, полная эмоциональная жизнь. Так говорил Пьер Безухов из романа «Война и мир». Не случайно Наташа Ростова считала, что в нем есть что-то «круглое».



10. Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости — трезвое, целенаправленное, прагматичное мышление, иногда нервность. Можно встретить у определенного типа офицеров, учителей и политиков с явной или скрывающейся авторитарностью, склонностью к диктату.

«Необходимость следить сразу за действиями нескольких механизмов выработали у Коли особую манеру речи, темную, отрывистую, полную загадок, к которой Коля прибегал, когда не желал кому-нибудь отвечать или не хотел вступать с кем-нибудь в разговор».

Б.Пастернак. «Доктор Живаго»

ЧИТАЕМ ДЫХАНИЕ СОБЕСЕДНИКА

Тончайшие дыхательно-голосовые нюансы симпатий и антипатий, искренности и лжи, откровенности и закрытости... Безграничный и таинственный язык.] Дыханию на Востоке, который, как известно, дело тонкое, придают огромное значение. Оно — основа жизни, значит в нем отражается весь человек.

Почерк дыхания, дыхательный стиль изменить так же трудно, как и устоявшийся почерк письма. При желании же можно научиться «читать» внутреннее состояние собеседника по его дыханию. Известнейший психотерапевт Владимир Леви, автор приводимой ниже классификации, говорит даже о «дыхательном слухе», близком к телепатии.



1. Резкий короткий вдох - при внезапном удивлении, негодуящем изумлении.



2. Краткий выдох, обрывок фырканья или смеха — презрение.



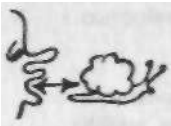
3. Шумное, прерывистое, почти судорожное дыхание - крайняя степень волнения, возможно начало истерического припадка.



4. Непроизвольные задержки, затаивание дыхания — внутреннее напряжение, яркие сильные чувства, интенсивная умственная деятельность.



5. Непроизвольный «перевод духа» — стирает уже ненужное напряжение, признак избавления от страха, показатель благополучного конца чего-либо.



6. Очень медленное, почти сонное дыхание — полная степень освобождения, покоя, абсолютной отключенности от происходящего, скуки.



7. Беспрестанные резкие вздохи и энергичные выдохи - нетерпеливый, раздражительный, очень высоко эмоциональный, с низким самоконтролем человек.



8. Шумное, сопящее дыхание — человек напряженных влечений, тяжелого нрава, подозрительный, иногда — добродушный тугодум.

ОСТОРОЖНО: Вспомним пятый «опенок». Такое дыхание может быть у человека, страдающего астмой или другим подобным заболеванием!



9. Дыхание мощное, ровное, как у хорошего океанского теплохода — уверенный в себе, бодрый, неистово оптимистичный человек.



10. Вдохи зажатые, словно скрипящие ржавыми тормозами, и такие же выдохи — подавленный, мнительный, неуверенный в себе человек, меланхолического темперамента.

* * *

Хотя взаимосвязи между голосом, дыханием и характером до сих пор еще наукой однозначно не установлены (мы рассмотрели лишь достаточно бесспорные из проанализированных уже психологами), специалисты считают, что можно с высокой степенью вероятности говорить о правильности описанных положений. При этом, конечно, в каждом конкретном случае важно сохранять необходимую критическую позицию и самостоятельность в суждениях.

Заметки натуралиста



Как-то наш друг поделился интересным наблюдением. Он заметил, что люди, приходя к себе домой или к своим хорошим и близким знакомым, обычно звонят в дверь несколько раз. И наоборот, малознакомым людям, а тем более тем, к кому приходим впервые, мы непроизвольно предпочитаем звонить один раз, как бы ощущая, что несколько звонков подряд — это выражение некоего «права собственности» на живущих в квартире, которого мы еще не имеем.

Используя наблюдения нашего друга, можно предложить такой прием. Если согласиться с тем, что большинство людей «запрограммировано» воспринимать несколько звонков как приход друзей, то специально звоня два раза к малознакомому человеку, мы настраиваем его на дружеское отношение к нам. (Стоит отметить, что длинные звонки или большое их количество в данной ситуации хозяином квартиры могут быть расценены как бестактность и бесцеремонность, поэтому целесообразно выбрать «золотую середину».)

