

А.А. Минаев, Н.С. Почтаренко

**ВЫПУСКНИКУ
ДОННТУ**

**Донецк
2011**

ББК Ю 954

Выпускнику ДонНТУ /Авторы-сост: А.А. Минаев,
Н.С. Почтаренко. - Донецк: ДонНТУ, 2011. - 152 с.

Предложен к использованию накопленный в мире опыт по достижению успеха. Представлена основополагающая практическая информация по достижению поставленных целей и реализации своих неограниченных возможностей, что позволит, при желании, приобрести умения и навыки по достижению успеха и счастья в жизни. Изложены основные принципы достижения успеха, закономерности преуспевания и неудач, секреты личного обаяния, практические советы по деловому общению, основы ораторского искусства, правила и приёмы эффективного разговора по телефону, формирование чувства юмора, язык мимики, жестов, телодвижений или речь без слов, развитие памяти и интеллекта, профилактика нервозности и переутомления.

Составители

А.А.Минаев, д. т. н., проф.
Н.С.Почтаренко, к. т. н., проф.

Рецензент

Ю.Ф.Булгаков, д. т. н., проф.

История Донецкого национального технического университета

- 1921 г. – открытие Донецкого горного техникума в г. Юзовке.
- 1926 г. – выпуск 25 инженеров.
- 1935 г. – образование Донецкого индустриального института. Подготовка инженеров по 12 специальностям.
- 1941 г. – награждение института орденом Трудового Красного Знамени.
- 1941-1944 гг. – работа института в г. Прокопьевске (Кузбасс).
- 1960 г. – образование Донецкого политехнического института. Подготовка инженеров по 23 специальностям.
- 1978 г. – выпущен 50-тысячный инженер.
- 1993 г. – предоставление статуса государственного технического университета. Подготовка инженеров по 57 специальностям.
- 1996 г. – подготовка магистров государственного управления.
- 1997 г. – выпущен 100-тысячный инженер. В числе выпускников более 2000 специалистов для 65 стран Европы, Азии, Африки и Латинской Америки.
- 2003 г. – награждение университета орденом Дружбы Социалистической республики Вьетнам.
- 2011 г. – подготовлено более 180 тысяч специалистов.

В структуре университета 6 институтов: международного сотрудничества, горного дела и геологии, высшая школа экономики и менеджмента, Красноармейский индустриальный, Горловский автомобильно-дорожный, последиplomного образования; 22 факультета, магистратура государственного управления, 5 техникумов, подготовительное отделение для иностранных граждан, 3 учебных центра, кафедры военной подготовки, научно-исследовательская часть, научно-техническая библиотека с фондом около 2 млн. томов, немецкий читальный зал Гете-института, современный спортивный комплекс. Технический университет ведёт подготовку по 65 специальностям. Учебный процесс в вузе ведут более 1700 преподавателей, в том числе 140 докторов наук, профессоров и около 800 кандидатов наук.

Марш ДонНТУ

Слова В.Семькина, доцента ДонНТУ.

Музыка А.Донцова, доцента Донецкой государственной консерватории.

Как весна, наш Донецк расцветает,
И в любую войди ты страну,
Величаво и гордо шагает
Выпускник, что из ДонНТУ.

Припев:

Наш ДПИ, ДонНТУ,
Наши сердца едино слиты,
И потому, ДонНТУ,
Твоя звезда - всегда в зените.

Наши годы - совсем не помеха,
Наши годы - совсем не беда.
Мы с тобой молодые сегодня,
Мы с тобой молодые всегда.

Припев.

Собрались мы, друг друга не зная,
Чтобы сделать заветной мечту.
Нашу дружбу, как сталь, закаляет
Трудовой коллектив НТУ.

Припев.

И тернистые тропы науки,
И любви твоей первой цветы,
И на стройках надежные руки
Это ты, это ты, это ты.

Припев.

И когда твои стены покинем,
Каждый выбрав по жизни тропу,
Еще выше и выше поднимем
Твою честь, наш родной НТУ.

Припев.

Стратегия жизни

Природа наделила все живые существа инстинктом самосохранения, а человека – стремлением добиваться успеха. Известно, что первопричина успеха в жизни не связана ни с наследственными качествами, ни с интеллектом, ни с уровнем образования. Успех является следствием страстного *желания* и бесповоротной решимости постоянно *самосовершенствоваться*.

Предлагается к использованию накопленный в мире опыт по преуспеваю в жизни. Он включает: стратегию жизни, основные принципы достижения успеха, закономерности преуспевания и неудач, секреты личного обаяния, практические советы по деловому общению, ораторское искусство, правила и приёмы эффективного разговора по телефону, формирование чувства юмора, язык мимики, жестов, телодвижений или речь без слов, развитие памяти и интеллекта, профилактику нервозности, переутомления и умение устранять их. Надеемся, что это поможет в закладке фундамента вашего преуспевания и явится для вас благоприятным шансом научиться плодотворной деятельности. Упустить свою жизнь, пропустить свой звёздный час – величайшее преступление.

Наши возможности по части достижения успеха в жизни неограниченны и безмерны. Библейское утверждение: «Ищите да обрящите (обретёте)» означает, что мы должны проявить инициативу, заниматься поиском для получения желаемого. Избавление от плохих привычек и стереотипов, признание своих слабостей – это основа управления собой. Первая жизненная задача, которую человек должен решить, научиться правильно относиться к себе, управлять собой, а также приносить себе удовольствие и пользу.

Ряд шагов по овладению навыками самообладания. Контролируйте свою речь. Выгоднее слушать, чем говорить. Следите за выражением лица. На лице всегда должна быть улыбка и внимание. Начинайте с неприятной работы, пусть она будет сделана первой, вы сможете затем с удовольствием заняться чем-то другим. Вознаграждайте себя. Делая что-то неприятное, удерживайте в сознании перспективу чего-то хорошего. Спросите

себя: действительно ли вы эффективно используете своё время? Поддерживайте себя в хорошей форме. Ухаживайте за своим телом. Избегайте жалости к себе. Соблюдайте меру и баланс во всех проявлениях своей жизнедеятельности. Три коротких слова: *сделай это сейчас* - являются сильным мотиватором. Верьте в себя. Управляйте своими мыслями, эмоциями, радостью, гневом и волнением.

Для определения перспективных, стратегических целей в жизни необходимо установить систему своих ценностей, то есть того, что весьма важно для вас. Определите желаемое и установите сроки его осуществления. Планируя своё будущее, продумайте последовательность достижения отдельных целей. При этом придерживайтесь следующих *основополагающих принципов*. Устанавливайте цели для самих себя, а не для других. Прислушивайтесь к чувству, которое овладевает вами. Настоящая цель сопровождается ощущением: «Это как раз то, что мне надо!» Не держитесь единожды избранной цели. Смена цели закономерна, мир меняется, и мы меняемся вместе с ним.

Каждый из нас является продуктом воспитания, самосовершенствования и окружающей среды. И в то же время мы – *творение привычек*. Отдельные черты характера и привычки при желании могут быть изменены или вновь выработаны. Систематическое самосовершенствование требует волевых усилий, глубоко осмысленного и упорядоченного поведения, соответствующего сознательно поставленным целям. Энергия мышления определяет удачливость человека, его успех в жизни. Поэтому мысль о необходимости самосовершенствования следует сделать доминирующей и постоянной.

Для успешной деятельности прежде всего необходимо *познание собственной личности*, её достоинств и недостатков, умение видеть и исправлять свои ошибки. Познание самого себя следует начать с изучения своих способностей, темперамента, характера, потребностей, мотивов деятельности и потенциальных возможностей. Чтобы управлять своим психическим состоянием, уметь слышать и видеть себя со стороны, нужно овладеть навыками самонаблюдения и самоконтроля.

