

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВЕРБАЛЬНЫХ И НЕВЕРБАЛЬНЫХ
СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ
ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.**

СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ.

□ **Вербальный** способ общения

Передача информации в процессе общения осуществляется как с помощью слов, т.е. вербально, так и без слов, **невербально** — с помощью жестов, мимики, походки, позы, интонации и т.д. Для практической деятельности врача характерна своя специфика вербального общения.

Под простотой общения понимают краткость, законченность фраз, содержащих понятные слова. Врачу необходимо помнить, что больному человеку бывает сложно оценить суть многословного сообщения и построить на его основе тактику своих дальнейших действий. С другой стороны, сжатая информация может потребовать ее неоднократного повторения или уточнения, поскольку при этом понимание может быть неполным.

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык **невербального** (**вербальный** -- "словесный, устный") общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

ВЕРБАЛЬНЫЙ СПОСОБ ОБЩЕНИЯ.

- К **вербальным** навыкам общения, которыми должен владеть врач, можно отнести искусство слушать. Умение слушать в отличие от способности просто слышать предполагает наличие определенной дисциплины, требует определенных усилий. При желании это умение можно приобрести, “хотя оно является одним из наиболее трудных аспектов акта общения”.
- С.В. Кривцова и Е.А. Мухаматулина выделяют **активное, пассивное и эмпатическое слушание**. Под **активным** они понимают слушание, при котором на первый план выступает отражение информации, а под **эмпатическим** — отражение чувств.

-
- Важно ответить для себя на вопросы: «Действительно ли я хочу знать, что чувствует человек? Может быть, мне удобнее и спокойнее знать только то, что он предлагает?» Когда мы утвердительно отвечаем на первый вопрос и отрицательно на второй, то мы будем слушать и наблюдать, наблюдать и слушать.

-
- **То, как люди строят предложения, — ключ к пониманию их внутреннего мира, их переживаний и проблем.**
 - Сами слова и обороты, используемые клиентом, часто сообщают о нем больше, чем то, что он стремится выразить ими. Выбор слов свидетельствует о настроении, образовании, происхождении, культурном уровне и о многом другом.

-
- Важен поиск *ключевых* слов, утверждений и объяснений. Так, клиент может повторять: «должен», «обязан», «необходимо». Это свидетельствует, что он живет в мире, где часто безрадостно исполняет свой долг. **Причем значения одних и тех же слов и оборотов для клиента и терапевта часто очень отличаются.** И когда слушаешь человека, то не только лучше понимаешь, но и больше даешь ему.

-
- Люди более благодарны собеседнику, когда слушают их, чем когда они сами слушают нас, какими бы важными для нас ни представлялись наши высказывания.
 - Здесь важно привести цитату из работы мастера слушанья в психотерапии К. Роджерса: «Очень важен для нас человек, который может выслушать и услышать меня; без оценок, без советов, обсуждения и диагностики. Просто слушать и реагировать. И чувства, которые казались ужасными, больше не кажутся такими, проблемы, которые казались неразрешимыми, не кажутся такими».

ЗАДАВАНИЕ ВОПРОСОВ

- Важно, чтобы вопросов было как можно меньше.
- Важно научиться избегать вопросы, которые мы задаем из-за собственной неуверенности или желаниа продемонстрировать себя, свою информированность, осведомленность.
- Вопросы задаются по одному, и каждый из них на своем месте в контексте беседы.

Структура техник активного слушания

Задача 1

Умение
разговаривать,
разговорить

Задача 2

Умение услышать и
понять

Техники
формулиро
вания
вопросов,
прежде
всего
открытых

Техники
малого
разговор
а

Техника
повторени
я
(вербализ
ация)

Техника
перифраз
ирования
(вербализ
ация)

Техника
интерпре
тации
(вербализ
ация)

-
- ❑ **Открытые вопросы позволяют собеседнику выплеснуть переполняющие его чувства. Используя открытые вопросы, мы открываемся сами, и открываются наши собеседники.**
 - ❑ **Приведем примеры коротких открытых вопросов:**
 - ❑ **«Я Вас внимательно слушаю»,**
 - ❑ **«О чём мы будем разговаривать сейчас?»,**
 - ❑ **«Поговорим»,**
 - ❑ **«Приступим»**
 - ❑ **Открытые вопросы могут быть заданы и невербально.**

-
- ▣ ***Полузакрытый вопрос*** очерчивает сферу ваших интересов в беседе:
 - ▣ «Каковы ваши жалобы?»,
 - ▣ «Сообщите о ваших успехах»,
 - ▣ «Расскажите о своём здоровье»
 - ▣ Вопросы, которые начинаются со слова «как», ориентированы на личность собеседника: «Как вы себя чувствуете?»
 - ▣ Вопрос, начинающийся со слова «что», ориентирован на факты и менее лично значимое, например: «Что у вас случилось?»

-
- **Закрытые вопросы** формулируются таким образом, чтобы получить точный и конкретный ответ. Один из вариантов закрытых вопросов — альтернативные вопросы, на которые есть только два ответа: «Да» или «Нет». **Закрытые вопросы задаются преимущественно в конце беседы с целью уточнения деталей, они ориентированы на факты.**
 - **«Когда у Вас чаще болит голова?»**
 - **«У вас кашель с мокротой?»**
 - **«Вы плохо спите по ночам?»**
 - **« Вы принимаете при болях в сердце нитроглицерин?»**
 - **«Может, надо лечь в стационар?»**
 - **Когда мы задаем закрытые вопросы, мы сами закрываемся и закрывается собеседник. Эти вопросы формализуют беседу, делают ее менее доверительной. Открытые же вопросы открывают и нас, и собеседника.**

-
- ▣ **Вопросы-меню** строятся таким образом, что содержат в себе перечисление всех вариантов ответов. Они особенно подходят в беседе с неразговорчивыми собеседниками, с детьми, с людьми, имеющими интеллектуальные проблемы. Или когда вы стремитесь предоставить собеседнику выбор из ограниченного числа возможностей. Например, вы спрашиваете у пациента:
 - ▣ **«Вы желаете лечиться в условиях стационара, загородного санатория, амбулаторно или на дому?».**

-
- **Вопросы-фильтры** предназначены для того, чтобы выбрать или отказаться от какой-то темы, какого-то направления беседы. Например, мы спрашиваем у мужчины: **«А как складывается ваша семейная жизнь?»** Он отвечает: «Я не женат и никогда не был женат». Это значит, что семейную жизнь мы обсуждать не будем.
 - Вопросы –фильтры могут касаться проверки вредных привычек-
 - **«Как действует на Вас алкоголь?» - ответ: «Я вообще не употребляю спиртное!»**
 - Когда пациент вдруг меняет тему после вашего вопроса, то велика вероятность того, что вы задали вопрос-фильтр. Эта тема представляется ему важной и нежелательной для обсуждения. Правильнее сначала последовать за пациентом, а затем, если вам это необходимо, вернуться к прежней теме.

