

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ – ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ



Поэт О.Э.Мандельштам писал: “Я слово позабыл, что я хотел сказать: слепая ласточка в чертог теней вернется...”.

Сколько таких ласточек не долетают до цели, и сколько не могут покинуть своего гнезда в «чертоге теней» – столько неточных высказываний и невысказанных мыслей тянутся за нами в жизни и общении.

Каждую мысль следует выразить оптимальным для нее способом



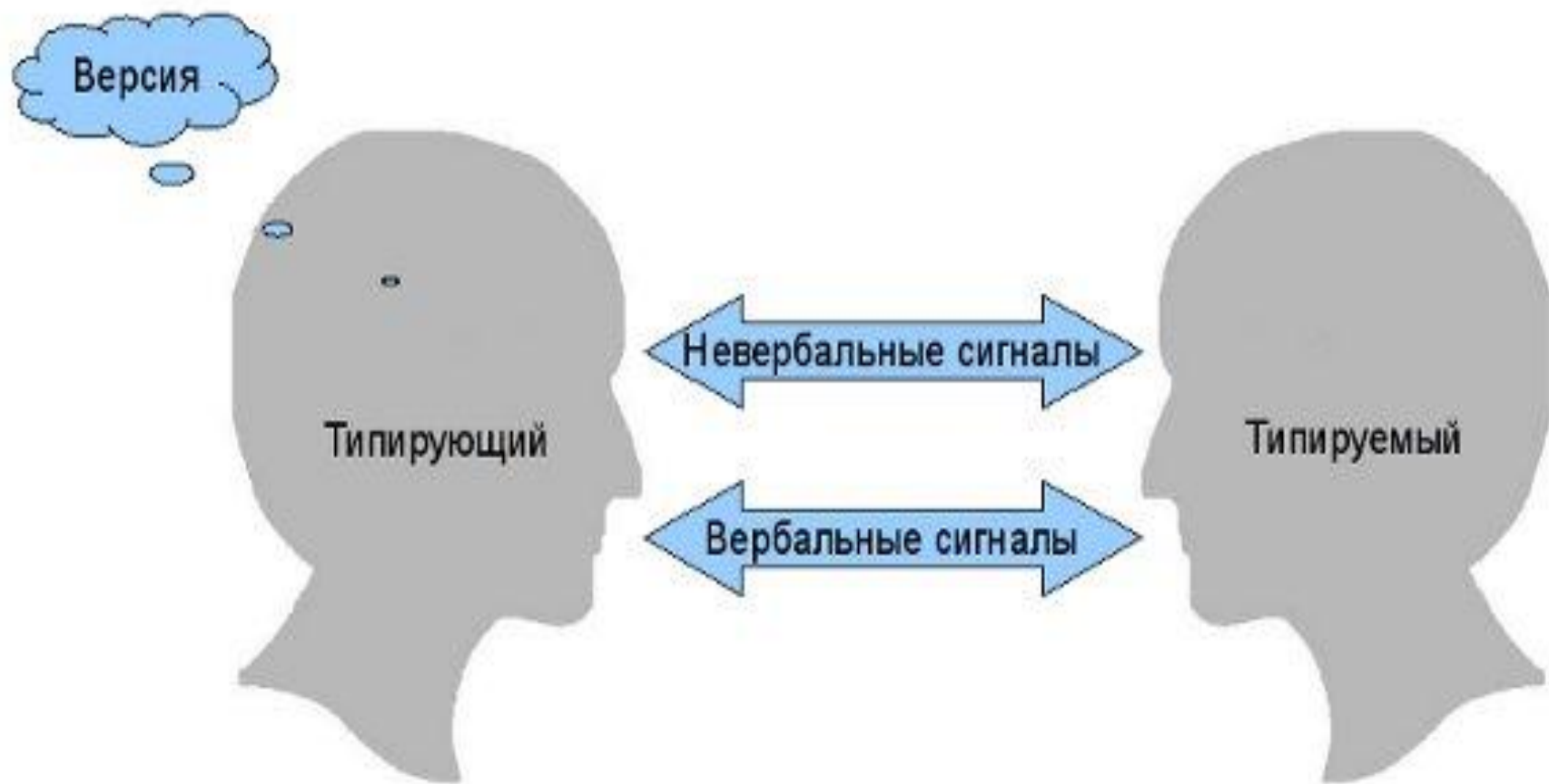
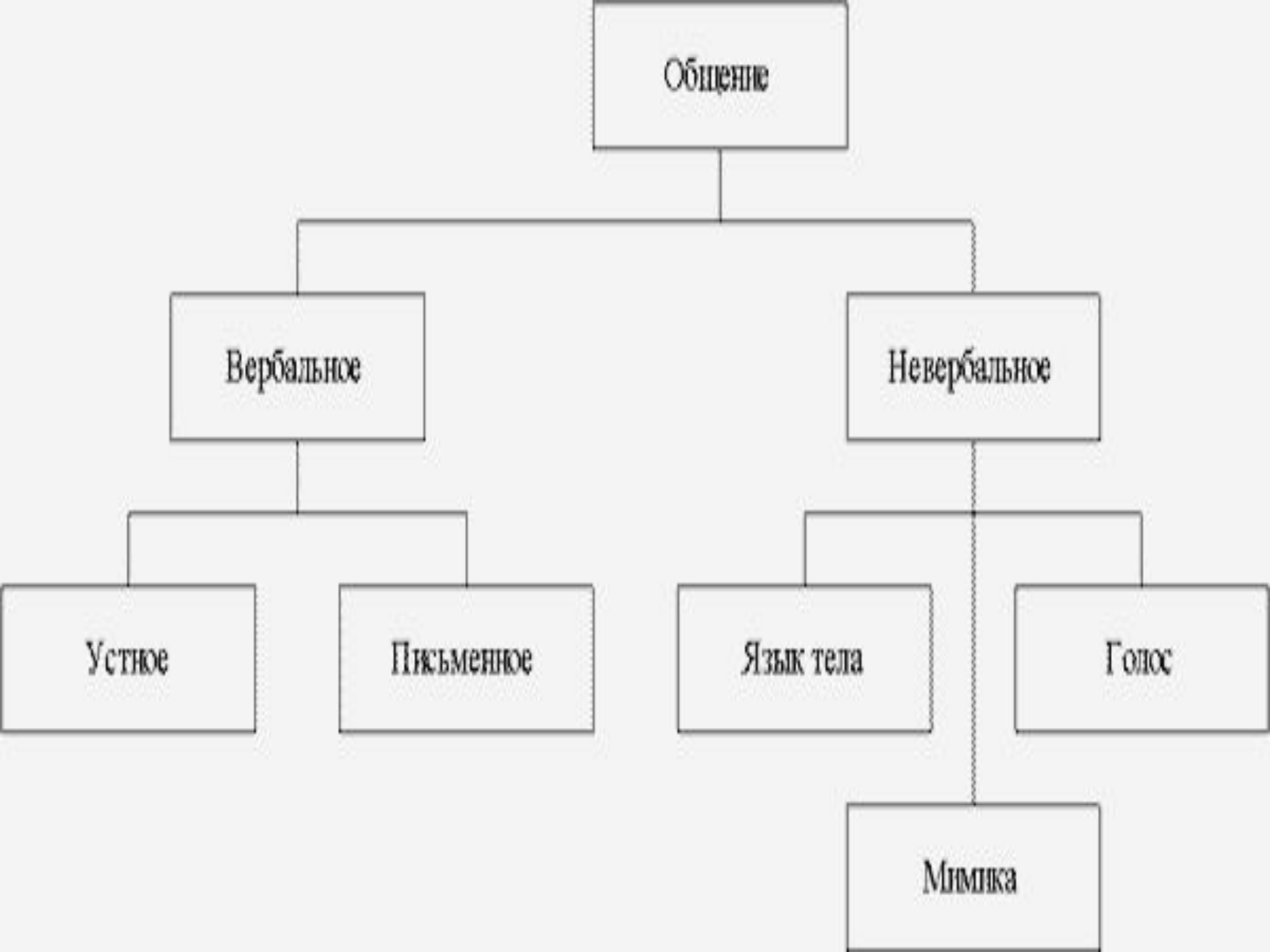


Рис.2. Информационный обмен при соционическом интервью



- **Вербальное общение** – аудиальное (слух) и графическое (письменное).
- **Невербальное общение** – визуальное и кинестетическое – взгляд, жесты, прикосновение, мимика, позы.