«Изучайте себя, - пишет Г. Лонгфелло, - и самое главное, хорошенько подмечайте, в чём природа предназначила вам отличиться». Нужно изучать свои сильные и слабые стороны, свои склонности и нерасположения. Одно из основных правил успеха в жизни состоит в использовании своих природных задатков и склонностей. Когда мы следуем своему предназначению, мы испытываем громадное чувство радости, благополучия – ведь мы делаем то, что нам нравится делать и что у нас получается. Лучший приём для выбора соответствующего вам вида деятельности (занятий) - это задать себе вопрос: «Куда бы я использовал этого человека, если, приняв во внимание его сильные качества и способности, пожелал бы извлечь из его деятельности наибольшую пользу для себя?»

Преуспевающих людей отличает от всех остальных следующие качества: желание работать; умение общаться; такт, вежливость, собранность; способность преподносить себя в самом выгодном свете; блестящий ум; выдающиеся душевные качества; уверенность в себе; уравновешенность и присутствие духа; энергичность; всепобеждающий оптимизм, жизнерадостность; способность поставить себе жизненные цели и определить пути их достижения; умение не упускать из виду главного, приоритетного; стремление не тратить время на ненужные, непродуктивные дела; эффективное использование времени; быстрое и чёткое ориентирование в обстановке и умение создать сбалансированную команду.

Сделайте *запись качеств*, которые вы хотели бы выработать у себя. Новым привычкам всегда нужно определённое время для того, чтобы просочиться и закрепиться в нашем сознании. Наши убеждения, привычки изменяются лишь после того, как мы прониклись какими-то знаниями. Поведение и чувства вырастают из наших убеждений. Нужно трудное сделать привычным, тогда оно станет лёгким, а лёгкое всегда приятно. Ярко воображайте себя одержавшим победу, и это одно будет способствовать успеху. Преуспевающая жизнь начинается с создания в воображении картины того, что вы хотели бы совершить или кем желали бы стать.

Огромное значение на результативность нашей деятельности оказывает *внимание*. Для развития устойчивости внимания можно на первых порах нарисовать на листе бумаги точку и сосредотачивать внимание на ней, не отрывая своего взгляда, постепенно увеличивая время непрерывного контакта с ней. Регулярные упражнения приведут к положительным сдвигам: вы моментально будете входить в работу, быстрее и эффективнее её выполнять, улучшится мышление и повысится настроение. В принципе следует придерживаться *правила*: что бы вы ни делали, делайте это с абсолютной сосредоточенностью.

Положительная самооценка является неременным условием душевного равновесия и верным способом приобретения уверенности в себе и своих силах. Примите решение с этой минуты себе нравиться, без возражения, без оговорок и без промедления. Думайте о себе с любовью. Не впадайте в самокритику. Избавьтесь от неприязни к кому бы то ни было, в том числе и к себе. Общайтесь как можно чаще с людьми, которые вам нравятся, которых вы любите. Избегайте встреч с теми, кто вам неприятен, либо зол на вас. Непременно разряжайтесь, найдите себе хобби. Неприятности воспринимайте как временные трудности. Больше двигайтесь.

Чтобы быть полностью *поглощённым своей идеей и претворить задуманное в жизнь, необходимо*:

1. Научиться приспосабливаться к особенностям характера окружающих. Не показывать и не высказывать своё недовольствие поведением или деятельностью других и не пытаться их перевоспитывать.

2. Не обращать внимания на мелкие недоразумения в общении с людьми.

3. Держать под контролем своё настроение и мысли. Иметь только положительные мысли, только позитивный настрой.

4. Учиться настаивать на своём с помощью убеждения.

5. Использовать искреннюю улыбку в общении с людьми.

6. Анализировать свои ошибки, находить их причину.

7. Сконцентрировать внимание на реально выполнимых задачах.

8. Никогда себя не ругать, не сожалеть о случившемся, а искать ответ на вопрос: «Что я могу использовать с пользой для себя?»

9. Помнить, что никто не может побеждать непрерывно. При промахах пытаться разобраться в своих желаниях и мотивах.

10. Смотреть на жизнь как на нескончаемый процесс обучения, даже в отрицательном опыте находить что-то полезное для себя.

11. Избавиться от отрицательных мыслей и желаний. Ваши мысли могут быть только о том, что вы хотели бы иметь в жизни.

12. Избегать общения с людьми, обладающими отрицательными психологическими установками. Согласно закону заражения мы приобретаем неосознанно всё присущее окружающей нас среде.

13. Постоянно убеждать себя в неизбежном достижении цели. От вас должен исходить только оптимизм и вера в непременно преуспевание.

14. Каждый вечер восстанавливать в своей памяти до мельчайших подробностей весь прожитый день. Это необходимо для того, чтобы оценить своё поведение за день с целью исправления в будущем ошибок и просчётов.

В самовоспитание следует включать все виды удовольствия, нужно *награждать себя* за хорошие поступки и поведение. Наградой может служить всё, что способно доставить вам радость. Чем сильнее удовольствие, тем быстрее и крепче закрепится нужное поведение или поступок.

Каждый строит свою жизнь *самостоятельно*, поэтому стратегия жизни является чисто индивидуальной и своеобразной. В итоге каждый человек имеет такую жизнь, которую он построил сам. Личность должна изначально формировать в себе установку на преодоление трудностей в жизни. Если у человека нет достаточной силы воли, характера, то мотивы и желания могут исчезнуть и не воплотиться в цель.

Перечень психологических установок и качеств личности, которые нужно было бы сформировать в себе. Нам должны быть свойственны: верность своим целям в сочетании с достаточной гибкостью и умением изменить своё мнение, перенести сроки выполнения мероприятий на более позднее время. Способность

действовать по своему усмотрению. Умение сохранять уверенность в своих способностях, несмотря на временные неудачи и трудности. Умение ценить в каждом человеке личность. Непринужденность в общении, умение как отстаивать свою правоту, так и соглашаться с мнением других. Умение принимать комплименты и похвалу без притворной скромности и активно использовать их самому. Умение оказывать сопротивление искушениям и подавлять сиюминутные порывы. Способность понимать свои и чужие чувства, понять себя, понять других и быть понятым. Способность находить удовольствие в работе, общении и отдыхе. Чуткое отношение к нуждам других. Умение находить в людях хорошее, верить в их порядочность. Особое внимание при этом следует обратить на умение и желание добиваться результатов. Успехом можно назвать способность делать жизнь как можно более приятной, увлекательной, интересной, содержательной и значимой.

Старайтесь сохранять *душевное спокойствие*. Смотрите на светлую сторону жизни. Старайтесь думать только о хорошем, ожидать только хорошего. Будьте таким счастливым, чтобы тревожные мысли к вам не приходили. *Для этого следует:*

- без боли и осуждений принять мир, людей, обстоятельства такими, каковы они есть;
- действовать спокойно, расчётливо и настойчиво;
- наблюдать за своими поступками, поведением, эмоциями со стороны;
- составлять план действий на каждый день и следовать ему;
- навсегда отречься от самообвинений, самоунижений и самобичеваний;
- каждый день получать от жизни благодать;
- заниматься любимым делом;
- никогда не говорить себе, что я устал и у меня нет сил;
- улыбаться на всякий укол, подножку, предательство и желать обидчикам скорого выздоровления;
- посвящать каждую минуту своей жизни созиданию;
- воспринимать и лестные, и неприятные слова в свой адрес так, будто это относится не ко мне, а к другому человеку;
- всегда акцентировать своё внимание на главном;
- наслаждаться каждым моментом жизни;

- именно теперь сделать то, что замыслил, не откладывая на потом;

- прощать всех;

- видеть во всём что-то весёлое, красивое и на том оставаться.

Необходимо отказаться от праздности и забыть о лени. Мы получаем от жизни ровно столько, сколько в неё вкладываем. Нужно страстно захотеть и постараться.

Основные принципы достижения успеха

Чтобы преуспевать в жизни, человек должен выбрать для себя некоторую известную в мире совокупность правил и принципов и стремиться придерживаться их на протяжении всей своей жизни. По мнению гениальных мыслителей нашей планеты наиболее общими являются приведенные ниже *десять принципов мудрого отношения к жизни*: 1. Умение отличать главное от второстепенного. 2. Внутреннее спокойствие. 3. Знание меры воздействия на события. 4. Умение оценивать проблему с разных сторон. 5. Восприятие действительности такой, как она есть. 6. Наблюдать за собой и за окружающей средой. 7. Дальновидность. 8. Стремление понять других. 9. Умение извлекать положительный опыт из происходящих событий. 10. Готовить себя к любым неожиданным событиям.