ТЕХНИКИ МАЛОГО РАЗГОВОРА

Цель малого разговора - создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия.

Техники

- 1) цитирование партнера;
- 2) позитивные констатации;
- 3) информирование;
- 4) интересный рассказ.

Критерии «правильного» малого разговора:

- 1) он приятен;
- 2) он вовлекает;
- 3) он располагает;
- 4) дает пищу для следующего малого разговора.

1. Цитирование партнера

- это ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и другие
- *Вы говорили, что раньше бывали в Англии?*
- *Я помню, вы любите разводить цветы...*
- *Помню, мы говорили о том, что вы любите париться в баньке у себя на даче...*
- *Я запомнил разницу между техникой и умением после того разговора...*

2. Позитивные констатации

- это положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях.

- Я слышал ,что вы на той неделе были на этой интересной конференции ?***
- Я уже много раз обращала внимание, на эту кожаную обложку вашей тетради...***
- Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я , наверное, последую твоему примеру.***

3.

Информирование

- это сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера
- Книгу «Невербальное поведение» можно купить в магазине «Книгиня».
- Яблочный сок есть на том конце стола.
- Оказывается, мы успеваем сдать статью на конференцию, продлили сроки на три дня.

4. Интересный

рассказ

- это увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т.п.

ТЕХНИКИ ВЕРБАЛИЗАЦИИ

№	Техники	Определения	Примеры
1	Повторение (вербализация)	дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	
2	Перефразирование (вербализация)	краткая передача сути высказывания партнера	
3	Интерпретация (вербализация)	высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

ТЕХНИКА 1

Снижает напряжение:

1. Подчеркивание общности с партнером (сходство целей, интересов, мнений, личностных черт)

Пример:

- *Мы оба ...*
- *Мы с тобой оба ...*
- *У нас с тобой ...*
- *Что нас объединяет, так это ...*

Повышает напряжение:

1. Подчеркивание различий между собой и партнером

Пример:

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

ТЕХНИКА 2

Снижает напряжение:	Повышает напряжение:
<p>2.Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах</p> <p>Пример: <i>-Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.</i> <i>-Я горжусь тем ,что мы в одной команде.</i></p>	<p>2.Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего</p> <p>Пример:</p>

Подчеркивание значимости – «мне кажется ценным то, что ты делаешь»

ТЕХНИКИ РЕГУЛЯЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

ТЕХНИКА 3

Снижает напряжение:

3. Вербализация эмоционального состояния:

а) своего;

б) партнера

Пример:

Своих чувств

-Я удивлен...

-Я огорчен...

-Мне неуютно...

-Меня задевает...

-У меня вызывает

некоторый

протест...

-Меня тревожит ...

Чувств партнера

-Вы удивлены...

-Вы огорчены...

-Вам неуютно...

-Вас задевает...

-У вас вызывает

некоторый

протест...

-Вас тревожит...

Повышает напряжение:

3. Игнорирование эмоционального состояния:

а) своего;

б) партнера

Пример:

К КАКОЙ ТЕХНИКЕ ОТНОСЯТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫРАЖЕНИЯ?

- Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации.
- Мы с тобой оба любим творческих людей.
- У нас с тобой часто возникают «завиральные» идеи.
- Что нас объединяет, так это быстрота соображения.
- Да, мы оба «хитренькие» и т. п.

К КАКОЙ ТЕХНИКЕ ОТНОСЯТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ?

- Я согласен, что это может вызвать протест;
- Я согласен, что это вызывает дискомфорт;
- Согласен, что такой поворот дела вызывает неприятные чувства;
- Да, это, конечно, огорчительно.

К КАКОЙ ТЕХНИКЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ ОТНОСЯТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ВЫРАЖЕНИЯ?

- Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.
- Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала.
- Да, вот это работа! Супер!
- Твоя молниеносность меня поражает!

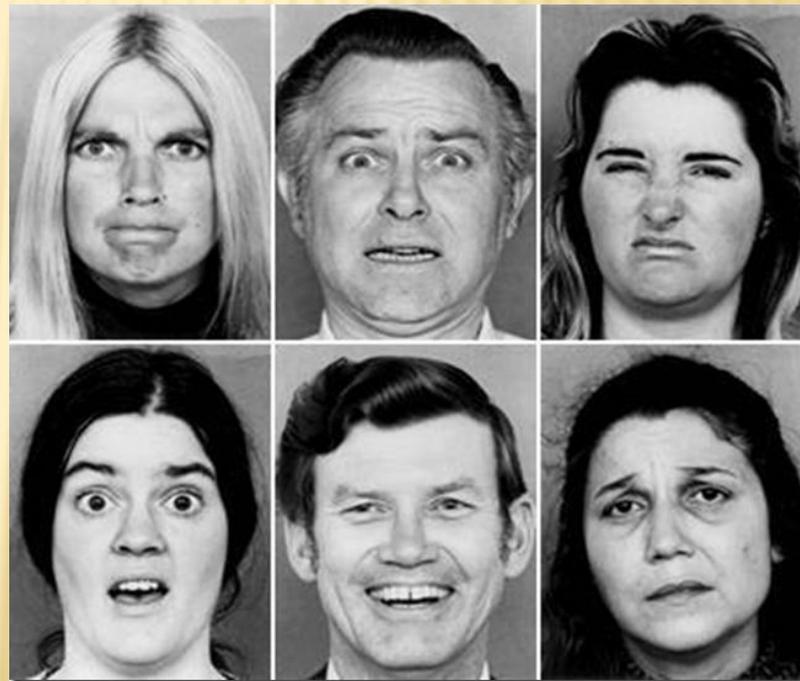
ОПРЕДЕЛИТЕ ТЕХНИКИ В СЛЕДУЮЩИХ КОММУНИКАЦИЯХ