Герой рассказа «Похищенное письмо» Э. По говорил: «Когда я хочу узнать, насколько умен или глуп, или добр, или зол вот этот мальчик и о чем он сейчас думает, я стараюсь придать своему лицу точно такое же выражение, которое вижу на его лице, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут у меня в соответствии с этим выражением».

В деловом общении чуть менее половины времени приходится на слушание, немного менее трети – на высказывание своих мыслей и одна четвертая – на чтение и составление документов.



Информация

Сказать
100%

Услышать
80%

Понять
60%

Согласиться
40%

Применить
20%

Сохранить
0%

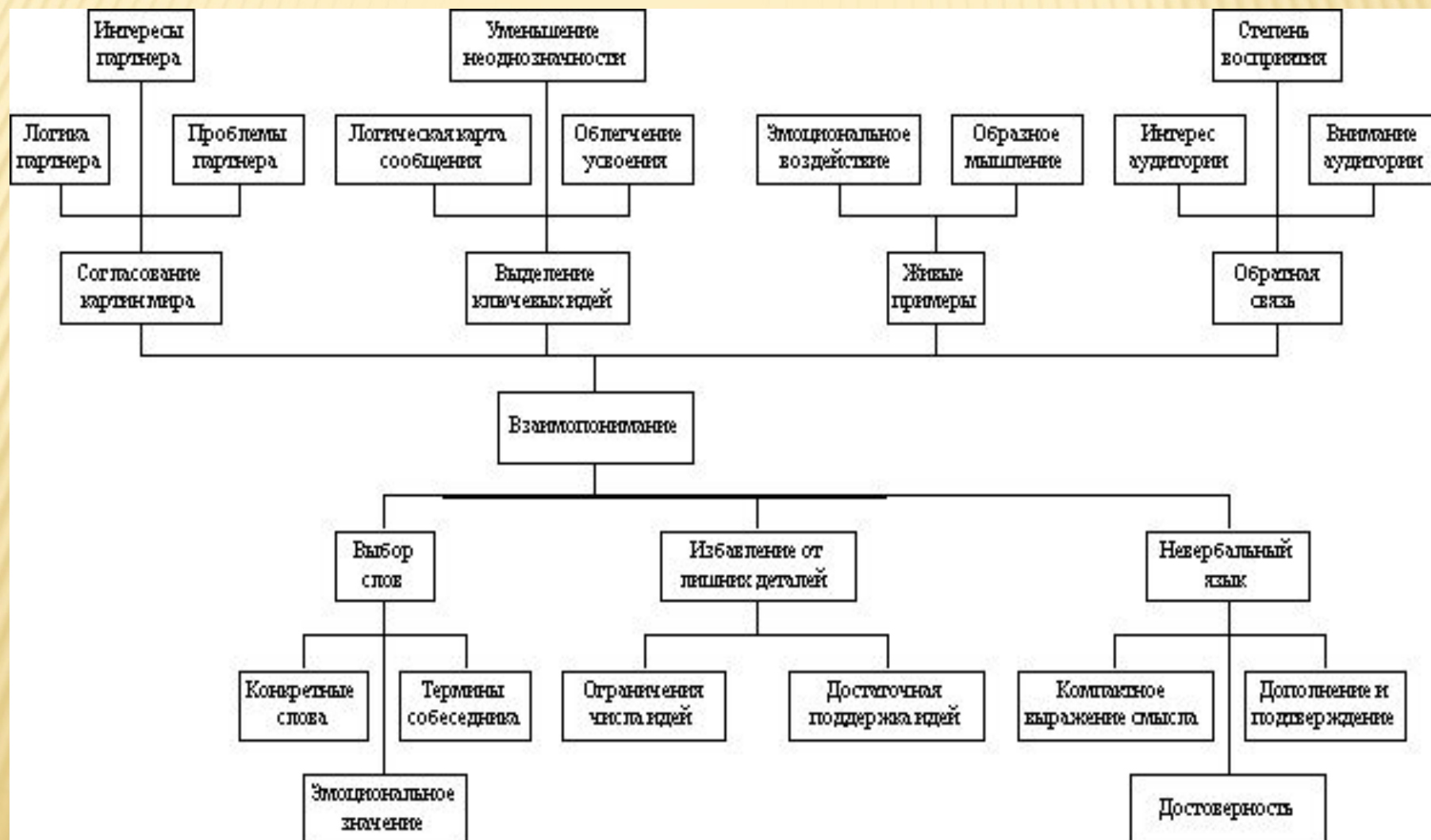
Обычно мы общаемся с людьми из своего круга, то есть имеющими с нами примерно одинаковые хотя бы один из следующих параметров:

- возраст;
- профессию;
- должность;
- происхождение;
- образование;
- склад души.

Чем больше общих параметров мы имеем, тем легче находится взаимопонимание. В этих условиях мы можем особенно не заботиться о различающихся у нас и у партнера картинах мира.

Встречая же людей из другого круга, мы находимся в условиях сильно различающихся картин мира. В этих условиях для установления контакта уже становится необходимо вставить в позицию собеседника и пытаться понять его точку зрения. Идею сообщения и используемые для ее оформления слова следует привязывать к мировоззрению партнера.

ВЗАИМОПОНИМАНИЕ



Каждое слово многозначно

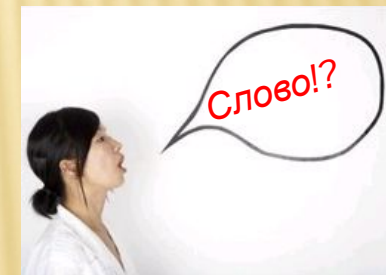
Используемые слова обычно имеют множество смыслов, из которых мы выбираем наиболее подходящий. Выбор смысла зависит от наших особенностей, в частности от происхождения, образования, профессии, должности, склада души. Кроме смысла слова еще имеют эмоциональную окраску. Так на заре перестройки, слово “бизнесмен” одними воспринималось как комплимент, другими – как оскорбление. Под словом машина один понимает последнюю модель Мерседеса, а другой – старенькие Жигули.

Облекая свое сообщение в слова, нам следует проанализировать схожесть наших с собеседником картин мира. Если они близки, то о подборе слов можно особенно не задумываться. Если же наши картины мира существенно различаются, то слова следует подбирать тщательно.

Каждое слово имеет:

- объективный смысл;
- субъективный смысл;
- эмоциональную окраску.

Объективный смысл слова машина – средство передвижения. Субъективный – новенький Мерседес или старенькие Жигули. Эмоциональная окраска может быть положительной, связанной с приятными воспоминаниями о первом свидании проведенном в машине, или отрицательной, например, вследствие укачивания.



Для установления взаимопонимания нужно:

- четко представлять:
- цели сообщения;
- аудиторию;
- сконцентрироваться на сути и избавиться от лишних деталей;
- выделить ключевые идеи и дать им необходимую поддержку;
- устранить помехи;
- использовать обратную связь.