ОБОБЩАЮЩИЙ ОБЗОР СИГНАЛОВ ТЕЛА ДЛЯ ТИПИЧНЫХ СИТУАЦИЙ БЕСЕДЫ ИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Анализ видеозаписей деловых переговоров показал, что люди в расстегнутых пиджаках гораздо легче и быстрее добиваются взаимного согласия, чем те, кто застегнут на все пуговицы. «Застегнутые» обычно сидят, скрестив руки на груди, в защитной позе. Когда интерес партнеров друг к другу усиливается и наступает взаимопонимание, собеседники бессознательно разжимают руки и расстегиваются. Австрийский ученый Антон Штангль советует: «Не застегивайтесь — и ваши взаимные цели будут достигнуты легче!» Застегнутый или расстегнутый пиджак — это один из показателей включенности собеседника в разговор, которые имеют особое значение: ведь самое главное или спорное имеет смысл говорить партнеру только тогда, когда он полностью внимателен к нам, заинтересован беседой.

ДВА ОБЩИХ ПРАВИЛА ДЛЯ ЖЕСТОВ В БЕСЕДЕ

1

Основное правило здесь такое: чем больше тело «раскачивается» и чем больше голова и туловище партнера наклоняются к нам — тем более он вовлечен в общение.



2

Обратное правило: чем больше собеседник «закрывает» или скрывает части своего тела, чем более отклоняется назад или отворачивается, тем сильнее его отвлеченность от разговора.



ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ
ИНТЕРЕСА СОБЕСЕДНИКА

КАНАЛ ПРОЯВЛЕНИЯ ИНТЕРЕСА	ВОВЛЕЧЕННОСТЬ, ИНТЕРЕС УСИЛИВАЮЩЕЕСЯ ВНИМАНИЕ	ОТВЛЕЧЕНИЕ ИЗ-ЗА УБЫВАЮЩЕГО ИНТЕРЕСА
взгляд 	прямой	исподлобья или сбоку
миимика 	улыбка	отсутствие улыбки, скорее усмешка
голова 	движение вперед, полностью выпрямлена, лицо обращено к партнеру	движение назад, отворачивание в сторону
жестикуляция 	открытая, видны ладони	отклоняющее движение рукой, потирание носа, сцепленные или скрещенные на груди руки, руки под столом ГЛАВНОЕ: ладони не видны
темпы движений 	увеличивается	замедляется
поза 	«открытая» с жестикуляцией рук	«закрытая», демонстративно ленивая
речь 	темп ускоряется	неясное, расплывчатое произнесение слов, темп замедляется
ПРИМЕЧАНИЕ	прерывание какой-либо ритмической игры рук или ног, пиджак растегнут	ритмичная игра рук или ног в демонстративно ленивой позе, пиджак застегнут

20 ТИПИЧНЫХ СОСТОЯНИЙ ПАРТНЕРА В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ

В последнем разделе книги будут рассмотрены внешние проявления целого ряда особенностей личностного склада собеседника — оптимизм-пессимизм, волевые качества, уравновешенность-неуравновешенность, преобладание разума или чувств, самооценка. Наряду с этими сравнительно устойчивыми; особенностями личности есть целый ряд психологических состояний, в которых может оказаться любой собеседник, на одно мгновение или на более длительное время. Правильное понимание этих состояний особенно важно в повседневном общении.



1. Доверительность, согласие:

- расслабленная посадка головы, часто с отклонением назад;
- наклон головы вбок;
- открытый, прямой взгляд в глаза, закрывание глаза на несколько мгновений с чуть обозначенным кивком головы;
- открытая и свободная улыбка;
- пальцы соединены наподобие купола храма;
- широкая удобная посадка, часто нога на ногу.



2. Внутренняя вовлеченность при изложении своих мыслей:

- выпрямление одной или обеих ладоней, открывающихся навстречу партнеру снизу вверх.

В этот момент важно не перебивать собеседника, дать возможность ему выговориться.

3. Наступившая готовность к активности:

- резкий наклон, вскидывание головы;
- туловище, ранее удобно откинутае на спинку, переходит в прямую посадку на краешке стула;
- руки на бедрах;
- опора на стол широко расставленными руками.

В этот момент можно изложить свое главное предложение, побудить собеседника к каким-нибудь действиям.



4. Ожидание что-то предпринять или готовность с чем-то согласиться:

- протягивание вперед-вверх открытой ладони.

Наиболее удобный момент для деловых предложений.



5. Добровольное дарение, отдавание чего-то:

- переворачивающиеся снизу вверх открытые ладони движутся сверху-вперед-вниз.

В этот момент нежелательно отказывать собеседнику в чем-либо, что он предложит: это может быть воспринято очень болезненно. Лучше сделать небольшую паузу.