- Как вы могли не прислать мне помощников?! Я что, сама должна столы перетаскивать?
- Айгуль, я удивлен...Как же это могло случиться? Ведь я же...
 - *Почему вы никогда мне заранее не говорите, что придется выйти на работу на выходные?!*
 - *Сауле Аблаевна, я огорчен... Я огорчен, что приходится вас вызывать, и я еще больше огорчен тем, что тебе не сообщили заранее...*
- Почему вы приехали на этот тренинг? Чему вам здесь учиться?!
- Или вы здесь за нами должны наблюдать?
- Самат, мне очень неуютно, когда я слышу такие предположения... Очень неуютно...

НА КАКИЕ 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
- 8. Жесты нетерпения.
- 9. Жесты эмоционального дискомфорта
- 10. Жесты лжи.
- 11. Жесты превосходства.

- ▣ **Мимика представляет собой координированные движения мышц лица, отражающие разнообразные психические состояния человека.**



МИМИКА.

- 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 согласии с чувством души, со стремлением воли, с выражением голоса".
- Мимика 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.

-
- Итак, когда мы заинтересованы распознать истинные чувства, владеющие собеседником, то моментально вслед за передачей сообщения, вызывающего чувства, мы *смотрим в лицо собеседнику*, особенно фиксируясь на глазах. И первая реакция на полученную информацию будет выражать истинные чувства. В последующем они могут быть
 - скрыты путем их нейтрализации, торможения, фальсификации или замены.

-
- ▣ *Нейтрализация* представляет собой стирание мимических реакций с лица, когда мимика выражает привычную маску. *Торможение* — это процесс постепенного, произвольного прекращения мимической реакции до того, как она завершится, проделав свою естественную динамику. *Фальсификация* — это особо тонкий процесс замены естественной мимической реакции на желаемую для предъявления собеседнику. Замена реакции состоит в том, что уже возникшая и проделавшая часть своей эволюции реакция заменяется на более желанную для предъявления собеседнику.

ЖЕСТ



- ▣ **Элементы движения рук входят в позу, но в то же время составляют систему жеста, которая связана с эмоциональным состоянием, психическим состоянием, депривацией.**

ЖЕСТЫ.

- О многом может сказать и жестикация 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.

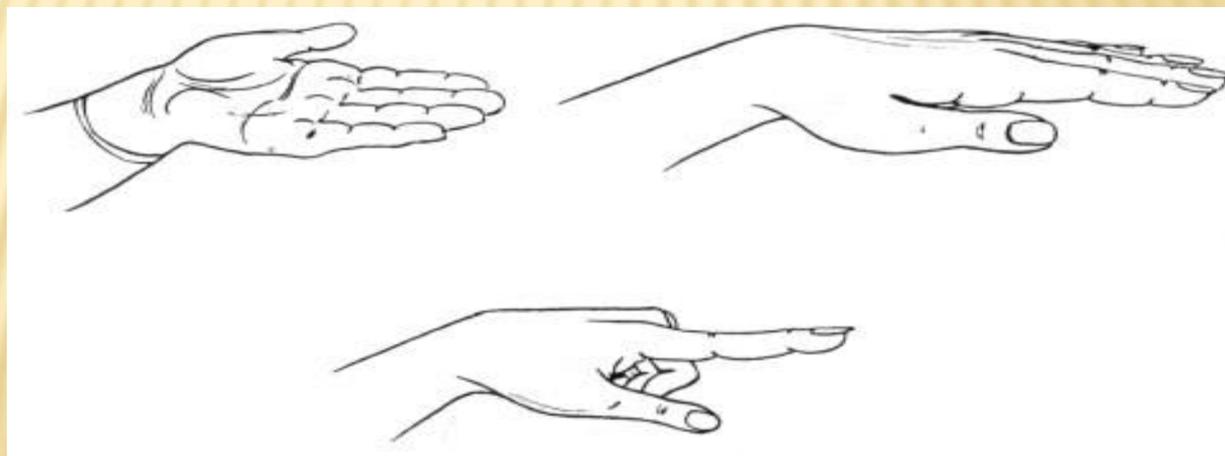
Тактика общения с помощью жестов

Ладонь. Кисти рук

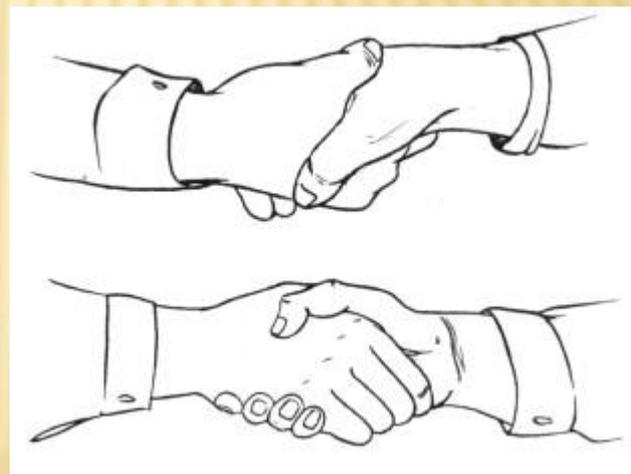
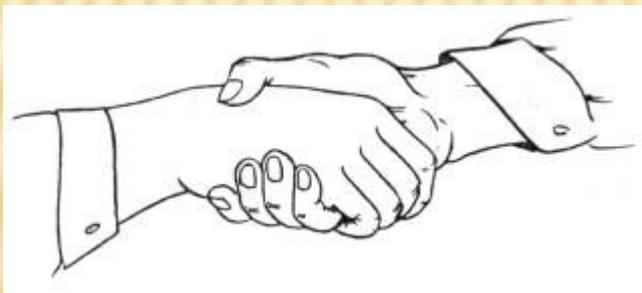
- Ладони человека всегда считались уязвимым местом, поэтому их открытость отождествлялась с искренностью, честностью, преданностью.
- Если ваш собеседник откровенен с вами, он открывает свои ладони полностью или частично. Если же он обманывает, то, скорее всего, спрячет ладони или за спиной, или в карманах, или скрестит руки на груди. Ваш собеседник может, конечно, обманывать с открытыми ладонями, но вы, скорее всего, заметите неестественность его позы. Исследователи считают, что большинство людей не могут обманывать с открытыми ладонями.