Специалист, работающий в той или иной сфере общественной коммуникации, должен обладать определенными коммуникативными навыками, то есть он должен

- уметь эффективно формировать коммуникативную стратегию;
- уметь эффективно пользоваться разнообразными тактическими приемами коммуникации;
- уметь эффективно представлять себя (или свою компанию) как участника коммуникативного процесса.

Под эффективностью здесь подразумевается соотношение вербальных и невербальных приемов с целями и задачами коммуникации, коммуникативной интенцией и перспективой, системная спаянность элементов коммуникативной стратегии, практическая целесообразность отдельных тактических ходов.

ОБЩЕНИЕ БЕЗ СЛОВ – ОБЩЕНИЕ САМОЕ ЕМКОЕ И ДОСТОВЕРНОЕ



На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?

1. Мимика
2. Жесты
3. Ритмические жесты
4. Эмоциональные жесты
5. Указательные жесты
6. Изобразительные жесты
7. Символические жесты

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;
- наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.
- Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов,



Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55% - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,
- мимика (выражение лица),
- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,
- его диапазон,
- тональность,
- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,
- паузы,
- смех и т.д.



Невербальные средства общения

Кинестетика		Просодика и экстралингвистика	Такесика	Проксемика
Экспрессивные - выразительные движения	Визуальный контакт (взгляд)	Интонация Громкость Тембр	Рукопожатие	Ориентация
поза	Направление движения	Пауза Вздых	Поцелуй	Дистанция
Жест Мимика	Длина паузы	Смех Плач	Похлопывание	
Походка	Частота контакта	Кашель		

ВИДЫ ВЗГЛЯДОВ, ИХ ТРАКТОВКА И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

ВЗГЛЯД И СОПУТСТВУЮЩИЕ ДВИЖЕНИЯ	Трактовка	Необходимо
<i>Подъем головы и взгляд вверх</i>	Подожди минуту, подумаю	Контакт прервать
<i>Движение головой и нахупленные брови</i>	Не понял, повтори	Контакт усилить
<i>Улыбка, возможно, легкий наклон головы</i>	Понимаю, мне нечего добавить	Контакт продолжить
<i>Ритмичное кивание головой</i>	Ясно, понял, что тебе нужно	Контакт продолжить
<i>Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику</i>	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
<i>Взгляд в сторону</i>	Выражаю пренебрежение	Уйти от контакта
<i>Взгляд в пол</i>	Испытываю страх и желание уйти	Уйти от контакта

Главным показателем чувств говорящего является **мимика - выражение лица**. В "Частной риторике" профессора русской и латинской словесности Н. Кошанского (С.- Петербург, 1840) есть такие слова: *"Нигде столько не отражаются чувства души, как в чертах лица и взорах, благороднейшей части нашего тела. Никакая наука не дает огня очам и живого румянца ланитам, если холодная душа дремлет, в ораторе... Телодвижения оратора всегда бывают в тайном*



Мимика (движение мышц лица) позволяет нам лучше понять оппонента, разобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот - все это свидетельствует об удивлении; опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают гнев.

- ❑ Печаль отражает сведенные брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ, а счастье - спокойные глаза, приподнятые внешние уголки губ.
- ❑ Для каждого, участвующего в беседе, с одной стороны, важно уметь "расшифровывать", "понимать" мимику собеседника. С другой стороны, необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой.



Выражать эмоции просто!

Нам есть чему поучиться у младенцев!



В связи с этим рекомендуется изучить и свое **лицо**, знать, что происходит с **бровями, губами, лбом**. Если вы привыкли хмурить брови, морщить лоб, то постарайтесь отучиться собирать складки на лбу, расправляйте почаще нахмуренные брови. Чтобы ваша мимика была выразительной, систематически произносите перед зеркалом несколько разнообразных по эмоциональности (печальных, веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз. Следите, как изменяется мимика и передает ли она соответствующую эмоцию.



Жесты

- О многом может сказать и жестикуляция собеседника. Мы даже не представляем, сколько разнообразных жестов использует человек при общении, как часто он ими сопровождает свою речь. И вот что удивительно. Языку учат с детства, а жесты усваиваются естественным путем, и хотя никто предварительно не объясняет, не расшифровывает их значение, говорящие правильно понимают и используют их. Вероятно, объясняется это тем, что жест используется чаще всего не сам по себе, а сопровождает слово, служит для него своеобразным подспорьем, а иногда уточняет его.
- Понятна ли будет фраза, сказанная без жеста: *"Дочь у меня вот тут сидит"*? Нет, непонятна. Где "тут"? В углу комнаты, за столом, у телевизора или еще где? Указательное местоимение "тут" требует уточнения. Но если говорящий сопровождает эти слова жестом (постучит ребром ладони ниже затылка по шее), тогда сказанное приобретает смысл, что дочь находится на полном его иждивении, непомерно обременяет его.



- Например, вам знакомы следующие фразеологизмы: *опустить голову, вертеть головой, поднять голову, покачать головой, рука не поднимается, развести руками, опустить руки, махнуть рукой, положить руку на сердце, приложить руку, протянуть руку, погрозить пальцем, показать нос.*
- Знаменитый оратор древности Демосфен на вопрос, что нужно для хорошего оратора, ответил так: *"Жесты, жесты и жесты!"*
- Не случайно в различных риториках, начиная с античных времен, выделялись специальные главы, посвященные жестам. Теоретики ораторского искусства в своих статьях о лекторском мастерстве также обращали особое внимание на жестикуляцию. А. Ф. Кони в "Советах лекторам" пишет:
- *"Жесты оживляют речь, но ими следует пользоваться осторожно. Выразительный жест (поднятая рука, сжатый кулак, резкое и быстрое движение и т. п.) должны соответствовать смыслу и значению данной фразы или отдельного слова (здесь жест действует заодно с интонацией, удваивая силу речи). Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются, надоедают и*

- Как видно из цитаты, А.Ф.Кони подчеркивает значение жеста: **жест уточняет мысль, оживляет ее, в сочетании со словами усиливает ее эмоциональное звучание, способствует лучшему восприятию речи.** В то же время А.Ф. Кони отмечает, что не все жесты производят благоприятное впечатление. Действительно, плохо, если говорящий дергает себя за ухо, потирает кончик носа, поправляет галстук, вертит пуговицу, то есть повторяет какие-то механические, не связанные со смыслом слов жесты.
- **Механические жесты** отвлекают внимание слушателя от содержания речи, мешают ее восприятию. Нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе.

В зависимости от назначения жесты подразделяются на **ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.**

Ритмические жесты

Ритмические жесты связаны с ритмикой речи. Понаблюдайте за выступающими по телевидению, посмотрите, как часто говорящий в такт речи размахивает руками.

Ритмические жесты подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз, то есть то, что обычно передает интонация.

Произнесите, например, пословицы сопровождая их ритмичными жестами: *"Говорит, что воду цедит", "Строчит, как из пулемета"*.

Произнося первую пословицу, мы делаем несколько замедленное движение рукой в правую сторону. При этом и гласные звуки произносятся несколько растянуто.

Произнося вторую пословицу, мы производим частые вертикальные движения ребром ладони правой руки, напоминая рубку капусты.

Эмоциональные жесты

Речь наша часто бывает эмоциональной. Волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, досада, недоумение, растерянность, замешательство - все это проявляется не только в подборе слов, в интонации, но и в жестах.

Жесты, передающие разнообразные оттенки чувств, называются эмоциональными.