6. Концентрация, замкнутость:

- вертикальные складки на лбу;
- суженный, подчеркнута закрытый рот;
- твердый взгляд.

Собеседник замкнут, сосредоточен на своих мыслях, самое разумное — не мешать ему, не задавать важных вопросов.



7. Напряженное ожидание:

- очень широко раскрытые глаза и твердый зрительный контакт.

Имеет смысл пойти навстречу собеседнику и не томить его.



8. Внезапно наступившее понимание:

- горизонтальные складки на лбу;
- очень широко раскрытые, внимательные, «вытаращенные» глаза;
- чуть обозначенный кивок головы.

Собеседник понял то, что Вы говорили — цель достигнута.



9. Сомнение, недоверие:

- попеременное поднятие и опускание плеч;
- наклон головы с боку на бок;
- сцепленные руки.

Эти жесты являются для нас сигналом того, что необходимо привести еще дополнительный убедительный аргумент.

**10. Беспокойство, нервозность:**

- ритмические движения пальцев, рук, ступней, часто с очень малой амплитудой;
- неритмические, повторяющиеся движения, типа ерзания по сидению, вращения сигаретной пачки и т.п.;
- прищуривание;
- покашливание, прочищение горла;
- локти на столе, руки образуют пирамиду, вершина которой - кисти рук, расположенные прямо передо ртом;
- теребление уха.



Лучше тактично помочь собеседнику справиться с волнением, понять, что его тревожит, и устранить этот фактор - собеседник будет внутренне благодарен. На жесты нервозности целесообразнее реагировать спокойным ожиданием, а не навязчивым вопросом: «Что с тобой?» В свое время человек все сам расскажет, если найдет это необходимым.

**11. Задумчивость, потеря уверенности, смирение:**

- слабое напряжение;
- склоненная голова;
- медленные движения рук наружу-вниз ладонью вовнутрь;
- «занавешенные» глаза;
- приоткрытый рот;
- уменьшение скорости речи и жестикуляции.

Можно, используя прием отражения чувств, тактично выяснить причину, выслушать, поддержать.

**12. Неуверенность, смущение, боязливость, стыд:**

- опора на что-либо руками;
- закрытая посадка, готовность вскочить;
- рука закрывает лицо или часть его, руки в карманах, выпрямленный указательный палец прикладывается к краю губ;
- покраснение.

Действовать можно так же, как и при жестах беспокойства, нервозности (10) или задумчивости, потери уверенности (11).

**13. Подавленность, беспомощность, полная нерешительность:**

- «пустой» направленный в пространство взгляд;
- наклоненная голова; слабое напряжение;
- высоко поднятые плечи, прижатые к телу локти;
- наморщивание носа, «страдальческие» складки на лбу;
- очень широко раскрытые глаза;
- упирающийся в рот палец.

Не стоит делать новых предложений, излагать новые идеи, лучше повторить то, что говорилось до сих пор, другими словами, тактично подсказать возможный вариант решения проблемы и т.д.

**14. Удивление, испуг, потрясение, беспомощность:**

- горизонтальные складки на лбу;
- очень широко открытые глаза, при более сильной степени — открытый рот и поблеление.

Как можно быстрее убрать то, что испугало партнера или изменило ситуацию, поддержать, успокоить собеседника, возможны ласковые прикосновения (положительный кинестетический якорь).

**15. Чувство изоляции со стороны других, постройка при этом «защитной стены»:**

- прижимание или скрещивание рук на груди, особенно если они остаются застывшими.

Желательно проявить интерес к такому человеку, постараться вовлечь в общую беседу, тактично помочь ему «раскрыться».

**16. Выжидание, поиск помощи:**

- прикусывание губ или языка.
- Сделать шаг навстречу собеседнику — оказать ему ожидаемую помощь.

**17. Скрытое, осторожное наблюдение:**

- движение рук, закрывающее лицо или его часть (чаще рот);
- суженный и одновременно боковой взгляд, взгляд снизу, быстрый взгляд из уголков глаз;
- легкие вертикальные складки на лбу.



18. Критическое оценивание:

- подбородок опирается на ладонь;
- указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные располагаются ниже рта;
- если при этом тело отклоняется, то тон оценки — отрицательный;
- взгляд поверх очков, опущенных на кончик носа.



Самое разумное — не терять самообладания и спокойно продолжать беседу дальше, пока не выяснится, что же решил собеседник.



19. Поиск нужного слова, мысли:

- руки делают «захватывающие» движения;
- пальцы собираются в «щепотку» и потираются друг о друга.