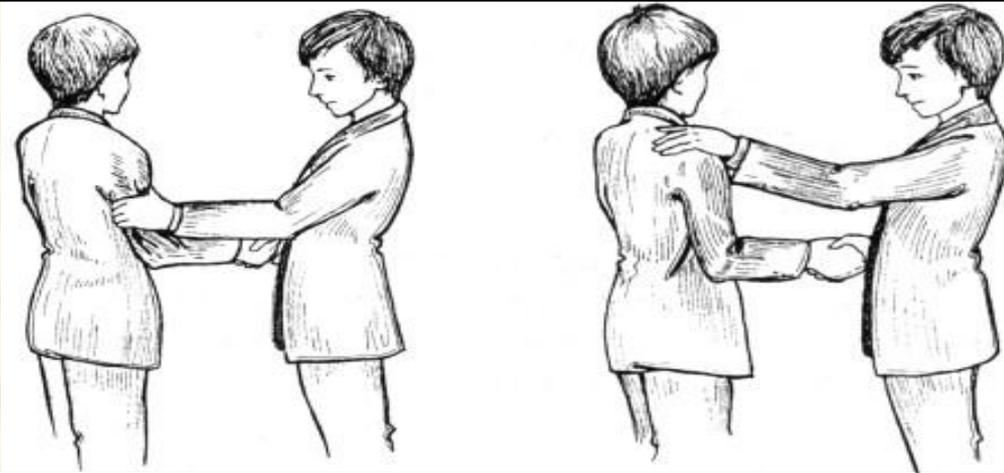
- Часто ладонь используется для указания, просьбы, приказа. Если ладонь выглядит как рука просящего, то человек воспринимает ваше желание как просьбу, доверительное пожелание.
- Если ладонь находится снизу, такой жест воспринимается как покровительствующий или как указание, иногда жестокое. Может вызвать враждебное отношение, если вы разговариваете и просите таким образом человека, который не находится в положении подчиненного.
- Если же при этом используется указательный палец, то такой жест вызывает желание защиты от подавляющей руки.



- Установлено, что существуют три типа рукопожатий. Одно из них является доминирующим: ваш собеседник при таком рукопожатии держит руку ладонью вверх, а вы являетесь доминирующим. При другом рукопожатии ваша ладонь обращена кверху - это покорное рукопожатие. И оптимальный вариант - равноправное рукопожатие, где обе ладони находятся в одинаковых позициях. Исследователи также заметили, что покорное рукопожатие часто встречается у людей, которые берегут руки, - это хирурги, художники, артисты, музыканты; а также у людей, руки которых "отражают" болезнь - артрит.



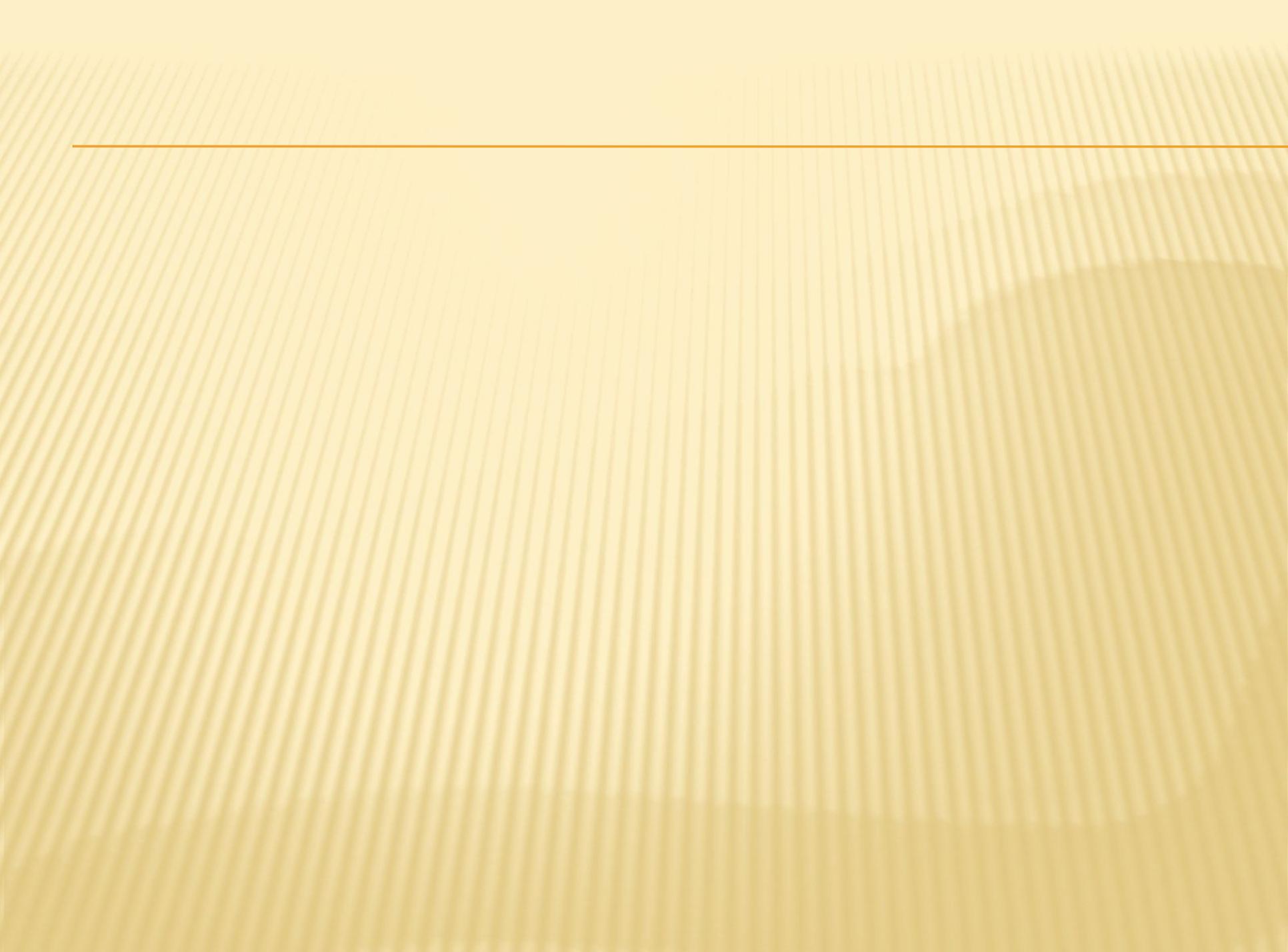
Если вы хотите выразить своему собеседнику искреннее расположение, то дотроньтесь своей рукой до локтя партнера или плеча. Чем больше близость между вами, тем легче вам будет осуществить такой маневр.