Принципы личного успеха.

1. *Поставьте перед собой чётко сформулированную цель.* Путь к успеху начинается с появления потребности быть успешным, с огромного желания. Вы должны поставить перед собой высокую выполнимую желанную для вас цель и постоянно держать её в поле зрения.

2. *Создайте мозговой центр.* Сотрудничая с другими, вы получаете возможность использовать их знания и опыт, необходимые для решения стоящих перед вами задач. Первым шагом в создании мозгового центра является постановка чётко сформулированной цели. Подбирая людей, которые помогут вам достичь цели, следует быть очень осмотрительным.

3. *Станьте привлекательной личностью.* Качества личности, которые вызывают расположение к вам других.

- Позитивная психологическая установка (ППУ). Чаще всего она состоит из положительных свойств, обозначаемых такими словами, как вера, честность, надежда, оптимизм, инициатива, щедрость, терпимость, такт, доброта и здравый смысл.

- Гибкость. Умение быстро приспосабливаться к изменению обстоятельств и критическим ситуациям весьма важно в стремлении к успеху.

- Искренность. Нужно быть правдивым, откровенным с самим собой, и ваша уверенность в собственных силах будет постоянно расти.

- Быстрота принятия решений. Профессионалы принимают решения быстро и не любят работать с теми, кто этого не умеет.

- Вежливость – это то, что ничего не стоит, но очень высоко ценится. Вежливость – это всего лишь привычка уважать чувства других людей, помогать менее удачливым и не давать эгоизму вырваться наружу.

- Тактичность – это привычка делать и говорить нужные вещи в нужное время.

- Приятный голос, интонация.

- Умение сохранять улыбку на лице в любых обстоятельствах.

- Контроль за выражением лица.

- Терпимость – это склонность быть терпеливым и справедливым к тем, чьи мнения, действия, убеждения отличаются от ваших.

- Откровенность в поведении и речи.

- Чувство юмора.

- Вера в Высший Разум. Сила веры поможет вам избавиться от надуманных ограничений.

- Чувство справедливости.

- Убедительность речи.

- Контроль за эмоциями. Настроение – это не что иное, как неконтролируемые эмоции.

- Концентрация внимания.

- Доброжелательное отношение к людям.

- Скромность.

- Умение произвести хорошее впечатление.

- Хорошая физическая форма. Тренируя тело, вы тренируете дух.

- Правильное рукопожатие. Пожимайте руку умеренно и дружелюбно.

- Личная привлекательность.

4. *Воплотите веру в конкретные дела.* Практическая вера - вера в достижение цели, поддержанная постоянным действием. Составьте конкретный план осуществления вашего желания. Каждый день делайте хоть маленький шаг навстречу вашей цели.

5. *Делайте больше, чем входит в ваши обязанности.* Пусть стремление делать больше, станет привычкой потому, что вам это будет доставлять удовольствие. В работе не бывает мелочей, и каждая дополнительная услуга, оказанная вами, возвратится к вам сторицей.

6. *Проявляйте личную инициативу.* Для проявления инициативы необходима мотивация, которая побуждает перейти к активной деятельности. Определите мотивы ваших действий и помните, что ваша задача - реализовать эти желания и надежды.

7. *Выработайте позитивную психологическую установку.* ППУ - это совокупность жизнеутверждающих, оптимистических мыслей, действий и отношений к окружающим вас людям и обстоятельствам. Используйте *золотое правило*: будьте внимательны к окружающим вас людям, к их чувствам, контролируйте свои эмоции. Выработайте привычку ежедневно доставлять окружающим небольшие радости. Телефонный звонок, поздравительная открытка, недорогой подарок делают чудеса. Помните, что добрые дела окупаются сполна. Будьте терпимы к людям вне зависимости от их убеждений, мировоззрений, характера, национальности и т. д. Научитесь любить людей такими, какими они есть. Лучший способ добиться любви окружающих – дарить им эту любовь.

8. *Управляйте вашим энтузиазмом.* Чтобы увлечься делом, которым вы занимаетесь, сконцентрируйте всё ваше внимание на стоящей перед вами цели и не позволяйте ему ослабнуть. Вы должны сделать энтузиазм своей привычкой, а любая привычка требует подкрепления, поэтому чаще поощряйте себя за содеянное.

9. *Усиьте самоконтроль.* Первое, что вы должны для этого сделать, - научиться контролировать свои эмоции. Не забывайте, что эмоции – это движущая сила, которая побуждает действовать.

Помните, что ваши мысли и действия определяют вашу личность. Если вы не научитесь контролировать ваши мысли, вы не сумеете управлять вашими действиями, ведь всякое действие должно быть продуманным.

10. *Учитесь ясно мыслить.* Принцип ясного мышления требует полагаться на собственные умозаключения и контролировать влияние, которому вы можете подвергаться со стороны других людей.

11. *Контролируйте концентрацию внимания.* Удерживая в своём сознании яркие, чёткие объекты ваших стремлений, вы тем самым стимулируете вашу активность, направленную на осуществление ваших желаний

12. *Сотрудничайте с теми, кто может оказаться полезен вам.* Сотрудничество - это кооперация усилий, основанная на принципе добровольности и сознательного взаимовыгодного выбора. В сотрудничестве, как в любви или дружбе, нельзя получать, не отдавая.

13. *Учитесь на собственных ошибках и неудачах.* Любая неудача является источником ценных знаний. Люди становятся мудрее и опытнее.

14. *Развивайте творческое отношение к делу.* Разум работает с образами, а не словами. Воображение - это одна из высших функций разума, ключ к успеху. Оно предоставляет в ваше распоряжение всю сумму знаний, накопленных человечеством, но требует проявления личной инициативы и увлечённости своим делом. Чтобы стимулировать воображение, необходимо больше времени уделять учёбе, размышлению, обдумыванию своих планов.

15. *Берегите здоровье.* Душа и тело - это единое целое, они взаимозависимы, поэтому для хорошего физического состояния необходима позитивная психологическая установка, которая является характерным признаком хорошего здоровья. Питайтесь, по возможности, разнообразно. Очень важна умеренность в питании и употреблении алкоголя. Сочетайте работу с игрой, напряжённый умственный труд с разумными физическими нагрузками, серьёзное отношение к делу с юмором. Вы должны получать положительные эмоции от каждого, даже незначительного, успешного действия.

Помните, что только от вас зависит, будете ли вы жить долго и наслаждаться прекрасным здоровьем.

16. *Планируйте затраты времени и денежные расходы.* Время и деньги – ценные ресурсы, которых никогда не бывает в избытке. Из рабочего времени 60% должно планироваться, 20% резервироваться и 20% – отдано на удовлетворение личных интересов и потребностей. Решать те или иные задачи следует в соответствии с *принципом приоритетности*, который устанавливается по срочности и важности дел. Срочные и важные дела следует выполнять самому и немедленно. Срочные менее важные дела должны быть делегированы сотрудникам. Менее срочные, но важные задачи следует полностью или частично поручать своим сотрудникам. От решения задач несущественных и несрочных нужно воздерживаться. Разумно сбалансируйте затраты времени и денежные расходы. Тщательно проанализируйте на что уходят время и деньги, чтобы избежать ненужных трат и разумно использовать время. Вы добьётесь своего, когда всё распланируете.

17. *Используйте законы природы.* Каждая проблема, с которой вы сталкиваетесь, говорит о том, что вы нарушили один или более законов природы. Вот некоторые из них.

Согласно *закону контроля* мы обязаны взять собственную жизнь под контроль. Самодисциплина, владение собой, самоконтроль – всё это начинается с контроля над собственным мышлением. Вы должны чётко знать, чего хотите и постоянно держать это в своих мыслях.