Возможно, имеет смысл помочь человеку сформулировать свою мысль. Но в этом следует быть осторожным: часто человек может вместо благодарности испытать недовольство, так как это может задеть его самолюбие. Подсказку разумно начинать со слов: «Может быть...»

I



20. Размышление, принятие решения:

- рука у щеки (как у роденовского «Мыслителя»);
- почесывание подбородка, игра пальцев с усами или бородой;



- захватывание носа в щепоть, соединенное с закрытыми глазами;



- вставание с места и прохаживание взад-вперед.

Лучше не прерывать размышлений.

ПРАКТИЧЕСКИЕ СЛЕДСТВИЯ

Джулия, добродушно улыбаясь, посмотрело на Долли невинным взглядом. Долли молчала. С минуту они, не отводя глаз, смотрели друг на друга; в сердце каждой из них горела черная ненависть, но Джулия по-прежнему улыбалась.

С.Мюзе. «Театр»

Завершая эту часть книги, предлагаем некоторый сводный обзор языка тела для удобства его освоения.

МАТЕРИАЛ РАЗДЕЛЕН НА ДВЕ ЧАСТИ:






1

В первой — в основном рассматриваются те черты, которые помогают вынести общее суждение о человеке, о более или менее постоянных чертах его личности.

2

Во второй — описание характерных ситуативных состояний, встречающихся в разговорах, беседах, деловом общении.

ОПТИМИЗМ—ПЕССИМИЗМ

ПРОЯВЛЕНИЯ	ОПТИМИЗМ, РАДОСТЬ, ОКРЫЛЕНИЕ	ПЕССИМИЗМ, УГНЕТЕННОСТЬ
мимика 	очень подвижна и многообразна, оживленное выражение лица, частый искренний смех или улыбка, исчезновение всех складок на лбу, уголки рта оттянуты назад-вверх	малоподвижная, монотонная, насупленные брови, «складки нужды» на лбу, уголки рта опущены, нижняя челюсть опущена
движения 	бойкие, бодрые, многообразные	безвольные, монотонные
походка 	ритмичная	неритмичная
	ритмичная	неравномерная, неритмичная
напряжение 	уравновешенное	слабое
ПРИМЕЧАНИЕ		«суженная» грудная клетка
для самостоятельных наблюдений		

ВОЛЕВЫЕ КАЧЕСТВА

ПРОЯВЛЕНИЯ	ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННАЯ ВОЛЯ ВЫДЕРЖКА, ПОСТОЯНСТВО	НЕДОСТАТОК СИЛЫ ВОЛИ
взгляд 	твердый	«занавешенный», неопределенный
мимика 	малоподвижная, монотонная, рот подчеркнута закрыт	приоткрытый рот, неуместное сморщивание носа
голова 	прямо поставлена	опущена вниз
движения 	прямолинейные, угловатые	угловато-прерывистые, напряженные
походка 	равномерная	шаркающая, «обвислая»
речь 	ясная	нечеткая, падение тона к концу фразы
напряжение 	высокое	чрезмерно расслабленное
ПРИМЕЧАНИЕ	при упрямстве те же признаки, а также: — взгляд снизу-вверх — сжатый рот — неподвижная стойка — перенапряжение	вялая осанка
для самостоятельных наблюдений		

УРАВНОВЕШЕННОСТЬ—НЕУРАВНОВЕШЕННОСТЬ

ПРОЯВЛЕНИЯ	УРАВНОВЕШЕННОСТЬ, ЗАКРЫТОСТЬ, ВНУТРЕННИЙ ПОКОЙ, УСТОЙЧИВОСТЬ	НЕУРАВНОВЕШЕННОСТЬ, КОЛЕБАНИЯ, БЕСПОКОЙСТВО, РАСТОРМОЖЕННОСТЬ
взгляд 	спокойный, твердый	беспокойный
мимика 	малоподвижная, многообразная	сильноподвижная, многообразная
движения 	спокойные, многообразные	многообразные, напряженные, угловато-прерывистые
стойка 	твердая и одновременно эластичная на обеих ногах	нестабильная, частая смена опорной ноги
посадка 	непринужденная	постоянная готовность вскочить
речь 	спокойная, медленная, ритмичная, низкотоновая	колебания скорости, немотивированное повышение и понижение тона
напряжение 	равновесное	упадок сил
ПРИМЕЧАНИЕ	сужение грудной клетки	вялая осанка
для самостоятельных наблюдений		