Такой жест не стоит использовать при деловых контактах, так как это может привести к отрицательному результату. Ваш партнер, возможно, подумает, что вы хотите вторгнуться в его личное пространство (тем самым заставить поверить, что вы его не обманываете).

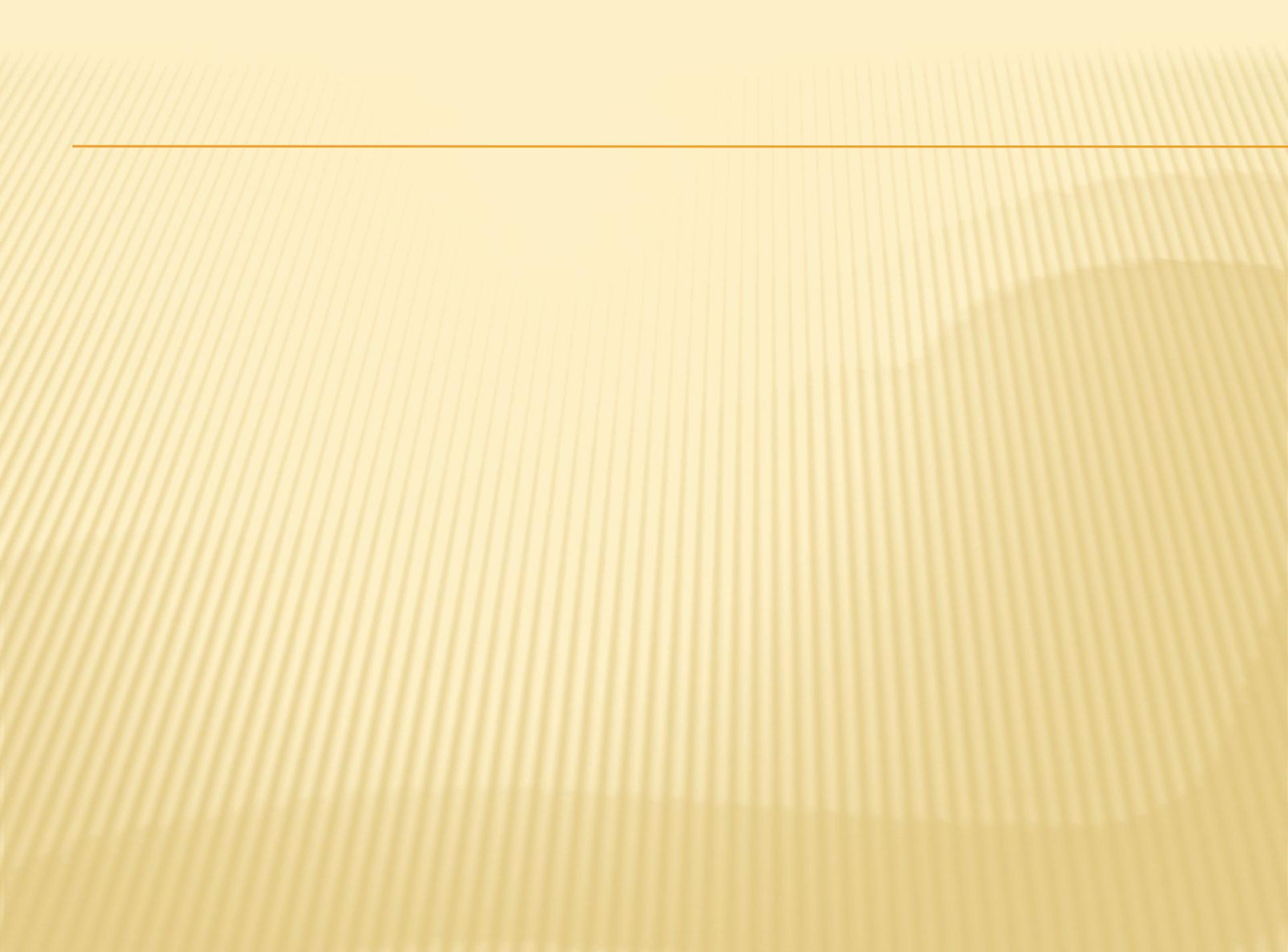
ЖЕСТЫ НЕТЕРПЕНИЯ.

- Постукивание предметами или пальцами, ерзание по стулу, помахивание ногой, разглядывание часов, взгляд <мимо> Вас. Если человек сидит на краешке стула, всем телом как бы устремлен вперед, руками уперся в колени - он спешит, или ему настолько надоел разговор, что он хочет поскорее его закончить. Лучше не допустить подобной ситуации - так что не злоупотребляйте вниманием и терпением собеседника.