Некоторые из них закреплены в устойчивых сочетаниях, поскольку такие жесты стали общезначимыми. Например: *бить себя в грудь, стукнуть кулаком по столу, хлопнуть (ударить) себя по лбу, повернуться спиной, пожать плечами, развести руками, указать на дверь.*

Указательные жесты

- Скажите, можно ли выполнить приказание: "*Открой то окно*", "*Эту книгу не бери, возьми вон ту*", если они произносятся без жеста? Ответ будет один: "Нельзя!" В таких ситуациях требуется указательный жест. Им говорящий выделяет какой-то предмет из ряда однородных, показывает место - рядом, наверху, над нами, там, подчеркивает порядок следования - по очереди, через одного.
- Указать можно взглядом, кивком головы, рукой, пальцем (указательным, большим). Указание рукой бывает наиболее точным и конкретным и поэтому обычно предпочитается во многих ситуациях. Этикет запрещает "показывать пальцем" (указательным), особенно на человека. Но указание на малый предмет, например, на слово в строке, с помощью указательного пальца не является отступлением от "правил хорошего тона".
- Некоторые указательные жесты имеют условный характер. Так, когда говорящий показывает себе на грудь -- слева, где сердце, говоря: "*У него тут (жест) ничего нет*", то понятно, речь идет о бессердечном, бесчувственном человеке...
- Бывают случаи, когда расшифровка жеста определяется ситуацией. Вот несколько примеров:
- Идет лекция. Один из слушателей, поймав взгляд другого, показывает пальцем место на руке, где носят часы. Догадались, о чем он спрашивает? Он хочет узнать, который час.
- Другая ситуация. Ассистент лектора дает ему тот же знак, но жест уже равнозначен словам: "*Время истекло. Пора заканчивать лекцию*".
- Наконец, этот жест может означать: "*Поторопись! Настало время уходить*".
- Указательный жест рекомендуется использовать в очень редких, необходимых случаях, когда есть предмет (или наглядное пособие), на которые можно указать.

Изобразительные жесты

- А теперь проведем эксперимент. Задайте тому, кто находится сейчас рядом с вами или близко от вас, вопрос: "~~Что такое винтовая лестница и рябь на воде?~~" В ответ услышите: "~~Это лестница вот такая~~ (делается вращательное движение правой рукой по вертикали). ~~А рябь...~~ (волнообразное движение рукой по горизонтали)". Задайте этот вопрос кому угодно и сколько угодно раз, и вы убедитесь, что почти все без жеста не могут обойтись, хотя уж и не так сложно дать словарное толкование: *винтовая лестница - лестница, идущая спиралью, винтообразно; рябь - незначительное колебание водной поверхности, а также легкие волны от такого колебания.* Но жест нагляднее, он как бы изображает предмет, показывает его, поэтому и отдается предпочтение жесту, который называется изобразительным.

- **Изобразительные жесты** появляются в случаях, если:
 - · не хватает слов, чтобы полностью передать представление;
 - · одних слов недостаточно по каким-либо причинам (повышенная эмоциональность говорящего, не владение собой, несобранность, нервозность, неуверенность в том, что адресат все понимает);
 - · необходимо усилить впечатление и воздействовать на слушателя дополнительно и наглядно.
- Однако, пользуясь изобразительными жестами, нужно соблюдать чувство меры: нельзя этими жестами подменять язык слов.

Символические жесты

- **Вы, несомненно, не один раз были в театре, на концерте, смотрели выступление актеров по телевидению. вспомните, как они жестикулируют, заканчивая выступление, прощаясь с публикой. Самый частый жест - поклоны как символ благодарности за теплый прием, за аплодисменты. Или, стоя на авансцене, актер широко разводит руки в стороны, как бы заключая в объятия сидящих в зале. Используется еще такой жест: руку (руки) прижимают к груди и низко кланяются. Этот жест символизирует сердечное отношение, любовь актера к зрителям.**
- **Другая картина. Передача КВН. Ведущий Александр Масляков представляет судей. Один, когда называют его, встает, поворачивается к сидящим в зале, делает кивок головой; другой поднимает обе руки вверх, соединяет ладони и покачивает руками; третий кланяется; четвертый приветливо машет рукой. Такие жесты условны и называются они символическими.**
- **Некоторые из них имеют вполне определенное значение. Например:**
 - **· Скрещенные руки указывают на защитную реакцию.**
 - **· Руки, заведенные за голову, выражают превосходство.**
 - **· Руки в боки - символ непокорности.**
 - **· Обхватить руками голову - признак неприятности или беды.**

Символический жест нередко бывает характерен для ряда типовых ситуаций.



- Существует **жест предельности (категоричности)** - сабельная отмашка кистью правой руки. Он сопровождает выражения: *Никогда не соглашусь; Никто не знает; Ничего вы не найдете; Это совершенно ясно; Абсолютно не об этом.*
- **Жест интенсивности** - рука, сжатая в кулак (вариант: два кулака). Он используется, когда говорят: *Он очень упорный; Какая она упрямая; В нем чувствуется такая собранность, активность; Честолюбив он страшно.*
- Известен также **жест отказа, отрицания** - отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Этот жест сопровождает выражения: *Нет, нет, нет! Не надо, не надо, прошу вас; Никогда, никогда туда не поеду!*
- **Жест противопоставления** - кисть руки исполняет движение в воздухе "там" и "здесь". Жест сопровождает фразы: *Пришли и молодые и старые; Нечего туда - сюда ходить; Одно окно на север, другое на юг. Годятся скамейки и большие и маленькие.*
- **Жест разъединения, расподобления** - ладони раскрываются, "разъезжаются" в разные стороны, жест сопровождает фразы: *Это совершенно разные приемы; Это надо различать; Мы это разъединили; Они разошлись; Братья разъехались.*
- **Жест объединения, сложения, суммы** - пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук. Такой жест используется при произнесении фраз: *Они хорошо сработались; Очень они подходят друг к другу; Мы с вами умеем находить контакты; А если вместе это положить? Давайте соединим усилия; Только объединившись, можно победить.*





- Жестами следует пользоваться осторожно. Неоправданный жест, жест ради жеста не украшает речь.
- **Лучшим жестом считается тот, которого не замечают, который сливается органически со словом и усиливает воздействие слова на слушателей.**

Нужна ли при выступлении лектору жестикуляция?

Прислушайтесь к советам Д. Карнеги;

- не повторяйте один и то же жест, чтобы он не стал монотонным;
- не делайте порывистых, резких движений локтями;
- не делайте слишком отрывистых жестов;
- если вы делаете движение указательным пальцем, чтобы подчеркнуть свою мысль, не бойтесь сохранить этот жест до конца предложения;
- делайте только такие движения, которые выглядят естественно;
- если необходимо, заставьте себя пользоваться жестами, и вскоре они станут возникать естественно.

Вы сможете убедиться на своем опыте, что если вы свободно владеете текстом и увлеченно выступаете, то ваша жестикуляция и темп речи полностью синхронизируются, и со временем единство слова и жеста станет неотъемлемой частью ваших выступлений.



В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т.е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать.



Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.



- Улыбка в создании привлекательного личного имиджа просто незаменима, поскольку она дает предпочтительные шансы на доверительные и дружелюбные отношения в общении.
- Улыбка сопровождает и слова приветствия.
- Улыбка, как и все средства невербального общения, может выражать множество оттенков чувств. Существуют радостная, презрительная, ироническая, насмешливая, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки.
- Для примера можно взять улыбку, выражающую дружеское расположение. Но и она может быть многозначной. Так, улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, поскольку она может дать прямо противоположный эффект и вызвать недоверие.
- Наконец, существует еще широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но к ней никогда не прибегают при знакомстве. В целом же, когда люди улыбаются, их лица делаются несравненно лучше.
- **При улыбке, по словам Л. Толстого, в лице появляется то, что называется его красотой. В то же время не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражение вашего собеседника.**



Помимо глаз и губ, в «строительстве» лица немаловажную роль играют и другие визуальные индикаторы, такие, как: лоб, нос, подбородок, а также форма самого лица. Сведения о них можно получить из **физиогномики — науки о типах лица, об умении их читать, выявляя по их чертам скрытые характеристики личности.** Все это позволяет «с ходу» ориентироваться в людях, а поэтому подобрать соответствующий ключ к общению, спрогнозировать возможные действия своих партнеров. В этой связи очень полезно знать основные физиогномические типы лица.