Закон причины и следствия утверждает, что всё происходит по какой-либо причине. Нет ничего случайного. Одной из версий закона причины и следствия является закон «что посеешь, то и пожнёшь». Он гласит, что можно пожать только то, что посеяли и что всё пожиное сегодня, есть результат посева в прошлом. Мысли есть причины, а условия жизни есть следствия. Изменив мышление, вы измените качество своей жизни. Вы всегда получите от жизни то, что в неё вложили.

Закон веры гласит, что всё, во что вы горячо верите, становится реальностью. Вооружившись доброжелательным взглядом на мир, вы верите, что вокруг много возможностей, верите в хорошее будущее, в себя и в других.

Закон ожидания констатирует: всё, чего вы ожидаете с уверенностью, становится вашим же выполняемым пророчеством. Другими словами, вы получаете не обязательно то, чего хотите от жизни, а то, что ожидаете от неё. Всегда ожидайте от себя только самого хорошего, самого лучшего. Сила положительных ожиданий способна изменить всю вашу жизнь.

Закон притяжения гласит, что вы представляете собой живой магнит. Вы постоянно привлекаете в свою жизнь людей и ситуации, находящиеся в гармонии с вашими доминирующими мыслями. Подобное притягивает подобное. Человек, постоянно настроенный на процветание, привлекает многообещающие идеи и возможности.

Закон соответствия – во многом обобщает и объясняет все остальные. Он гласит: «Что внутри, то и снаружи». Это означает, что наш внешний мир есть отражение мира внутреннего. То, как люди откликаются и реагируют на вас, отражает ваше отношение к ним и ваше поведение. Единственный способ поменять что-то снаружи – это измениться внутри. Нужно изменить себя.

Закон ментальной (мыслительной) эквивалентности называется ещё *законом ума*. По сути он утверждает, что мысли материализуются. Сначала вы их хозяин, а затем они начинают распоряжаться вами. Вы почти всегда поступаете, сообразуясь с вашими мыслями. Вы превращаетесь в то, о чём думаете. Ваша сегодняшняя жизнь – это результат всего предшествующего хода ваших мыслей. Изменив своё мышление, вы меняете и свою жизнь.

Для эффективного перепрограммирования своего мозга и последующего изменения собственного будущего следует понять законы привычки, практики и эмоций. Практически всё, что вы делаете, является результатом *привычки*. Каждая из них возникает сознательно или подсознательно. Любая вредная привычка может быть заменена полезной. На скорость усвоения какой-либо привычки существенно влияет частота повторения соответствующего акта. Концентрация внимания на том, что вы делаете, ускорит выработку необходимой привычки.

Закон практики утверждает, что всякое часто повторяемое действие или мысль становится новой привычкой. Можно выработать любую привычку.

Закон эмоций гласит, что 100% принимаемых решений и последующих действий основаны на эмоциях. Мысль, лишённая эмоций, не в состоянии влиять на вас. Очень важно сосредотачивать мысль на желаемом и удерживаться от размышлений о пугающем. Счастливые, удачливые люди осознают силу своих мыслей и стремятся сделать их позитивными и конструктивными.

Отечественные специалисты в области научной организации труда выявили *непрерывные условия успешной работы*.

- Последовательность и система. К работе следует приступать не дожидаясь появления желания или вдохновения. Работайте систематически, последовательно достигая цели, не торопясь.

- Ритм. Работоспособность меняется в течение суток. Выявлено пять физиологических подъёмов: около 5, 11, 16, 20 и 24 часов (по зимнему времени) и столько же спадов – около 2, 9, 14, 18 и 22 часов. Кроме того отдельным людям присущи индивидуальные, благоприятные для работы периоды суток.

- Порядок. Закончив дело, возьмите себе за правило убрать ненужное.

- Сосредоточенность внимания. Не следует хвататься за несколько дел сразу, это верный способ вечно спешить и ничего не успевать.

- Собранность. Чтобы не спешить утром, приготовьте всё, что нужно с вечера. Приучите себя к автоматическим действиям перед уходом из дому: проверить взято ли всё необходимое и в порядке ли то, что остаётся дома. Составьте список вылетающих из головы мелочей и держите его перед глазами.

- Слушание. Сразу же чётко уясните себе: кто, что, где, когда, как и почему. Выделяйте главное.

- Перерывы. Физиологи рекомендуют устраивать перерывы в одно и то же время. Хорошо восстанавливается работоспособность после интенсивной физической нагрузки. Замечено, что человек по-настоящему отдыхает от одной работы, когда берётся за другую. Меняйте род занятий.

- Контроль. Закончив работу спросите себя, куда ушло время. Сделайте ревизию сделанного: всё ли из важного и срочного выполнено. Составьте план работы на завтра.

Чтобы реализовать свою мечту, сосредоточьте всю свою энергию на одной цели, без остатка отдавшись её достижению. Никогда не ждите идеальных условий для её осуществления. Успех всегда достигается постепенно, шаг за шагом, и никогда – сразу.

Закономерности преуспевания и неудач

Универсальные знания, умения и способности, приводящие к успеху. Бухгалтерский талант - способность умело обращаться с деньгами и принимать решения в финансовых вопросах. Умение руководить - способность сотрудничать с коллегами, подчинёнными и начальниками, отдавать распоряжения, демонстрировать уважение и понимание. Умение общаться - способность результативно говорить и писать. Умение распределять время - способность планировать его на отдельные виды, этапы работы и эффективно использовать. Умение вести переговоры - способность объективно и взвешено подходить к решению проблем. Умение выступать - способность ясно выражать мысли, внушать и убеждать. Умение писать - способность написать отчёт, или докладную записку, распоряжение или письмо простым и доступным языком. Творческие и организаторские способности - умение чётко обозначить проблему, предложить возможные способы её решения и выбрать оптимальный. Умение проводить собеседование - способность получить информацию и сделать вывод, задать хороший вопрос и критически оценить ответ. Умение учить - обладание навыками вложить знания в чужие головы, пробудить в них интерес и побудить учиться.

Ваши мысли утром, в момент пробуждения, могут определить ваше поведение в течение всего дня. Начинайте каждый день жизнерадостно, улыбочиво, и само собой получится, что ваша работа станет подлинным удовольствием, а продвижение к цели – чудесным достижением. Преуспевающий человек не позволяет, чтобы негативные эмоции доминировали. Он простит того, кто его обидел, отправится на прогулку, отвлечётся от гнева или досады, снимет напряжение и настроит себя на положительный лад. Попробуйте улыбнуться вместо того, чтобы хмуриться.

Постоянно следите за своими словами и мыслями. Если человек хочет, чтобы его жизнь стала лучше, ему необходимо находить добро в себе самом и в окружающих. Именно вы решаете, какие мысли будут доминировать у вас. Вы творите свою жизнь. Дверь к успеху открывается изнутри.

Человек должен находиться всецело в состоянии и ощущении «здесь и сейчас». Необходимо искать наслаждение в работе. Она должна быть лёгкой, увлекательной и весёлой, а не рутинной и трудной. Дважды счастлив тот, чья работа совпадает с жизненными природными устремлениями. А если работа приносит вам только разочарования, если ваше сегодняшнее занятие *вам не нравится*, можно воспользоваться *рекомендациями ряда учёных* дальнего зарубежья.

- Измените ваше отношение к работе. Научитесь обращать внимание только на положительные стороны вашей работы и людей, с которыми вы работаете. Старайтесь быть в хороших отношениях с коллегами и начальством. Цените то, что у вас есть работа в это трудное время. Нужно наслаждаться её процессом, приобретением навыков и умений.

- Измените те обстоятельства, которые делают работу неприятной.

- В некоторые моменты жизни невозможно изменить ни ситуацию, ни своё отношение к ней. В этом случае у вас два выхода: смириться и продолжить работать или, что более полезно...

- Ищите другую работу или другую область деятельности. Очень нелегко всё менять, но упорство и настойчивость постепенно принесут плоды.