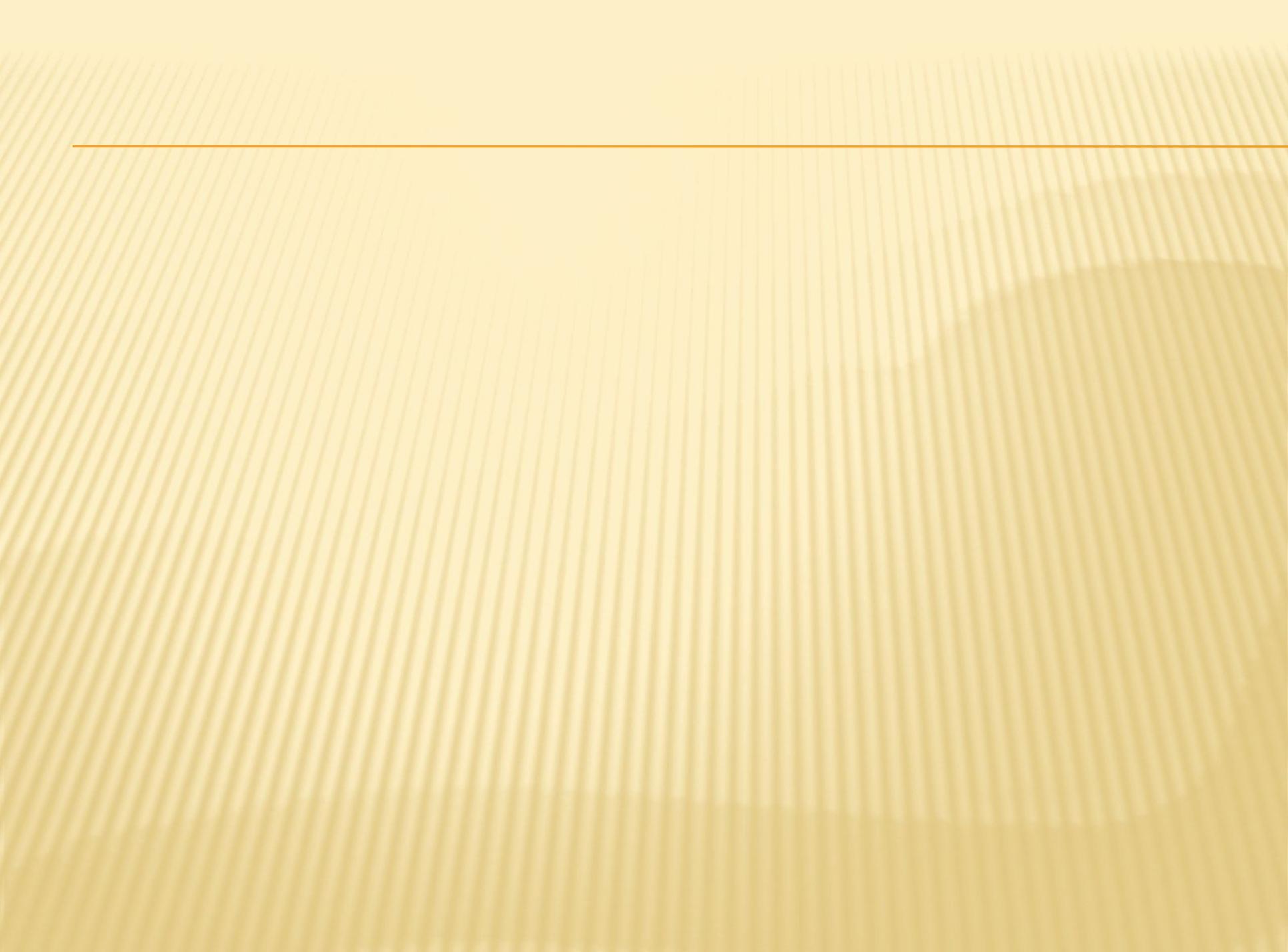
ЖЕСТЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ДИСКОМФОРТА:

- Собираание несуществующих ворсинок, отряхивание одежды, почесывание шеи, снятие и надевание кольца говорят о том, что партнер(пациент) испытывает внутреннее напряжение. Он нуждается в поддержке и совершенно не готов принимать какие бы то ни было решения.
- Что делать? Поделитесь собственными чувствами - пусть поймет, что врач на одной с ним стороне (<я очень волновался перед нашей с Вами встречей>). Некоторое время ведите разговор <ни о чем> или переключитесь на менее значимую тему. Можно обсудить все, что угодно, начиная прекрасной ручки клиента или прически подруги, заканчивая погодой, газонной травкой для дачи.
- Однако обязательно выслушивайте ответы даже на дежурные вопросы, люди не любят чувствовать, что с ними общаются <формально>, не интересуясь их мнением по-настоящему.