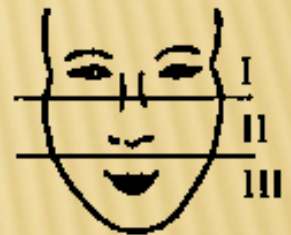
Для удобства чтения японцы условно делят лицо человека горизонтальными линиями на **три зоны: верхнюю, среднюю и нижнюю**.

Верхняя зона — это в основном лобная часть. Она наглядно отражает весь жизненный путь человека. По этой зоне получают информацию за период жизни от 15 до 30 лет, а также в глубокой старости. Идеальный лоб (правильная форма и здоровый цвет кожи) свидетельствует о прекрасном состоянии тела и духа.

Средняя зона (от бровей до кончика носа) отражает годы жизни от 35 до 50 лет. Гармоничная сбалансированность этой зоны свидетельствует об упорядоченности психики.

Нижняя зона (верхняя губа, челюсти, рот, подбородок) дает информацию о периоде жизни с 51 года до 77 лет и преклонном возрасте. Правильные формы этой зоны свидетельствуют об уравновешенности характера.

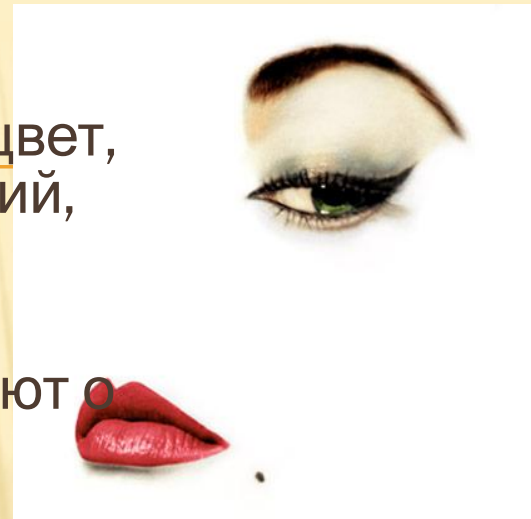
«Зоны» лица



Как видно, методика чтения по лицу в Японии основана на раскодировке четко обозначенных позиций. Любая из этих позиций относится к определенному возрасту и связана со специфическими чертами поведения. Существует несколько школ чтения по лицу, и каждая из них базируется на своей системе позиций (от 99 до 130). Толкование содержания этих позиций, а особенно их комбинаций, — довольно сложная процедура.

Брови

- Идеальными считаются широкие длинные брови. Пропорциональность бровей (форма, цвет, густота) — признак сбалансированности эмоций, ума и характера.
- Жесткие щетинистые брови свидетельствуют о противоположном. Согласно мнению физиогномистов, брови отражают взаимоотношения с ближайшим окружением. Приятная форма бровей сигнализирует о том, что их обладатель ладит с окружающими.
- Когда густые брови внешними концами дыбом поднимаются вверх, то говорят, что это признак щедрости и мужества. Такого человека считают рожденным для успеха. Опускающиеся внешние концы бровей указывают на застенчивость. Когда же структура и цвет таких бровей кажутся безжизненными, считается, что это от истощения внутренней энергии.



- Если у мужчины ровные и длинные брови, и притом они выступают на фоне приятной по цвету кожи, то его можно считать интеллектуалом. Женщина с такими бровями считается кокеткой, и от нее можно ожидать любых выходок. Короткие брови свидетельствуют о вздорной натуре хозяина. Если брови густы и щетинисты, то их обладателем является человек с «дьявольской» натурой, строптивый, упрямый и бескомпромиссный.
- Густые, тяжелые соединяющиеся брови указывают на неодолимое стремление к доминированию. Женщина с такими бровями обладает сильным характером, она не подходит для традиционной роли домашней хозяйки.
- Высоко расположенные брови — признак целеустремленности. Брови, сидящие очень низко, — свидетельство обратного.

Глаза

- Издавна глаза считали «окнами души». По глазам всегда определяли состояние и переживания людей. Считается, что человек с красивыми, притягательными глазами обладает здоровьем, волей, умом, темпераментом. Такие глаза излучают свет и тепло, хорошо защищены веками, имеют выразительную радужную оболочку. Отклонения — признак дефектов в характере и интеллекте.
- Большие глаза — обычно признак чувствительной души, нередко — мужественной и даже стремящейся к лидерству.
- Глаза малого размера чаще принадлежат замкнутым, иногда самодовольным и упрямым людям. Нередко такие люди отличаются удивительным постоянством. Большая радужная оболочка — признак мягкости и спокойствия, малая — несбалансированности внутренних процессов, что неблагоприятно сказывается на взаимоотношениях с окружающими. Цвет радужной оболочки указывает на наличие или отсутствие жизненной силы: черный, коричневый и зеленый — энергичность; голубой — чувствительность; светло-коричневый — застенчивость.



Посадка глаз бывает разной.

- Если оба глаза на одной горизонтальной линии — благоприятный признак.
- Глаза скошены книзу: у мужчин — решительность; у женщин — неблагоразумие. Если верхнее веко слегка опущено — это признак зрелости; сильное опущение верхнего века у мужчин означает истощение энергии.

Неприятный цвет опущенного века свидетельствует о физиологических отклонениях.

- Разбухшее нижнее веко — признак бурной жизни; слишком провисшее нижнее веко — свидетельство бесконтрольности влечений.
- Вздутые веки (верхнее и нижнее) — усталость от жизни.
- Если внешние уголки глаз утопают в сети морщинок, это признак проницательности.

Форма

- **Круглые глаза** характерны для вспыльчивых людей, но такие вспышки — ненадолго. При всех обстоятельствах не бывает круглых глаз у мстительных людей. А если круглые глаза широко открыты, то это свидетельствует о порывистости характера и искренности.
- **Удлиненные миндалевидные глаза** с вздернутыми (приподнятыми) вверх наружными кончиками выдают некоторую жестокость. Так во всяком случае считали в старину. А в наши дни охотно допускается, что такие глаза свидетельствуют о тонкости души, любви, чувственности.
- **Удлиненные миндалевидные глаза** с опущенными вниз наружными кончиками выдают склонность к спорам и меланхолии.
- **Глубоко посаженные глаза** говорят о богатой внутренней жизни. Они анализируют и с недоверием относятся к окружающим.
- **Выпуклые глаза (глаза навывкате)** отражают ярко выраженную чувственность и очень развитый здравый смысл. Владельцам таких глаз, как правило, есть что вспомнить.

Нос



- Согласно концепциям физиогномистов, нос также является показателем особенностей духовной жизни человека. Форма носа, так же как и глаз, стабилизируется после 40 лет. Однако считается, что идеальный нос имеет округлый кончик и оформленные крылья. Слишком большие ноздри сигнализируют о личностных дефектах. Человек с идеальным носом имеет натуру льва и отличается мужеством, страстью, напористостью. Окружающим нравятся люди с красивым носом. А отсюда последствия — обладатель красивого носа становится сильной личностью.
- Длинный нос, как правило, является признаком ярко выраженной индивидуальности. Здесь выделяются самые различные оттенки: длинный нос, хорошо сбалансированный с глазами, ртом, подбородком, свидетельствует о сильной натуре; короткий нос — об открытости души и оптимизме; костлявый, длинный нос — показатель гордости, высокомерия, неуживчивости. Костлявый длинный нос с явно выраженной горбинкой нередко принадлежит хмурому человеку. Если переносица у такого носа слишком впалая, деформированная или испещрена горизонтальными рывтинами, это признак недомогания. Однако при общей сбалансированности лица признак недомогания не доминирует. Идеальной считается высокая и ровная переносица, которая бывает у здоровых людей.