- Работайте, если это возможно, неполный рабочий день. Это способствует расслаблению и возможности заниматься интересными делами.

Хотя работа играет существенную роль в нашей жизни, но не только она определяет наш подлинный успех. По-настоящему успешная и счастливая жизнь включает и наши отношения с окружающими людьми, и нашу общественную, семейную и духовную её составляющую. Люди, которые каждый день живут по

максимуму, наслаждаясь всем тем, что приносят им новые сутки, достигают успеха.

Первопричина успеха заключена *в нас самих*. Прежде всего необходимо страстное желание иметь успех, которое создаёт среду для возможностей. Нужно привыкнуть ставить определённые цели, намечать планы их осуществления, способы их решения и добиваться выполнения задуманного. Успех требует практики, и начинать практиковаться надо в юности. Задумайтесь об этом. Чтобы стать виртуозом, музыкант должен беспрерывно усердно упражняться. Атлет тренируется долгие годы и только тогда может стать звездой. Подобным образом и успех требует большого труда.

Обещайте себе добиваться перемен и не сворачивайте со своей тропы, пока не достигните завершения того или иного этапа на пути к цели. Полностью откажитесь от употребления в своём лексиконе слов: я не могу; сомневаюсь; не думаю; у меня нет времени; может быть; боюсь, что...; я не верю; это невозможно; (как можно меньше) я. Сделайте *частью вашего словарного запаса слова*: я могу; я буду; надеюсь на лучшее; знаю; я найду время; наверняка; я убеждён; я уверен; (как можно больше) вы.

Общей чертой для всех действительно преуспевающих людей является искусство заводить и поддерживать как можно больше контактов с полезными людьми. Нужны надёжные человеческие контакты. Сеть противопоставляет слабости одиночки силу объединения. Это могут быть клубы, общества, партии, кружки, однокурсники, союзы по профессии, братства, товарищества и т. п. Благодаря сети можно быстро связаться с теми, кто поможет вам получить то, что нужно, и самому помочь другим приобрести то, что им нужно. Главными условиями успешного функционирования сети являются: взаимная выгода, взаимозависимость, взаимный обмен и непрерывность. Нужно иметь *картотеку своей сети со следующими сведениями*: телефон, факс, электронная почта, интернет, должность, место работы, адрес, время и место рождения, семейное положение, образование, членство в объединениях, особые интересы, послужной список, личные достижения и т. д.

Не ждите немедленной отдачи от новых знакомств. Для начала можно просто позвонить, поздравить с днём рождения, праздниками или важными событиями. Не пытайтесь сводить

вместе людей, между которыми нет ничего общего. Не путайте товарищеские отношения с деловыми. Благодарите за малейшее одолжение. Не сжигайте мосты. Мало ли что может случиться. Держите дверь открытой для знакомств. Не бросайте упавших. Будьте человеком, помогите другим. Человек стоит ровно столько, сколько может отдать. Не настраивайтесь на отказ. Вы не представляете, как часто люди говорят «да». Не будьте паразитом, не старайтесь урвать лишнее. Не бойтесь просить. Неправда, что люди не любят, когда к ним обращаются за помощью. Это им льстит. Научитесь искусству тамады - это уверенность в себе, ощущение себя интересным человеком, источником силы и вдохновения для других.

В жизни редко удаётся научиться чему бы то ни было, не сделав ошибок. Учёными и практиками выявлены *основные причины, из-за которых люди не достигают успеха* и счастья в жизни. Плохая наследственность - это совсем небольшой недостаток. Отсутствие ясных, чётко сформулированных целей в жизни - это основная причина неудач. Отсутствие нормального честолюбия, стремления стать удачливым. Пробелы в образовании и неумение применять знания в практической деятельности. Отсутствие силы воли. Влияние среды, дурное окружение. Медлительность в принятии решений. Отсутствие настойчивости и последовательности в достижении цели. Отрицательные качества характера. Бесконтрольная страсть к азарту. Неуверенность в принятии решений. Один или несколько признаков страха (нищета, старость, болезнь). Неудачный брак. Брак – это ваш тыл, а тылы должны быть надёжными. Перестраховка или отсутствие осторожности. Неудачный выбор друзей и партнёров. Привычка вмешиваться в чужую жизнь. Предрассудки и предубеждения. Неудачный выбор профессии или рода деятельности. Привычка к неоправданному мотовству. Отсутствие энтузиазма. Нетерпимость, связанная с различием в политических, идеологических и религиозных убеждениях. Жажда мести. Неумение работать и неспособность к сотрудничеству с другими. Умышленная бесчестность. Высокое самомнение, эгоизм и тщеславие. Неумение управлять собой. Отсутствие самоконтроля. Остановленное саморазвитие. Отсутствие самодисциплины. Желание добиться

многого, не прикладывая достаточных усилий. Человеческая лень. Нерациональные траты времени. Отсутствие творческого отношения к делу.

Ошибки – это личный драгоценный опыт, показатель вашей активности. Неудачи заставляют нас думать. Они хороши тем, что активизируют воображение, а также стимулируют творческие возможности. Ошибок нет – есть только уроки.

Как извлечь пользу от поражения? Перестать себя жалеть, сделать выводы и видеть в поражении путь к будущим победам. Больше оптимизма. Человек может изменить свою жизнь, перестроив образ мышления с негативного на позитивный. Учиться на своих ошибках и применять накопленный опыт в новом деле. Изучить альтернативы достижения цели. Если правильно поступить, поражение обернётся победой. Не терять чувство юмора в трудную минуту. Поставить себе новые цели. Всегда, когда вы сталкиваетесь с неблагоприятной для себя ситуацией, задайте себе такие *вопросы*: Почему это случилось? Мог ли я предотвратить это? Могу ли я вынести что-то благотворное из этого? Возможно ли обернуть на пользу произошедшее путём использования своего интеллекта, изобретательности и упорства?

Действительные причины неосуществившихся мечтаний. Отсутствие стремлений к достижению цели в жизни. Нечёткое определение целей. Непонимание важности достижения цели. Стремление получить всё сразу и немедленно. Нереалистичные ожидания. Страх перемен. Отсутствие обязательств, плана. Игнорирование системы поощрений. Отсутствие деятельности.

«Десять нельзя» преподобного У.Буткера (1916 г.). Нельзя добиться процветания, отрицая бережливость. Нельзя помогать маленьким людям, принижая великих людей. Нельзя укрепить слабых, ослабляя сильных. Нельзя приподнять того, кто получает жалованье, грабя того, кто это жалованье платит. Нельзя помочь бедным, уничтожая богатых. Нельзя избежать неприятностей, если ваши траты превышают ваши доходы. Нельзя содействовать братству людей, возбуждая классовую ненависть. Нельзя обеспечить себе надёжную жизнь на взятые в долг деньги. Нельзя укреплять характер и мужество человека, отнимая у него инициативу и независимость. Нельзя раз и навсегда помочь

человеку, делая за него то, что ему следовало бы делать самому.

Заповеди продвижения по иерархической лестнице своей карьеры. Каждый сам кузнец своей карьеры. Начните продвигать себя сами. Помните, что нет неисполнимых поручений, есть непростые пути их решения. Не принимайте неприятности близко к сердцу. Готовьте себя к тому, что не всё будет гладко. Помогайте своему шефу насколько это в ваших силах. Не щеголяйте своей эрудицией, если ваш шеф не отличается таким качеством. Никогда не удивляйтесь, что он не знает элементарных вещей. Если вы ничем не заняты на работе, найдите сами себе полезное дело. Назначайте срок выполнения задания. Помните, что на выполнение 80% проекта уходит 20% отведенного времени, а на остальные 20% проекта - 80% времени.

Продвижение вверх – это повседневная работа. Начать можно с определения предела желаемого. После этого нужно решить, как вы будете добиваться этого. Для успешного решения поставленной задачи прежде всего нужны знания. Поэтому следует побольше читать. Начните с признанных деловых изданий и иностранной литературы, так как отечественной пока мало.