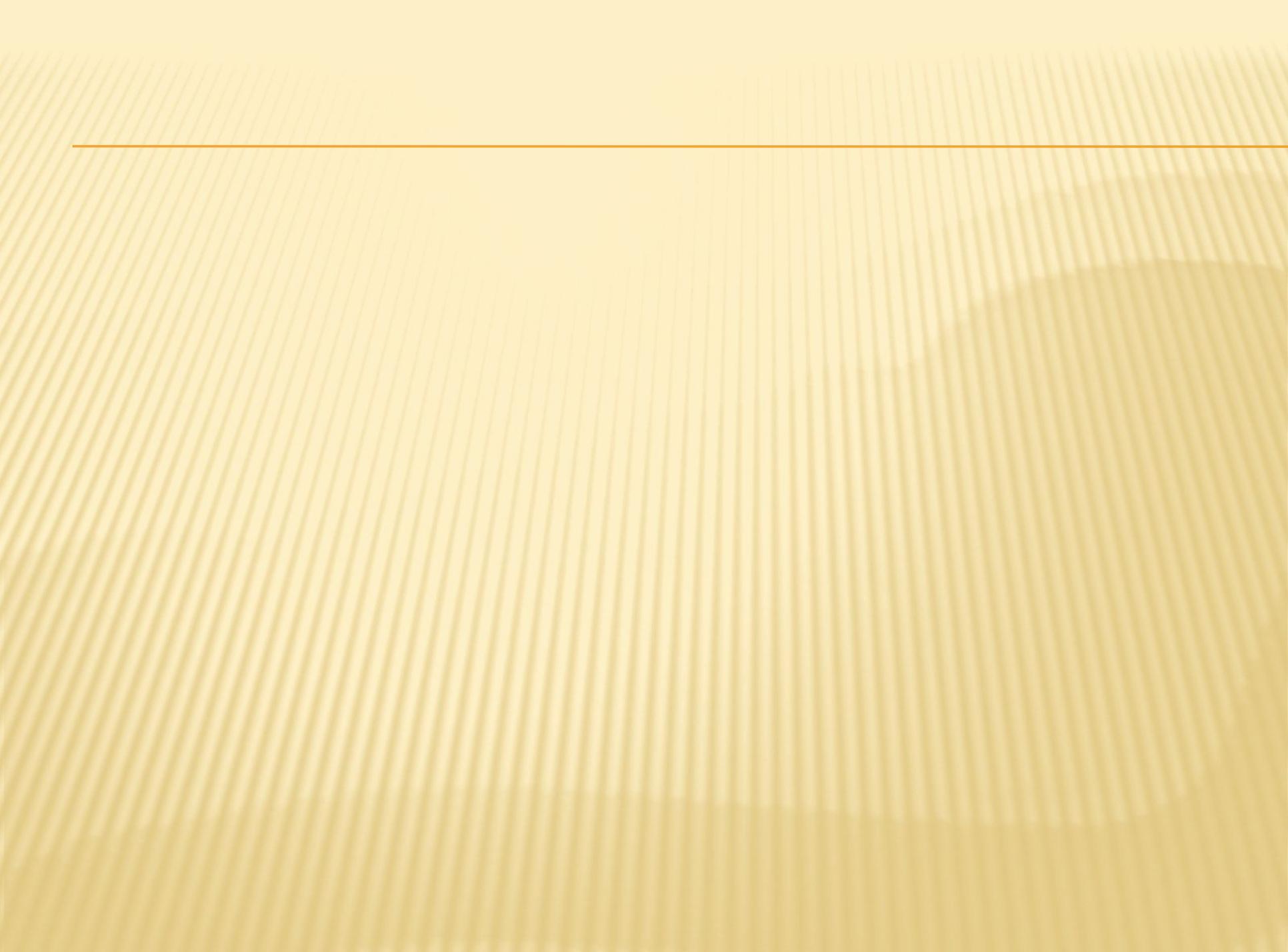
ЖЕСТЫ ЛЖИ:

- Когда человек хочет скрыть что-либо, он бессознательно касается рукой лица - как бы <прикрывает> ладонью угол рта, или потирает нос. Однако не путайте этот жест с жестом <скуки> - когда пациент опирается подбородком или щекой на руку или обе (ладони, или сложенные в кулаки). Не показывайте пациенту, что Вы сомневаетесь в его словах и не пытайтесь поймать его на лжи, доказать факт лицемерия. Наоборот, повторите сказанные им слова (<То есть, если я Вас правильно понял, то:>), так, чтобы оставить ему путь для отступления, чтоб он мог поправить Вас(врача).



ЖЕСТЫ ПРЕВОСХОДСТВА:

- Когда Вы видите направленный на Вас указательный палец, высоко поднятый подбородок, фигуру в форме <руки в боки>, можете совершить несколько ошибок. Либо начать подыгрывать такому <важному> человеку, сутулясь, подобострастно кивая и соглашаясь с каждым его словом, либо повторять все его движения, расправить плечи, поднять подбородок (занять позицию соперничества). Оба варианта проигрышны. Эффективнее всего, встретив такого напыщенного человека, подчеркнуть его значимость, сохраняя при этом свое лицо. Например, заявить <Мне рекомендовали Вас как опытного, знающего специалиста>, или <А как бы Вы поступили на моем месте>? Задавать подобный вопрос, разумеется, надо обязательно внимательно выслушать ответ, каким бы парадоксальным он не казался Вам. Заметьте про себя, когда напряжение и напыщенность спадет с партнера(пациента). Его лицо расслабитя также, как и вся фигура, а черты лица примут более спокойное, человеческое выражение.



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.

Жест "пожимание плечами" является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи, поднятые брови.



УКАЗАТЕЛЬНЫЕ ЖЕСТЫ.

- Скажите, можно ли выполнить приказания: "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".

Жест "указующего перста" является одним из наиболее раздражающих, используемых человеком в процессе речи, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами. Если у вас есть привычка указывать пальцем, постарайтесь заменить этот жест, изменив положение ладони вверх или вниз лицом, и вы увидите, что добьетесь больших успехов в отношениях с другими.



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.

ОСАНКА

- Распрямленная спина сообщает о спокойствии, уверенности в себе, позиции уважительного равноправия с партнером по общению.
- Если мы сутулимся, то мы сразу начинаем производить впечатление неуверенного в себе человека, которому легко отказать и которым можно как угодно управлять.
- Напротив, «грудь колесом» может быть воспринята как демонстрацию своего превосходства, агрессию.

МИМИКА

- Выражение лица способно сделать привлекательным самое некрасивое лицо, и наоборот – красивого человека сделать отталкивающим. Богатая мимика говорит зачастую больше слов. По напряженности лица мы догадываемся о волнении собеседника, или наоборот – по расслабленности - о его спокойствии. Научившись управлять мышцами лица, мы сможем в значительной степени влиять на то впечатление, которое мы производим.

ВЗГЛЯД

- Глаза – зеркало души», утверждает расхожая истина. Ничто не способно сказать о человеке так много, как его глаза. «Потупленный» взгляд производит впечатление виноватости, подавленности, и сообщает о готовности человека занимать ведомую позицию. Глаза, которые «бегают», говорят о нечестности человека, и вызывают сомнение в правдивости сообщаемой им информации. Жесткий пронзительный взгляд дает возможность его обладателю занять доминирующее положение в общении, но производит отталкивающее впечатление. И т.д.

-
- Визуальный контакт с человеком сообщает о вашем желании общаться с ним, о вашем интересе к нему, о желании решать его, а не только свои проблемы. Открытый взгляд располагает и служит важнейшей составляющей позитивного контакта.
 - Взгляд в глаза как бы подчеркивает ваше расположение к собеседнику, свидетельствует об открытости и добрых намерениях. Именно поэтому вне зависимости от того, сколько у вас слушателей, ваша задача установить зрительный контакт со всеми слушателями.