Рот

- Форма и размер рта дают возможность определить силу внутренней энергии человека. Обычно людям импонирует большой рот у мужчин и маленький — у женщин. Женщина с большим ртом считается мужественной, что не очень нравится мужчинам.
- Общее правило: лица с маленьким ртом озабочены борьбой за выживание и наделены слабым характером. Тонкая линия закрытых губ сигнализирует о щепетильности характера. Человек с большим ртом и спадающими уголками губ обладает сильной волей, на него трудно оказать влияние. Постоянно подергивающийся рот («рот лошади») является признаком невротичности.
- Небольшой по размеру рот в форме дуги (уголки губ имеют тенденцию устремляться вниз) принадлежит чувствительной натуре. Выпуклые большие губы — свидетельство успеха. Симметричное (без перекосов) открытие рта говорит о сбалансированности эмоций. Если к обеим сторонам рта спускаются лицевые морщины — это признак нелегкой жизни. Если же такие морщины идут к уголкам губ от крыльев носа (создается кольцо рот — нос) — это свидетельство коварства. Рот, одна сторона которого опущена, часто принадлежит упрямцу. Если верхняя губа явно выступает над нижней — это признак нерешительности, если нижняя выпячивается дальше верхней, — эгоистичности.



Уши

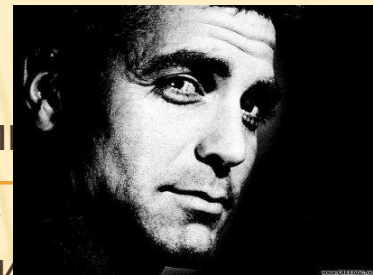
- Физиогномика делит ухо на четыре части: внешний ободок, средний ободок, внутренний ободок, мочка. Обычно по ушам определяют особенности жизненного пути в детстве. Чтение по лицу имеет общие правила: хорошо оформленное ухо свидетельствует о счастливом детстве; их бесформенность и бледность — о неблагоприятных факторах. Слишком большие уши — почти всегда признак изъязнов в личности; слишком малые — тоже признак неблагополучия.
- Кроме того, обращают внимание на положение ушей на голове.
- Верхняя зона ушей:
 - а) выше уровня бровей — высокий интеллект;
 - б) на уровне глаз — интеллект выше среднего;
 - в) ниже уровня глаз — средний или даже низкий интеллект.

Ухо без хорошо оформленной мочки указывает на несбалансированность личности. Если мочка длинная — на беспечность, маловыраженная — на щепетильность. Люди с очень большими мочками считаются мудрецами. Если мочка уха слегка подается вперед — это признак душевности.



Форма лица

Анализ пяти жизненных черт лица считается основой процедуры чтения по лицу. Чтение по лицу осуществляется двумя способами: наблюдением со стороны и в процессе беседы. Второй способ предпочтительнее. В обоих случаях сначала определяют форму лица: различают продолговатую, треугольную, трапециевидную и круглую.



- **Продолговатая форма лица** — это прямоугольник. Ширина лица примерно такая же, как и ширина подбородка. Это так называемый аристократический тип. Продолговатость свидетельствует об интеллекте, чувствительности, уравновешенности. Нередко человек с такой формой лица расчетлив и рассудителен. Говорят, что такие люди обладают организаторским талантом и отличаются устремленностью к цели.
- **Треугольное лицо** характеризуется высоким и широким лбом, выступающими скулами, небольшим костистым носом, глубоко посаженными глазами, маленьким по размеру и слегка выпяченным вперед подбородком. В зоне между скулами и подбородком на таком лице мало плоти. Считается, что человек с таким лицом обладает высокой чувствительностью. Треугольная форма лица воспринимается как признак высокой одаренности. Вместе с тем в характере человека с треугольным лицом физиогномисты отмечают и такие черты, как хитрость и неуживчивость. Такие люди не склонны к привязанности и преданности. Говорят, что среди шпионов и изменников больше всего людей с треугольной формой лица.

- **Трапецевидная форма лица** имеет много общего с треугольной. Для этого лица характерен широкий лоб и слегка суженный (но не заостренный) подбородок. Считается, что человек с такой формой лица интеллигентен, чувствителен, артистичен, при это ему несвойствен дух борца. Женщины с явно выраженной трапецевидной формой лица отличаются оптимизмом. Они живут счастливо, создавая приятную атмосферу для окружающих.
- **Квадратная форма лица** обычно принадлежит суровому, мужественному, нередко бессердечному типу. Считается, что такие люди, как правило, тугодумы, часто грубы, настойчивы. Наиболее яркой чертой их характера является решительность. В общении они прямолинейны и откровенны. Люди с квадратной формой лица обладают неутолимой жаждой успеха. Из них получаются хорошие исполнители, хотя сами они настойчиво тянутся к лидерству. Женщины с такой формой лица отличаются стремлением к доминированию.
- **Круглая форма лица** ассоциируется с добродушием, мягкостью, миролюбием. Нередко люди с круглой формой лица являются гурманами. Они любят комфорт, хорошую компанию и не стремятся к славе. Однако им не чуждо и честолюбие. Если же у человека с круглой формой лица высокая переносица, выступающие скулы да еще горящие глаза, его считают целеустремленным. Из таких людей получаются завидные лидеры и полководцы.

Волосы

- **Белые волосы** указывают на добрую натуру, но слабую и боязливую.
- **Рыжие волосы** означают сердитого и лукавого человека.
- **Русые волосы** характерны для глубокомыслящих, справедливых, верных и притом здоровых людей.
- **Черные редкие волосы** указывают на меланхолика. Если они жесткие, то означают хорошее воспитание, красноречие и вспыльчивость. Если же тонкие — спесь, упрямство, неумеренность. Черные кудрявые волосы характерны для проворных, влюбчивых, склонных к гневу людей.
- Вообще сильно кудрявые волосы свидетельствуют о боязливости в сочетании с лукавством и обманом.
- Густые и жесткие волосы указывают на дикого и упрямого человека, склонного к меланхолии и эпилепсии.
- Когда волосы на голове стоят дыбом, как щетина, а тело совсем волосатое — это явный признак горячего, дерзкого, упрямого человека.
- Мягкие волосы характерны для боязливых людей.

Искусству чтения по лицу, как и любым другим видам искусства, следует учиться настойчиво, терпеливо и долго.

Смотрите на левую половину лица

Художникам и фотографам давно известно, что лицо человека асимметрично, в результате чего левая и правая стороны нашего лица отражают эмоции по-разному. Недавние исследования объяснили это тем, что левая и правая стороны лица находятся под контролем различных полушарий мозга.

Левое полушарие контролирует речь и интеллектуальную деятельность, правое управляет эмоциями, воображением и сенсорной деятельностью. Связи управления перекрещиваются: работа левого полушария отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю. **Поэтому все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает - на левой.**

Поскольку работа правого полушария мозга отражается на левой половине лица, то на этой стороне труднее скрыть чувства. **Положительные эмоции отражаются более равномерно на обеих сторонах лица, отрицательные эмоции отчетливо выражены на левой стороне.** Однако оба полушария мозга функционируют совместно, поэтому описанные различия касаются нюансов выражения.

Об искренности человеческой эмоции обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице, тогда как чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой правая и левая половины. Одним словом, если одна сторона лица искривляется сильнее, чем другая, то человек точно лжет.

Если лицо собеседника выражает определенное эмоциональное состояние - гнев, страх, радость - более десяти секунд, знайте: это фальшь. Искренние выражения сменяются молниеносно. Неподдельное удивление, например, длится не более секунды.

Если в беседе человек чаще демонстрирует вам правую половину лица - он скрывает свои чувства или лжет.