ПРЕОБЛАДАНИЕ РАЗУМА ИЛИ ЧУВСТВ

ПРОЯВЛЕНИЯ	ПРЕОБЛАДАНИЕ РАЗУМНОГО НАЧАЛА	ПРЕОБЛАДАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАЧАЛА
мимика 	«остро вырезанный рот»	мягкий рот
движения 	прямолинейные, угловатые, в целом неловкие, «зарегулированные»	округло-текучие, расслабленные
походка 	широкие шаги	мягко-покачивающаяся
	малые изменения громкости «головной голос», подчеркивание согласных, жестко-циклическая, угловато-отрывистая	свободная, расслабленная, сильные изменения громкости, «грудной голос»
напряжение 	сильное, вплоть до чрезмерного	расслабленное, вплоть до чрезмерного
ПРИМЕЧАНИЕ	часто сопровождается абстрактным, очень логичным мышлением	
для самостоятельных наблюдений		

САМООЦЕНКА

ПРОЯВЛЕНИЯ	НЕДООЦЕНКА СЕБЯ, НЕУВЕРЕННОСТЬ, БОЯЗЛИВОСТЬ, ПОКОРНОСТЬ	ЗАТОРМОЖЕННОСТЬ, НЕКОНТАКТНОСТЬ, НЕЕСТЕСТВЕННОСТЬ, СТЕСНЕННОСТЬ
взгляд 	нетвердый, уклоняющийся, снизу вверх, частое моргание	отвернут от партнера и фиксирован в точке пространства
мимика 	неуверенная, робкая улыбка	малоподвижная, монотонная слабо-напряженная, сжатый рот, стесненная улыбка
голова 	втянутый подбородок	опущена
движения 	направлены вниз и вовнутрь, подтягивание к себе конечностей	несоразмерно слабые, угловатые, оцепеневшие
посадка 	в закрытой позе, ноги и ступни сомкнуты	ноги и ступни сомкнуты
походка 	неритмичная, мелкие быстрые шаги	неритмичная, угловатая, «деревянная»
стойка 	опора руками на стол или стул, носки ног вовнутрь, частая смена опорной ноги	носки ног вовнутрь, частая смена опорной ноги

САМООЦЕНКА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

ПРОЯВЛЕНИЯ	НЕДООЦЕНКА СЕБЯ, НЕУВЕРЕННОСТЬ, БОЯЗЛИВОСТЬ, ПОКОРНОСТЬ	ЗАТОРМОЖЕННОСТЬ, НЕКОНТАКТНОСТЬ, НЕЕСТЕСТВЕННОСТЬ, СТЕСНЕННОСТЬ
речь 	неясная, расплывчатая, тихая	оживленная, быстрая, с нарушенной ритмикой или тихая, монотонная
напряжение 	высокое	слишком высокое
ПРИМЕЧАНИЕ	слегка сгорбленная спина, высоко поднятые, направленные вперед плечи	руки заложены за спину
ОСТОРОЖНО!	Суждения о самооценке собеседника нужно выносить очень осторожно, взвешенно, после длительного анализа и только в том случае, если большое количество сигналов тела свидетельствует в пользу того или иного вывода. Наше мнение о самооценке собеседника оказывает огромное влияние на все дальнейшее общение с ним.	
для самостоятельных наблюдений	•	







САМООЦЕНКА

ПРОЯВЛЕНИЯ	ДОВЕРИЕ К СЕБЕ, УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ	ПЕРЕОЦЕНКА СЕБЯ, ВЫСОКОМЕРИЕ
взгляд 	твердый	полуприкрытый, сверху вниз оценивающий, (сбоку с одной поднятой бровью)
мика 	малоподвижная, спокойная	горизонтальные складки на лбу, косая улыбка
голова 	полностью выпрямлена	слишком высоко поднята, отворачивание в сторону от собеседника
движения 	спокойные, широкие, ясно направленные вверх	направленные наружу (от себя), вертикальные
посадка 	удобная, нога на ногу	беззаботно открытая, занимает всю поверхность стула
походка 	широкие шаги, равномерная	ритмичная, сильная, с раскачиванием вперед- назад (носки ног как и при стойке)
стойка 	стабильная, с нечастой сменой опорной ноги	поднимание на носки, носки повернуты наружу