•Поза

- Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Можно описать позу агрессивного или, наоборот, расположенного к общению человека. Например, паттерн готовности к общению – это «улыбка, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед».
-

Человек принимает
оценочную позу, если
он подпирает щеку
сжатыми в кулак
пальцами, а
указательный палец
упирается в висок
(рис.59).



Когда голова наклоняется в сторону, это говорит о том, что у человека пробудился интерес (рис.91). Чарльз Дарвин одним из первых заметил, что люди, как и животные, наклоняют голову в бок, когда они становятся в чем-то заинтересованными. Если вы произносите речь, следите за тем, появился ли этот жест у вашей аудитории. Когда вы увидите, что они наклонили голову набок, а тело вперед, и опираются подбородком на руку, значит вы добились своего. Женщины используют это положение головы для того, чтобы показать свой интерес к привлекательному мужчине. Когда обращаются к вам, все, что нужно вам сделать, это наклонить голову набок и время от времени кивать головой. Тем самым вы добьетесь расположения к вам со стороны говорящего.

ПОХОДКА

- походка обычно трактуется, как «ровная», «плавная», «уверенная», «твердая», «виноватая»
- элементы движения при ходьбе
- Характер походки связывается людьми с физическим самочувствием и возрастом, с состоянием человека
- большие шаги малорослого человека означают стремительность, граничащую с напористостью и энергией

ПОХОДКА

ПАРАВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

- **Интонация** – совокупность звуковых средств языка, организующих речь. Интонация практически позволяет выражать наши мысли, чувства, волевые устремления
- **Пауза**, как выразительное средство интонации, группирует слова по логическим требованиям. Длительность пауз не является стандартной, всюду одинаковой, наоборот, продуманно варьируя длительность пауз, мы усиливаем их выразительность и естественность.
- **Ударение** – это тонально-силовой акцент, который делается на одном слове в речевом такте.
- **Мелодия в звучащей речи** – изменение высоты голоса, его тональное повышение или понижение.

Личное пространство

- Это то пространство, которое человек считает своим. Это и личная собственность - дом, машина и т. д., и территория, которая как бы продолжает физическое тело человека. Размеры этой территории зависят от плотности населения. Сельский житель имеет больше личного пространства, чем городской.

Делятся эти территории на части:

Интимное пространство (от 20 до 50 см). Это пространство охраняет человек так, будто это его собственность. Проникнуть в эту зону могут только близкие люди.

Личное пространство (от 50 см до 1,5 метра). Это пространство разделяет нас на вечеринках, приемах.

Социальное пространство (от 1,5 метра до 3,8 метра). Такое расстояние нас отделяет от посторонних - почтальона, нового служащего и т. д.

Общественное пространство (более 3,8 метра). Это пространство отделяет нас ото всех людей, находящихся вне наших контактов.

- Присоединение до уровня продуктивного контакта достигается подстройкой к позе, движениям, дыханию, речи. Обычно расстояние между телами собеседников немного превышает личное пространство каждого из них (личное пространство часто сопоставимо с длиной вытянутой руки). Причем чем более близкий, интимный контакт мы настроены получить, тем ближе располагаемся к собеседнику.
- Мы зеркально копируем позу собеседника и вскоре начинаем ощущать тот же уровень мышечной скованности (раскованности), что и наш собеседник. Через некоторое время мы меняем позу, и собеседник, следуя за нами, меняет позу. Это означает, что присоединение позой наступило.

-
- Мы вновь присоединяемся. И постепенно принимаем самую оптимальную для беседы позу, наблюдая за тем, чтобы собеседник в изменении своих поз следовал за нами.
 - Мы зеркально отражаем движения пациента своими согласованными (симметричными) движениями. Когда собеседник совершает какое-то неожиданное для нас движение, особенно резкое, мы очень мягко следуем за НИМ.

- Важно присоединиться к так называемой ***репрезентативной системе*** собеседника.
- Здесь выделяется преимущественно **визуалистический тип**, с ведущим зрительным анализатором, часто произносящий слова, характеризующие зрение. Такой человек во время произвольного мышления часто заводит глазные яблоки вверх.
- Преимущественно **аудиальный тип**, с ведущим слуховым анализатором, часто произносит слова, характеризующие слух. Когда такой человек думает, его глазные яблоки часто совершают движения в горизонтальной плоскости.
- **Кинестетический тип**, с ведущим чувствительным анализатором, часто произносит слова, характеризующие ощущения. Когда он думает, часто опускает глазные яблоки вниз.

-
- Подстройка под репрезентативную систему состоит в том, что мы активируем тот свой канал, каким преимущественно пользуется собеседник. Когда он часто говорит «вижу... видим... увидеть... смотри» и т. д., то мы делаем то же самое. И задействованный визуальный канал передачи и восприятия информации позволяет максимально полно передать и принять все, что мы желаем. Когда же он, используя аудиальный канал, говорит «слышу», а мы отвечаем ему, используя кинестетический канал «почувствуйте», то чаще всего мы получим ответ «мне не удалось расслышать».
 - Присоединившись к пациенту, можно постараться вывести или перевести его на тот информационный канал, взаимодействие по которому, с вашей точки зрения, будет наиболее эффективным.

УПРАЖНЕНИЯ НА ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ РЕЧИ

- Произнесите слово **Да** боязливо, злобно, растянуто, заикаясь, нежно, скорбно, задумчиво, утвердительно, как ни Да, ни Нет, удивленно, вызывающе, разочарованно, радостно, с угрозой, оскорбительно.
- Произнесите: «**Однажды в студеную зимнюю пору...**» как президент обращается к народу, как робот, со скоростью улитки, с пулеметной скоростью, как пятилетняя девочка, как объяснение в любви, как будто вы страшно замерзли, волнообразно, как будто во рту горячая картошка, словно вас сейчас расстреляют, как будто вы фотомодель.

УПРАЖНЕНИЕ НА ПЕРЕДАЧУ ИНФОРМАЦИИ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СИГНАЛАМИ

- Показать: котлета, муравей, понедельник, Пушкин, Китай, стена, поезд, корабль, море, песок, друг, любовь, истина, красота, добро, скука, измена, автоклав, листопад, кактус, экзамен, диплом, психология.