Позы собеседников и их психологическая роль

- В процессе делового разговора надо обращать внимание на позы собеседника, ибо они, как и жесты почти не фиксируются сознанием и потому гораздо лучше слов передают его истинные мысли и настроения, что можно видеть на примере рисунков, приведенных на стр. 142—143.
- Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен.
- Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.
- Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.
- Поза, которую собеседник принимает, когда садится, тоже говорит о многом. Так, посадка на стул за спинкой означает агрессивность и иногда превосходство.
- Если собеседник сидит скрестив ноги, то внутренне он уже «кипит», а если скрещены еще и руки, то его враждебность достигла предела. В кресле все эти позы принять практически невозможно, поэтому, чтобы собеседника как-то «остудить», его лучше пересадить со стула.
- Возможность физического расслабления должна немедленно привести и к расслаблению психологическому, а потому и снижению остроты противостояния.

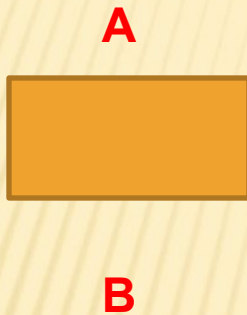
- Собеседник, сидящий в позе «как вкопанный», с напряженно выпрямленным телом и «вросшими» в пол ногами, не отрываясь смотрящий на своего партнера, на самом деле его, как правило, не слушает и занят своими мыслями.
- Заинтересованный «Что?» слушатель обычно сидит на краю кресла или стула, подавшись вперед, склонив голову вбок и опершись на руку.
- Вообще наклон головы вбок — свидетельство заинтересованности, внимательного слежения за ходом мысли собеседника.
- Если нить повествования теряется, слушатель выпрямляется, приподнимается, а затем опускает плечи. Его взгляд начинает блуждать по стенам, потолку или лицам присутствующих. Обычно он делает телодвижение по направлению к выходу. Всё это свидетельствует о том, что разговор пора заканчивать.

На переговорах с партнером **не следует** принимать позу, характеризующую закрытость в общении и агрессивность: насупленные брови, чуть наклоненная вперед голова, широко расставленные на столе локти, сцепленные и особенно сжатые в кулаки пальцы.

Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первой встрече. Не видя глаз собеседника, партнер может чувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации, считываемой с глаз, оказывается ему недоступной. В результате будет нарушена атмосфера общения.

Способы общения

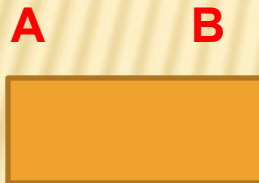
Доминантный способ – и А, и В



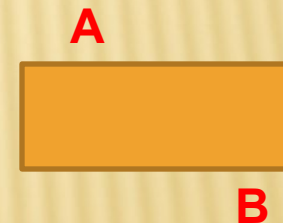
Демократический способ



Равноправный способ



Курирующий способ



Ориентация и угол общения — проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ног в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей.



Позиции общающихся сторон за столом определяются характером общения:

- Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив;
- при обычной дружеской беседе — занимают угловую позицию;
- при кооперативном поведении — занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Походка человека, т.е. стиль передвижения, по которой довольно легко можно распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.

Причем оказалось, что самая тяжёлая походка при гневе, самая легкая — при радости, вялая, угнетенная походка — при страданиях, самая большая длина шага — при гордости.

С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.



Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

- Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.
- **Просодика** — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- **Экстралингвистическая система** — это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д. Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния. Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх — тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы. Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь — взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.



- Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют **выражать наши чувства, мысли, волевые устремления** не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему.
- Более того, хорошо подготовленный человек может **по голосу определить**, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому нужно помнить что **иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос**. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.
- К **такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя**. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства.



Рукопожатия, например, делятся на три типа: **доминирующее** (рука сверху, ладонь развернута вниз), **покорное** (рука снизу, ладонь развернута вверх) и **равноправное**.

- Такой тактический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.
- Тактические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно - ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью тактических средств может привести к конфликтам в общении.



Значение различных типов рукопожатий

- Жест, когда рука подается вперед прямо, а кисть служит продолжением линии руки (при этом руки остаются в одинаковом положении), говорит о том, что встретились равные люди, испытывающие друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.
- Рука подается твердо и в то же время как-то ласково-галантно. Мы чувствуем, что она очень подходит к вашей. Так подает руку уверенный в себе человек, который знает, чего хочет, но может и приспособливаться к нам.
- Если рука подается твердо, но в рукопожатии есть что-то застывшее, и нам приходится как бы приспособливать свою руку, чтобы не чувствовать в пальцах кусок дерева — с нами здороваётся жесткий человек, знающий, чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от других.
- Когда партнер подает руку твердо, но в том, как он берет и держит нашу, есть что-то собственническое и нам приходится слегка дернуть свою руку, чтобы освободиться от захвата, можно предположить, что этот человек хочет легкой добычи, и то, что «попало в его руки», не выпустит.
- С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что та оказывается повернутой вниз своей ладонью — это властное рукопожатие. Оно свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. В том случае, если перед вами женщина, которая также подает руку ладонью вниз, то это, наоборот, означает ожидание поддержки или является провоцирующим намеком на поцелуй руки и своего рода кокетством.

- Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, — это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему почувствовать себя хозяином положения.
- Пожатие прямой, несогнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.
- Пожатие кончиками пальцев напоминает пожатие прямой, несогнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии. Более мягкий вариант такого рукопожатия заключается в том, что партнер подает руку, кисть которой отклонена вниз от линии прямой руки.

При рукопожатии следует обратить внимание на положение корпуса здоровяющихся людей.

Если партнер, протягивая вам руку, подается корпусом вперед, это свидетельствует о его заинтересованности в общении с вами, расположенности к вам.

Если же при поданной руке его корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята (подбородок задран вверх), то можно предположить несколько высокомерное отношение с его стороны.

- Рукопожатие с использованием обеих рук применимо только по отношению к близким друзьям и хорошо знакомым людям.

- Применять этот жест по отношению к клиентам и партнерам не следует, ибо они в подобной ситуации чувствуют себя крайне неудобно. Тем не менее многие политические деятели упорствуют в его использовании.
- Чтобы получить более исчерпывающую информацию о человеке по его рукопожатию, нужно также учитывать его интенсивность и длительность.
- Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, длительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении.
- Чуть-чуть удлиненное по времени рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения — он как будто попал в капкан.
- Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

- Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам термин "проксемика", **буквальный перевод которого означает "близость"**. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.
- **Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку — дистанции, характерные для людей при общении.**

Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

- ▣ **интимное** расстояние (от 0 до 50 см) — общение самых близких людей;
- ▣ **персональное** (от 50 до 120 см) — общение со знакомыми людьми;
- ▣ **социальное** (от 120 до 400 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;
- ▣ **публичное** (от 400 до 750 см) — при выступлении перед различными аудиториями

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ВОСПРИЯТИЯ

Правило	Плохой слушатель	Хороший слушатель
01. Проявляйте интерес	"Отключается" при обсуждении сухих, неинтересных для него тем	Стремится во всем находить благоприятную возможность, руководствуясь вопросом: "А не кроется ли за этим что-нибудь стоящее для меня?"
02. Оценивайте содержание, а не образ действий	"Отключается", если находит собеседника скучным	Сосредоточивает свое внимание на содержании, а не на "манере исполнения"
03. Проявляйте сдержанность	Склонен затевать споры	Сохраняя спокойствие, все обдумывает и выносит оценки только после того, как собеседник закончит говорить
04. Находите новые подходы	Обращает внимание только на относящиеся по существу дела детали	Обращает внимание на главную тему
05. Проявляйте гибкость	Во время беседы старается записать все, что говорит собеседник	Записывает только самое важное из того, что говорит собеседник