Чтобы добиться успеха в качестве начальника, нужно *уметь повести за собой подчинённых*. Следовательно, прежде всего *научитесь обращаться с людьми*. Никогда не злословьте. Старайтесь не приобретать себе врагов. Если вы случайно кого-то обидели, постарайтесь извиниться или выяснить недоразумение. Никогда не принимайте чью-то сторону в интригах. Сохраняйте ровные дружеские отношения со всеми. К вам будут тянуться люди, если вы будете излучать любовь, радость, терпение, миролюбие, доброту, верность, мягкость и самообладание. Ответственно выполняйте общественные поручения, даже если они вам не по душе и у вас мало времени. Вы всё равно узнаете что-то новое и вас заметят. Будьте энтузиастом. Всегда просите дополнительную работу, если у вас есть время на её выполнение.

Чтобы успевать больше в меньшее время, требуется всего лишь *организованность и самодисциплина*. *Правила, которые помогут вам этого добиться*. Точно определите, что вы собираетесь делать. Сосредоточьтесь на главном. Запишите самые срочные дела в порядке их важности и выполняйте

последовательно в установленной очередности. Придумайте себе стимул. Мы лучше делаем то, что нам хочется делать. Отсюда задача – перевести свои дела из категории «*надо*» в категорию «*хочется*». Установите твёрдые сроки выполнения работ. Научитесь быть решительными. Отделяйте второстепенное от главного. Приобретите привычку к использованию записной книжки. Нужно *записывать* все предстоящие дела, яркие мысли, номера телефонов и т. п. Не загружайте память тем, что не нужно. Прежде чем что-то сделать, уточните, где, когда, как, что, почему? Подумайте, как можно усовершенствовать свою работу. Приступайте к делу сразу же. Следите за тем, на что вы тратите свободное время. Помните, что начиная день всего на 15-20 минут раньше, чем положено, вы зададите тон всему дню.

Для того, чтобы не отставать, нужно быть *немного впереди*. Стратегия опережения основана на планировании своих действий наперёд и резервировании своего времени. Человек должен предопределить, в какой последовательности следует осуществлять жизненные задачи и чему больше посвятить времени и жизненных сил. Установите прежде всего то, что для вас самих ценно, актуально и значимо. Имейте в виду, что всегда реально существует целый ряд путей решения возникающих проблем.

Если хотите стать счастливым, *сделайте счастливым кого-то ещё*. Помогайте другим добиваться успеха. Обратите внимание, что почти все люди предпочитают общество помогающих и дающих, а не принимающих. Принимающих стараются избегать, дающим всегда рады. Чем больше вы даёте жизни, тем больше получаете взамен. Это всеобщий закон жизни.

Технические приёмы и принципы зарабатывания денег. Тратьте меньше, чем вы зарабатываете. Сначала сэкономьте, потом потратьте. *Главный базовый принцип*: сначала отложить какой-то процент в сторону, потом тратить оставшееся. Заставьте деньги работать на вас. Можно вложить их в недвижимость, акции, ценные бумаги, а также держать их на счетах солидных банков. Прибыль, получаемую от вложения основных средств, надо тоже вкладывать. Сокращайте расходы. Следует избавляться от невыгодного вложения денег. Всегда покупайте качественные товары. Общайтесь с удачливыми людьми, вращайтесь в их обществе. Их

уровень мышления и склад ума будет передаваться вам. Управляйте собой, экономия и накопление денег предполагают самоконтроль, разумное и осмотрительное управление финансовыми делами. Иногда балуйте себя, надо поддерживать себя вознаграждениями, небольшими радостями и удовольствиями. Ищите новые возможности. Многие люди увеличили свои капиталы, выполняя дополнительную работу в выходные дни и по вечерам. Можете открыть собственный бизнес, оставаясь на прежней работе. Возможности заработать деньги есть у всех и в любой момент. *Основной закон успеха* гласит: что вы даёте окружающим, то вы и получаете назад.

Если же вы обладаете достаточными денежными средствами, то для их эффективного использования можно прибегнуть к *правилам как делать и сохранять деньги*.

1. Вкладывай деньги лишь в то, что знаешь. В сфере финансов подвергать сомнению следует всё. Каждый преследует свои корыстные цели.

2. Никогда не покупай и не вкладывай деньги под давлением. От мошенничества не способен оградить ни один закон.

3. Делай деньги на собственности. В мире финансов все делают деньги спекулируя. Рискует каждый. Но вкладывай деньги, приносящие прибыль, – в собственность, а не в планы. Приносит успех примерно 1 план из 50.

4. Вкладывай деньги лишь в то, что можно перепродать.

5. Деньги нужно делать как можно быстрее.

6. Слушай своего банкира. Не пользуйся услугами брокеров. Защитником собственности является только банкир.

7. Покупай во время понижения, а продавай во время повышения цен. В политике присоединяйся к большинству – и выиграешь. В финансах нужно находиться в меньшинстве. Не продавай, когда все продают.

8. Держи деньги в обороте. Купил – продай, купил сегодня – продай завтра. Магазин – это перевалочный пункт, а не военный арсенал.

9. Занимай столько, сколько можешь вложить в бизнес.

10. Занимай для развития, а не для хвастовства. Чтобы сделать состояние за короткое время, нужно в определённом смысле быть спартанцем.

11. Никогда не давай займы. Деньги в заём дают банки и ростовщики, которые обычно берут 10% в месяц. Кредитора не любят.

12. Ставь на целую отрасль и следи за колебаниями цен. Надёжнее всего купить обычные акции лучшей фирмы в худшей отрасли.

Секреты личного обаяния

Имеются лишь два способа эффективного воздействия на людей: *«способ убеждать»* и *«способ понравиться»*. Обаятельные люди обладают особой способностью притяжения к себе окружающих. К ним постоянно льнут. Они всегда увереннее в себе, коммуникабельнее и просто счастливее своих коллег. Обладая элегантностью манер, доброжелательной улыбкой и магией речи, они как бы получают дополнительную психологическую энергию от окружающих. Обаяние - это не столько визуальная привлекательность личности, сколько *душевная расположенность к людям*, полная открытость и доверие к ним, внутреннее побуждение помогать окружающим. Основой благожелательного, уважительного отношения к людям, является высокая их нравственность, законопослушание и правопочитание.

Личностное обаяние обладает какой-то необъяснимой с научной точки зрения магической силой и властью. Поэтому руководители, менеджеры, бизнесмены не имеют права не быть обаятельными. Они призваны «заражать» всех своим светом, бодрым, жизнерадостным настроением и неиссякаемой энергией.

Ниже приведены некоторые *«не»*, которые способствуют приобретению располагающего к себе обаяния. Не бросайте слов на ветер. Дал слово – держи. Сказал – сделал. Не давайте совета другим людям прежде, чем они вас попросят. Не пытайтесь блистать своими знаниями. Не выражайте своё превосходство над другими. Не делайте замечания людям, которые делают то, что вам не нравится. Не навязывайте окружающим ваши взгляды и

убеждения. Не выставьте других в смешном свете, не ставьте других в неудобное положение. Не пользуйтесь язвительной насмешкой или злой иронией. Не доминируйте в разговорах с людьми. Не будьте злы и вспыльчивы. Не смейтесь над ошибками других. Не обвиняйте других в чём бы то ни было. Не шутите, когда нужно внимательно слушать собеседника. Не проявляйте раздражения и не выходите из себя. Не говорите постоянно, долго и без пауз. Не вмешивайтесь в дела других людей. Не ищите благосклонности и одобрения у окружающих. Не говорите с людьми о ваших личных тревогах, беспокойствах, волнениях и переживаниях. Не будьте ленивы, пассивны, угрюмы. Не поклоняйтесь вещам. Не говорите людям, в чём состоят их нравственные обязанности, в чём они правы и в чём неправы. Не говорите твёрдо и безапелляционно. Не смейтесь громко.