САМООЦЕНКА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

ПРОЯВЛЕНИЯ	ДОВЕРИЕ К СЕБЕ, УВЕРЕННОСТЬ В СЕБЕ	ПЕРЕОЦЕНКА СЕБЯ, ВЫСОКОМЕРИЕ
речь 	ритмичная, часто оживленная, быстрая	нечеткая, нижняя челюсть движется мало
напряжение 	равновесное	несильное
ПРИМЕЧАНИЕ	непринужденная осанка, свободно опущенные плечи	расправленные назад плечи, раздутая грудь
ОСТОРОЖНО!	Суждения о самооценке собеседника нужно выносить очень осторожно, взвешенно, после длительного анализа и только в том случае, если большое количество сигналов тела свидетельствует в пользу того или иного вывода. Наше мнение о самооценке собеседника оказывает огромное влияние на все дальнейшее общение с ним.	
для самостоятельных наблюдений		

САМООЦЕНКА

ПРОЯВЛЕНИЯ	ПОТРЕБНОСТЬ В ОЦЕНКЕ, ЖЕЛАНИЕ НРАВИТЬСЯ, САМОВЛЮБЛЕННОСТЬ	ВНЕШНЕЕ ИЗОБРАЖЕНИЕ ТВЕРДОСТИ, СИЛЫ, ПРЕВОСХОДСТВА (КАК КОМПЕНСАЦИЯ ИХ ВНУТРЕННЕГО ОТСУТСТВИЯ)
взгляд 	глаза ищут контакта, подмигивание	сверху вниз
мимика 	гримаса наслаждения	напряженная
голова 	поднята	откинута назад
движения 	широкие, захватывающие, направленные от себя	демонстративно расслабленные
посадка 	свободная	нога на ногу
походка 	тяжелая, горделивая, широкие шаги, развернутые наружу носки	с раскачиванием тела, подчеркнуто большие и медленные шаги

САМООЦЕНКА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

ПРОЯВЛЕНИЯ	ПОТРЕБНОСТЬ В ОЦЕНКЕ, ЖЕЛАНИЕ НРАВИТЬСЯ, САМОВЛЮБЛЕННОСТЬ	ВНЕШНЕЕ ИЗОБРАЖЕНИЕ ТВЕРДОСТИ, СИЛЫ, ПРЕВОСХОДСТВА(КАК КОМПЕНСАЦИЯ ИХ ВНУТРЕННЕГО ОТСУТСТВИЯ)
стойка 	широко расставленные ноги	широко расставленные ноги
речь 	ненатурально громкая	увеличение громкости, звучащее неестественно
напряжение 	сильное	некоторое напряжение
ПРИМЕЧАНИЕ		«руки в боки», скрещенные или прижатые к груди руки
ОСТОРОЖНО!	Суждения о самооценке собеседника нужно выносить очень осторожно, взвешенно, после длительного анализа и только в том случае, если большое количество сигналов тела свидетельствует в пользу того или иного вывода. Наше мнение о самооценке собеседника оказывает огромное влияние на все дальнейшее общение с ним.	
для самостоятельных наблюдений	>	

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

Уважаемый читатель! Вы внимательно прочли эту главу, проработали предложенный материал. Для того, чтобы правильно использовать полученные таким образом знания на практике, на их основании строить выводы и избежать на первых порах серьезных ошибок, следует неуклонно выполнять несколько простых, но очень важных правил.

1. Никогда не выносите суждения о человеке в целом лишь на основании подмеченных проявлений тела.
2. Делайте вывод лишь тогда, когда несколько сигналов тела будут «говорить» об одном и том же состоянии человека.
3. Избегайте фантазирования и не подгоняйте наблюдения под уже сложившееся, но, может быть, неверное заключение.
4. Обращайте внимание на так называемые «мелочи»!

«Рассматривай зрелость как результат полного развития плода во всех его частях и считай, что каждое правильное суждение также является результатом завершенного во всех частях восприятия предмета, о котором производится суждение. Опасайся кажущегося его созревания, ибо оно подобно мнимой зрелости червивого яблока».

«Метод. Памятная записка», 1800.
Иоганн Генрих Песталоцци

ПИСЬМО К ЧИТАТЕЛЮ

вместо заключения

Вот мы и закончили знакомство с небольшой частью психологического мира человеческого общения: искусством аттракции, слушания и понимания невербальной его стороны. Прежде, чем расстаться с Вами, хочется поговорить о самом главном и самом сокровенном.

Меньше всего мы стремились к тому, чтобы наша книга была воспринята как некая «инструкция по манипулированию людьми», как краткий курс своеобразного психологического карате, знание приемов которого позволяет властвовать над людьми. Как в карате настоящий мастер отличается от доморожденного «специалиста» из подворотни своим стремлением к постижению духовных богатств Востока, совершенствованию внутреннего мира через систематическую, упорную работу над собой, глубинным принятием невозможности использования своего искусства во зло людям, так и в общении Гроссмейстер (высшая степень мастерства в общении) отличается от Манипулятора, использующего психологические знания для своих корыстных и не всегда благородных целей, главным — искренностью.