ПРАВИЛА ЭФФЕКТИВНОГО ВОСПРИЯТИЯ

06. Активно слушайте собеседника	Не прилагает усилий и лишь изображает внимание	Когда собеседник говорит, активно участвует в разговоре, проявляет это в том числе и при помощи мимики и жестов
07. Не отвлекайтесь	Легко позволяет себя отвлечь	Не отвлекается сам и старается удерживать от этого собеседника, направляя разговор в нужное русло
08. Тренируйте свой ум	Избегает сложных объяснений и предпочитает вести беседу на "накатанные", не требующие напряженной мысли темы	Воспринимает разговор на сложные темы как возможность потренировать свой ум
09. Будьте терпимы	Раздраженно реагирует на эмоционально окрашенные слова	Проявляет снисходительность к моментам, которые не нравятся, и сдерживает свои эмоции
10. Извлекайте выгоду из того факта, что человек думает быстрее, чем говорит	Склонен погружаться в размышления, особенно если имеет дело с партнерами, которые разговаривают в медленном темпе	Мысленно подводит итоги, преобразуя слова в "картинки", чтобы лучше запомнить сказанное собеседником, вслушивается в оттенки интонации и учитывает эмоции говорящего

Внимательно выслушивая своего партнера, вы делаете ему самый приятный комплимент.

Умению внимательно слушать и воспринимать своего делового партнера можно научиться так же, как чтению, письму и счету. Умение внимательно слушать требует сил, самодисциплины и сосредоточенности.

Выслушивая собеседника, применяйте "метод кофейного фильтра": дождитесь, пока упадет последняя капля.

Установите, какова ваша доля участия в среднем в деловой беседе.

Продавец	Клиент
80%	20% = начинающий продавец
50%	50% = уже имеющий некоторую подготовку
20%	80% = настоящий профессионал, воистину чемпион мира

**Кто много говорит о себе, тот наводит скуку.
Кто предоставляет слово партнеру, тот воодушевляет.**

Самое важное при активном восприятии

- Больше молчите, старайтесь меньше говорить.
- Когда вы говорите, то не можете слушать.
- Кто много говорит, тот мало узнает!
- Положительно настройтесь на своего партнера.
- Поставьте себя на его место, чтобы лучше понять его позицию.
- Изберите такую стратегию, которая бы позволила обеим сторонам оказаться в выигрыше.
- Больше улыбайтесь. Улыбка поможет и вам, и вашему партнеру. Покажите ему, что он может свободно, не сдерживаясь, высказываться. Способствуйте созданию во время беседы приятной раскованной атмосферы.
- Внимательно вслушивайтесь в слова собеседника.
- Покажите свой интерес к нему и его проблемам. Воздерживайтесь во время беседы от перелистывания и чтения документов. Слушайте собеседника, чтобы понять его, а не дать ему оценку или вступить с ним в спор.

- ❑ Полностью сосредоточьте свое внимание на партнере, его сложившихся на данный момент делах и вытекающих из них задачах.
- ❑ Во время разговора не рисуйте фигурки, не просматривайте свои записи. Не формулируйте свой ответ до тех пор, пока партнер не кончит говорить.
- ❑ Будьте терпеливы. Не суетитесь, не торопитесь, не прерывайте партнера. Не ведите себя так, будто вы в цейтноте и вот-вот собираетесь уйти. Тот, у кого мало времени, должен все делать медленно, но размеренно и планомерно, так как ему слишком дорого время, чтобы тратить его на выявление недоразумений.
- ❑ Держите себя в руках. Когда вы сердитесь, то неправильно истолковываете слова своего собеседника. В критическую минуту сделайте глубокий вдох, дружелюбно улыбнитесь и продолжайте вести себя по-деловому. Всегда, даже если партнер говорит то, что вам неприятно, считайте, что у него добрые намерения.
- ❑ Сохраняйте невозмутимость. Не допускайте того, чтобы упреки или критические замечания вывели вас из душевного равновесия. Ваше хладнокровие заставляет партнера действовать. Не затевайте споров: выиграв спор, вы навсегда потеряете клиента.

- **Без устали спрашивайте, задавайте как можно больше вопросов. Побуждайте партнера высказывать свое мнение и этим показывайте свой интерес к нему и его целям. Направляйте ход беседы при помощи большого количества кратких открытых вопросов.**
- **Применяйте "контролируемый диалог". Повторяйте слово в слово самые важные высказывания своего партнера:**
 - **а) про себя, мысленно, чтобы не отвлекаться на собственные мысли, выводы, оценки, сравнения и т. п.;**
 - **б) вслух, особенно если вам нужно выиграть время на размышления.**
- **Не говорите сами. Это и первая, и последняя заповедь активного восприятия того, что вам говорит собеседник, а все остальные зависят именно от того, насколько вы выполняете эту. Кто говорит только сам, тот не узнает ничего нового.**

Природа одарила человека двумя ушами и лишь одним ртом.

Это мягкое указание на то, что во время коммерческой беседы вы должны меньше говорить и больше слушать.



СЛОВА

**Много слов на земле. Есть дневные слова -
В них весеннего неба сквозит синева.**

**Есть ночные слова, о которых мы днем
Вспоминаем с улыбкой и сладким стыдом.**

**Есть слова - словно раны, слова - словно суд,-
С ними в плен не сдаются и в плен не берут.**

**Словом можно убить, словом можно спасти,
Словом можно полки за собой повести.**

**Словом можно продать, и предать, и купить,
Слово можно в разящий свинец перелить.**

**Но слова всем словам в языке нашем есть:
Слава, Родина, Верность, Свобода и Честь.**

**Повторять их не смею на каждом шагу,-
Как знамена в чехле, их в душе берегу.**



**Кто их часто твердит - я не верю тому,
Позабудет о них он в огне и дыму.**

**Он не вспомнит о них на горящем мосту,
Их забудет иной на высоком посту.**

**Тот, кто хочет нажиться на гордых словах,
Оскорбляет героев бесчисленный прах,**

**Тех, что в темных лесах и в траншеях сырых,
Не твердя этих слов, умирали за них.**

**Пусть разменной монетой не служат они,-
Золотым эталоном их в сердце храни!**

**И не делай их слугами в мелком быту -
Береги изначальною их чистоту.**

**Когда радость - как буря, иль горе - как ночь,
Только эти слова тебе могут помочь!**

Вадим Шефнер



Заповедь

Перевод М. Лозинского

Владей собой среди толпы смятенной,
Тебя клянущей за смятение всех,
Верь сам в себя наперекор вселенной,
И маловерным отпусти их грех;
Пусть час не пробил, жди, не уставая,
Пусть лгут лжецы, не снисходи до них;
Умей прощать и не кажись, прощая,
Великодушной и мудрей других.

Умей мечтать, не став рабом мечтанья,
И мыслить, мысли не обожествив;
Равно встречай успех и поруганье,
Не забывая, что их голос лжив;
Останься тих, когда твое же слово
Калечит плут, чтоб уловлять глупцов,
Когда вся жизнь разрушена и снова



Ты должен все воссоздавать с основ.
Умей поставить в радостной надежде,
На карту все, что накопил с трудом,
Все проиграть и нищим стать как прежде
И никогда не пожалеть о том,
Умей принудить сердце, нервы, тело
Тебе служить, когда в твоей груди
Уже давно все пусто, все сгорело
И только Воля говорит: «Иди!»

Останься прост, беседуя с царями,
Будь честен, говоря с толпой;
Будь прям и тверд с врагами и друзьями,
Пусть все в свой час считаются с тобой;
Наполни смыслом каждое мгновенье
Часов и дней неуловимый бег, -
Тогда весь мир ты примешь как владенье
Тогда, мой сын, ты будешь **Человек!**