Некоторые способы располагать к себе людей. Искренне интересуйтесь другими людьми, восхищайтесь ими, поздравляйте с днями рождения и другими знаменательными датами, приветствуйте людей с радостью и энтузиазмом. Улыбайтесь почаще. Мы должны испытывать, общаясь с людьми, настоящую, согревающую душу радость, если хотим, чтобы люди испытывали ответную радость от общения с нами. Запоминайте имена и отчества окружающих вас людей и произносите их как можно теплее. Будьте терпеливыми, сочувствующими слушателями, проявляйте внимание к собеседнику. Говорите о том, что входит в круг интересов вашего собеседника, что близко его сердцу. Внушайте собеседнику его важную роль, его значительность и делайте это искренне. Говорите что-нибудь приятное всем, кого вы встречаете. Проявление интереса заставляет человека сиять от счастья. Делая *добро другим*, вы в первую очередь помогаете себе.

Умения, которые способствуют проявлению обаяния личности: танцевать; играть на музыкальных инструментах; петь; играть в спортивные игры; кататься на коньках; водить автомобиль; развести костёр; приготовить обед; ловить рыбу; быть тамадой; ремонтировать бытовую технику; работать на компьютере; вязать и вышивать; ухаживать за домашними животными, птицами, рыбами; быстро читать; владеть иностранными языками, искусством самозащиты; оказывать первую медицинскую помощь; быстро

знакомиться с людьми; быть услужливым и внимательным к людям; владеть навыками хорошего тона (вежливость, такт, жизнерадостность).

Качества, с помощью которых можно добиться личного обаяния, условно можно поделить на отдельные группы. Часть качеств личности задаётся *природой*. К ним относятся приятные внешние данные, способность легко сходитья с людьми, сопереживать и понимать другого человека. Другая часть качеств, таких как тактичность, эрудиция, чувство юмора, красноречие приобретается через *воспитание и образование*. Третья часть качеств приходит с *жизненным опытом*, что позволяет умело ориентироваться в каждой конкретной ситуации, правильно выбрать нужный способ поведения и с успехом использовать хорошо развитую интуицию.

Наше первоначальное впечатление о людях складывается по *внешнему виду*. В понятие внешнего вида включаются поза, походка, манера одеваться, причёска и макияж. *Компоненты первого положительного впечатления*. Оденьтесь так, чтобы отвечать ожиданиям другого человека. Оденьте то, что, по мнению другого человека, будет подходящим для ситуации. Увидя человека, искренне ему улыбнитесь. Установите и поддерживайте контакт глазами. Пока кто-нибудь из вас говорит, смотрите на человека, но не надо смотреть не отрываясь, как говорят, не пяльтесь. Поздоровайтесь первым. Протягивать руку первым вы можете только младшим по возрасту, по служебному положению, близким и друзьям. Рукопожатие должно быть умеренным. Ладонь обязательно должна быть сухая. Чуть-чуть удлинённое рукопожатие наряду с улыбкой, приятным взглядом демонстрирует дружелюбие.

Искренне приветствуйте входящего или встреченного. *Лучше приветствовать словами*: «Рад видеть вас», чем «Как вы поживаете?» Называйте увиденного по имени и отчеству. Произнесите их уверенно. Не говорите слишком тихо или слишком громко. Если вы хозяин, проявите знаки гостеприимства, предложите чай, кофе и прохладительные напитки. Если встреча происходит в вашем кабинете, встретьте человека при входе. Ещё лучше встретить гостя около вашего кабинета и проводить к себе.

Если вы гость, ведите себя так, чтобы не обидеть хозяина и других гостей. Изучите обычаи. Узнайте всё, что возможно о человеке и его компании. Изучите основные правила этикета и учтивости. Не перебивайте другого. Постарайтесь больше слушать, а не говорить! Однако, если собеседник – хороший слушатель и хочет, чтобы вы поговорили, сделайте ему одолжение.

Положительное впечатление на людей оказывает бодрость духа и жизненный оптимизм. В основе же заинтересованного расположения к себе людей, необъяснимого влечения лежит *приятная мимика и жесты*. Не менее важное значение для проявления обаяния личности имеют хорошие манеры. Порочные люди весьма редко отличаются изяществом манер. Мужчина при разговоре не должен запускать руку в карман и разговаривать с сигаретой в зубах. Подчинённый не должен с жаром сжимать и оставлять в своей руке руку начальника. Недопустима лесть, тем более подхалимаж.

Если вы хотите достичь согласия, то почаще говорите людям, что они хорошие. Делает вас привлекательной личностью и помогает найти контакт с собеседником умело составленный и высказанный комплимент. *Основные правила составления и применения комплиментов*. Комплименты должны констатировать, утверждать наличие только положительных качеств человека. В них следует избегать двойного смысла. Комплименты, касающиеся личных качеств, нужно употреблять строго индивидуально, основываясь на достоверных данных. Делая комплименты, удерживайтесь от иронических добавок к ним, так как это может привести к формированию отрицательных эмоций. Никогда не говорите комплиментов, если вам что-нибудь нужно. Никогда не перебарщивайте. Чрезмерная похвала редко вызывает в собеседнике доверие. Никогда не говорите в ответ на сказанный вам комплимент точно такой же. Никогда не хвалите очевидное – так даже самый искренний комплимент звучит фальшиво. Полезно позитивно сравнивать внешность, поведение или вещи собеседника с другими, спрашивая в чём секрет или как им это удаётся?

Найдите, что лично вам нравится в собеседнике, что вы бы хотели позаимствовать у него. И скажите об этом прямо. Самый эффективный комплимент – это комплимент на фоне

антикомплимента себе. Compliment делается более ощутимым, если возвышая другого, мы дополнительно обращаем внимание на свой неуспех. Когда комплимент пришёлся по душе собеседнику, лицо его озаряется улыбкой. Вы подарили ему положительные эмоции, улучшили настроение. Вы сделали для него благо. В ответ получите расположение и уважение к себе.

Надо обладать весьма выдающимися качествами для того, чтобы не нуждаться в *вежливости*. Утончённая вежливость с избытком возмещает все природные недостатки. Вежливость предупреждает ссоры, заставляет сдерживаться, способствует возникновению любви и уважения. Вежливости можно и нужно научиться. Она должна быть естественной и искренней, идущей от сердца.

Тактичность предполагает тонкую, осторожную, деликатную линию поведения по отношению к окружающим: терпимость, великодушие, внимание и глубокое уважение к людям, искреннее желание и умение понять их, почувствовать, что может доставить им радость или удовольствие. Тактичность – это чувство меры, которое следует соблюдать в разговоре, в отношениях с людьми, умение не переходить границу дозволенного и приличного.

Неотъемлемой чертой обаятельной личности является *скромность*. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчёркивает своё превосходство, не говорит о своих качествах, не требует для себя никаких привилегий, особых услуг, удобств.

Врагом обаятельности является вульгарность. Ею часто грешат в общении. Это объясняется как невоспитанностью, так и обострённой потребностью во внимании к себе, повышенной мнительностью и стремлением выделиться, что часто провоцирует неприязнь и ссоры.

Ваши *осанка и походка* весьма важны для всего внешнего облика. Идеалом для вас должна стать прямая, королевская осанка, и тогда вы будете не только хорошо выглядеть, но и значительно лучше чувствовать себя. Походка обаятельного человека должна быть прямой, размеренной, плавной, пластичной, энергичной. Следует избегать лишних движений. Руки не нужно держать за спиной или в карманах, голову не втягивать в плечи, не сутулиться.

На стуле необходимо *сидеть* свободно, прямо. Нельзя сидеть на краешке стула, верхом, раскачиваться, вставать с шумом, качать ногой, стучать по чужому стулу. Стул переставляют, а не двигают. Неприглядно сидеть перекинув ногу на ногу, особенно женщине, если она одета в узкую коротенькую юбку. Не рекомендуется, сидя за столом, подпирать голову рукой или класть её на руки и в такой позе разговаривать с присутствующими. Некрасиво обхватывать колени, скрещивать руки на груди и вести в такой позе разговор. Лучше руки держать на коленях или на столе. Сидеть надо лицом к другим, не следует поворачиваться к сзади сидящему для разговора.