Взяв из этой книги только технику общения, поверхностный читатель уподобился бы одному из трех мудрецов в известном восточном сказании.

Однажды трое мудрецов в темной комнате решали вопрос: что же такое слон. Один нащупал, в темноте хвост и сказал: «Слон — это что-то, похожее на шнурок веревки». Второй обхватил ногу и заявил: «Слон — это нечто наподобие колонны». Третий взялся за хобот и сформулировал: «Слон просто похож на удава». И тут вошел четвертый мудрец, зажег лампу, и все увидели, что же такое слон.

Мы ознакомились с разными частями «слона»: аттракцией, слушанием и пониманием невербальности. У него есть еще много «частей тела», но есть и «лампа», позволяющая все увидеть и понять, — это искренность.

Дай Вам Бог, чтобы в Вашем повседневном и деловом общении света «лампы» хватало всегда.

АВТОРЫ

А ЭТО МЫ - ТЕ, КТО НАПИСАЛ И НАРИСОВАЛ ЭТУ КНИГУ

ДЕРЯБО
СЕРГЕЙ
ДМИТРИЕВИЧ



А ЭТО МЫ — ТЕ, КТО НАПИСАЛ И НАРИСОВАЛ ЭТУ КНИГУ

ДЕРЯБО Сергей Дмитриевич

1968, г. Даугавпилс, русский, нет, нет, не был, не привлекался, высшее (учитель русского языка, литературы и истории), женат.

Доктор психологических наук. Лауреат премии Правительства РФ в области образования.

Работал психологом в ЗАГСе, преподавал психологию общения, теорию и методологию тренинга в ряде московских университетов, более 15 лет ведет бизнес-тренинги с руководителями, тренинги личностного роста и коммуникативной компетентности. В 2000 году организовал Т-клуб, в мастерских которого осуществляется подготовка и повышение квалификации тренеров (www.Tclub.ru; e-mail: sd@Tclub.ru). Автор десятков публикаций, в том числе нескольких книг. В настоящее время — декан факультета психологии Московского государственного областного университета.

Научные интересы: психология субъектности. Ненаучные интересы: Т-клуб.

ЯСВИН
ВИТОЛЬД
АЛЬБЕРТОВИЧ



ЯСВИН Витольд Альбертович

1961, г. Даугавпилс, поляк, нет, нет, не был, не привлекался, 2 высших (учитель биологии; практический психолог), сын и дочь.

Доктор психологических наук, профессор. Лауреат премии Правительства РФ в области образования.

Работал столяром в леспромхозе, художником, учителем в школе, воспитателем в детском доме, психологом в ЗАГСе, преподавателем в педагогическом институте. Имеет большой опыт проведения социально-психологических тренингов (с педагогами, руководителями, безработными, школьниками). Автор около ста публикаций, в том числе 12 книг. В настоящее время преподает на факультете социальной психологии Московского городского психолого-педагогического университета.

Научные интересы: экологическая психология и педагогика. Ненаучные интересы: содержание экзотических животных и растений, рыбная ловля.

ПУПИНЬ
МИХАИЛ
ФРАНЦЕВИЧ



ПУПИНЬ Михаил Францевич

1962 г., г. Даугавпилс, поляк, нет, нет, не был, не привлекался, высшее (учитель биологии и химии), женат, две дочери.

Доктор психологии, доктор педагогики (в Латвии).

Работал в детском доме, на кафедре зоологии педуниверситета. В настоящее время — директор созданного им Даугавпилсского муниципального зоопарка.

Научные интересы: герпетология. Ненаучные интересы: восточные единоборства, анималистическая и юмористическая графика.



ОГЛАВЛЕНИЕ

Знание как состояние души (заметки профана). <i>В.Л.Леви</i>	3	Берем уроки у попугая Кеши, или Как добиться точного понимания собеседника	69
Зачем мы написали эту книгу	5	Что такое перефразирование	69
ГЛАВА 1. ИСКУССТВО НРАВИТЬСЯ ЛЮДЯМ		Когда полезно перефразирование	70
Несколько слов о "психологической одежке", или Главное правило аттракции	11	Правила перефразирования	71
О суде присяжных и трех "плюсах" в кармане, или Как сразу расположить к себе собеседника	14	Берем урок у сенатора Катона, или Искусство подводить итоги	72
О рыцарях, динозаврах и комплиментах	15	Что такое резюмирование и когда оно полезно	73
Это благодаря Вам!	17	Правила резюмирования	74
Цена улыбки на психологической бирже	18	Берем урок у волшебного зеркала, или Как слушать, чтобы слышать чувства	75
Что в имени тебе моем...	21	Что такое отражение чувств и когда оно полезно	75
Когда полезно использование имени собеседника?	21	Правила отражения чувств	76
Волшебные слова я снова говорю...	24	Еще несколько слов о понимающем слушании	78
Кто чистит уши по утрам, тот поступает мудро, или Предложим собеседнику "психологического червячка"	28	Резюме	81
Всегда ли наше мнение — наше, или Как формируется отношение к человеку?	31	ГЛАВА 3. ИСКУССТВО ПОНИМАТЬ БОЛЬШЕ, ЧЕМ СКАЗАНО	
Что такое установка?	31	Не словом единым	87
Как просить, чтобы не отказали, и как критиковать, чтобы не обижались	34	Как работать с "психологическим атласом проявлений человеческого тела"	89
Вместо заключения	39	Основы психологии проявлений	90
Резюме	43	Пять ложных опят	91
ГЛАВА 2. ИСКУССТВО СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА		Стажировка у немногого экрана, или Что показывают позы и жесты собеседника	96
Я Вас слушаю...	51	Трибуна и микрофон — жесты и стойка выступающих	98
Два правила общения	52	Зал заседаний — позы при слушании	102
Почему мы не слушаем, и что не стоит делать	53	Президиум и председательствующий	105
В чем опасность не слушать собеседника	55	Вестибюль	106
Слушаем ли мы, когда нам кажется, что мы слушаем?	56	Дискуссии в комиссиях	108
Типы слушателей	56	Женщинам о женских секретах (а вообще-то эта страница для мужчин)	113
Типы слушателей, которые не слушают	59	Когда очи бывают жгучими, а когда — страстными, или Как и когда смотреть на собеседника	114
Искусный слушатель	61	От чего зависит визуальный (зрительный) контакт, и как мы смотрим в той или иной ситуации	119
Как торговать бракованными сапожками, или Искусство сделать из слона муху	62	Бегающие глаза — детектор лжи?	122
Что такое нерефлексивное слушание	63	Кого лучше заводить — льва или медведя?	
Правила нерефлексивного слушания	63	Как научиться "читать" лицо собеседника	126
Когда полезно нерефлексивное слушание	64	Складки на лбу	127
Когда нерефлексивного слушания недостаточно	65	Область носа	129
Берем урок у следователя Знаменского, или Искусство слушать, задавая вопросы	67	Рот и губы	130
Что такое выяснение, и когда оно полезно		Смех и улыбка	133
Правила выяснения	68	Общее выражение лица	136
		Мимические проявления эмоциональных реакций человека	

Когда стоит бросить якорь в море общения, или О значении взаимных прикосновений	141
Правила прикосновений	142
Значение прикосновений в жизни человека зависит от возраста	142
От клещей до ливерной колбасы, или Что можно узнать о человеке только по его рукопожатию	144
В трамвай с линейкой, или Выбор дистанции при общении	148
Программируем пространство	152
Личное пространство	154
О чем стучат каблочки, или что может рассказать о человеке его походка	156
Нужен ли нам видеотелефон?	
Характеристика собеседника по его манере говорить	160
Скорость речи	161
Громкость речи	162
Отчетливость	163
Высота голоса	163
Окраска звучания	164
Читаем дыхание собеседника	166
Обобщающий обзор сигналов тела для типичных ситуаций беседы или делового общения	168
Таблица показателей интереса собеседника	169
20 типичных состояний партнера в процессе общения	170
Практические следствия	175
Оптимизм-пессимизм	176
Волевые качества	177
Уравновешенность-неуравновешенность	178
Преобладание разума или чувств	179
Самооценка	180
Заключительные замечания	186
Письмо к читателю вместо заключения	187
А это мы — те, кто написал и нарисовал эту книгу	188
Оглавление	190

По вопросам приобретения оптовых партий книги обращайтесь
в ООО "Психологическая книга", тел. (095) 189-95-88
и издательство "Питер", тел. (095) 777-54-67, (812) 103-73-73

По вопросам приобретения заказа социально-психологических тренингов персонала,
проводимых авторами книги, обращайтесь в НПФ "Смысл",
тел. (095) 195-93-28, e-mail: smysl@smysl.ru