На внешность серьёзное влияние оказывает тяготение к *крайностям в моде*. Молодёжи свойственно следовать этим крайностям, но увы, будучи руководителем, вам следует установить стандарты для себя: что можно, а что нельзя одеть на работу, чтобы не оттолкнуть от себя людей. Манера одеваться существенно влияет на отношение к вам ваших коллег.

Позитивное восприятие вашего внешнего вида весьма существенно зависит от вашей *причёски*. Красивыми причёсками являются те, которые гармонируют с лицом, возрастом, одеждой, средой. Если женщина хорошо причёсана, она выглядит элегантно, красиво, а если причёсана плохо, даже модно одетая женщина выглядит некрасивой. Мужчина, который следит за собой, никогда не запустит волосы до такой степени, что его очередная стрижка становится заметной. Стрижётся он так часто, как нужно для поддержания внешне постоянной причёски. У вас не должно быть длинных неопрятных волос. Для обаятельного мужчины вряд ли подойдёт косичка или хвост. Если вам не захочется распрощаться со своей шикарной шевелюрой, то вымойте голову и аккуратно уложите волосы в причёску. Даже если у вас короткая стрижка, то позаботьтесь о том, чтобы волосы не торчали в разные стороны, мокрые волосы пригладьте гелем или слегка сбрызните лаком для волос. Щетина или маленькая бородка придаёт мужчине неопрятный вид. Для делового мужчины больше подходит аккуратная короткая стрижка и чисто выбритое лицо.

Улучшат вашу внешность и в целом внешний вид приведенные ниже рекомендации. *Предложения для мужчин*. Принимайте душ, ванну каждый день, после чего пользуйтесь

дезодорантом. Брейтесь каждое утро. Каждое утро надевайте свежие носки, трусы, рубашку. Носите чистый галстук, тщательно отутюженный, аккуратно завязанный, находящийся точно под воротником рубашки и сочетающийся с вашим костюмом и рубашкой. Держите костюм, пальто, плащ и т. п. чистыми и отглаженными. Каждый день наносите крем на обувь и наводите глянец и блеск бархоткой. Чистите зубы два раза в день. Через каждые четыре недели ходите в парикмахерскую. Держите ногти чистыми, с округло обрезанными кончиками. Если ваше телосложение, голос, привычка говорить и общее поведение в большей степени предполагают женственность, сделайте всё, чтобы создать впечатление мужественности: постарайтесь говорить более низким тембром, развивайте мышцы рук, избегайте выражений и восклицаний, которые используют женщины.

Предложения для женщин. Принимайте душ, ванну каждый день, после чего пользуйтесь дезодорантом. Чистите зубы два раза в день. Защищайте себя от дурного запаха изо рта, бросьте курить. Держите шею, лицо, уши и руки в чистоте. Несколько раз в день причёсывайте волосы. Предпринимайте любые разумные шаги, чтобы иметь хороший цвет лица. Кисти рук должны быть гладкими, а ногти – тщательно обработанными. Используйте благоразумие и умеренность в применении губной помады, пудры, туши, теней. Изучайте форму и черты вашего лица для выбора причёски. Выбирайте такую причёску, от которой ваше лицо выглядело бы овальным. Не используйте много косметики. Никогда не заменяйте дезодорантом или духами душ и ванну. Чистите обувь, костюм, головной убор, пальто перед каждым выходом из дома. Держите ваши костюмы, юбки, платья и блузки чистыми и выглаженными. Храните в полном порядке все свои аксессуары: перчатки, шарфы, платки, пояса, ремни и др. Держите обувь чистой, намазанной кремом и с наведенным бархаткой блеском. Надевайте свежее нижнее бельё каждый день. Будьте уверены, что надеваемый вами костюм ко времени и к лицу.

Неряшливость есть выражение личности, и из-за неё некоторые люди могут сделать выводы о несобранности мыслей, небрежности в стиле вашего руководства и общей ненадёжности – и всё это лишь из-за вашей неподобающей внешности. *Главное*

требование к одежде - это опрятность и аккуратность. Она должна соответствовать назначению, месту, времени и характеру событий, возрасту и индивидуальным особенностям человека. Выбирая модную вещь, нужно всегда соотносить её с собственной личностью и останавливаться лишь на том, что вам идёт и подчёркивает ваше своеобразие. Все предметы и части костюма должны хорошо сочетаться друг с другом по назначению, цвету, ткани и по стилю. Однако строгий чёрный костюм подходит почти во всех случаях.

Правила мужской элегантности. Помните, что только гангстер способен надеть рубашку темнее, чем костюм, и галстук светлее, чем рубашка. Длина галстука должна быть такой, чтобы в завязанном виде он доставал пряжку ремня. Цвета одежды должны играть. В противном случае ваша внешность будет выглядеть блеклой и вызывающей. Желательно, чтобы костюм был одноцветным. Предпочтительно рубашки белого цвета или однотонные пастельных (мягких, неярких) тонов. И чем бледнее, тем лучше. Манжеты рубашки должны выступать на сантиметр из рукава пиджака. Мало соответствуют деловой обстановке вещи из вельвета, велюра, бархата и джинсовой ткани, как, впрочем, и антрацитово-чёрный костюм с белоснежной сорочкой. Узел вашего галстука непременно должен быть идеальным. Желательно иметь при себе два носовых платка: один – в кармане брюк, им пользуются по назначению (не комкая после употребления), второй – непорочной чистоты – во внутреннем кармане пиджака. Ему уготована более ответственная миссия: протереть очки, уголком вытащить из женского глаза соринку и т. д.

Нельзя забывать, что одежда предназначена прежде всего для того, чтобы вызвать к себе интерес, привлечь внимание и оказать приятное впечатление на людей. Она влияет и на того, кто её носит, и на окружающих. Замечено, что красиво одетые люди чаще улыбаются, выглядят более уверенными в себе и более беспечными. Они не делают резких движений, реже смотрят искоса, у них менее напряжённый голос. Им меньше грубят, с ними более обходительны и учтивы.

Приведенные ниже рекомендации помогут вам *избежать грубых ошибок* при выборе одежды. *Советуем для женщин*

никогда: первой не появляться на работе в модной одежде; не надевайте на работу ничего, подчёркивающего вашу женскую привлекательность; не носите брюки, если вы на работе имеете дело с мужчинами; не одевайтесь в мужском стиле; не позволяйте моде диктовать длину юбки вашего делового костюма; не снимайте жакет на работе; не носите очков в ультрамодных оправках; не пейте много на официальных обедах; ничего из одежды не покупайте сгоряча.

Рекомендуем женщинам всегда: носите на работе костюм с юбкой; шейте костюм с учётом специфики вашей работы; носите простые туфли на среднем каблуке (около 4 см); сочетайте цвета одежды и обуви; носите колготки, чулки телесного цвета; носите пальто и плащ, прикрывающие вашу юбку и платье; смотрите на себя в зеркало; пользуйтесь добротной ручкой; носите спортивную одежду хорошего качества (на отдыхе, а не в учреждении); прежде чем одеваться, подумайте, с кем вам придётся встречаться и что вам нужно сделать; посмотрите на то, как одеты другие люди; выбирайте скромные и неброские ювелирные изделия и аксессуары; пусть ваш кабинет не напоминает кабинет мужчины, но там не место и типично женским предметам.

Советы для мужчин. Обаятельный мужчина должен выглядеть: солидным и уверенным в себе; деловым и привлекательным; порядочным, внушающим доверие; не без претензий на изящество и элегантность. *Помните:* Держитесь подальше от модных направлений. Выбирайте хороший материал для костюмов. Сначала купите костюм. Он самый главный из всех элементов одежды. Плохо сочетаются в разных элементах одежды одинаковые рисунки. Галстук должен сочетаться с рубашкой или немного контрастировать с ней, но не дисгармонизировать с костюмом. Стоит учитывать и климат. Чем южнее, тем естественнее смотрятся светлые тона и более лёгкие ткани одежды.

Не принято в обществе: приводить себя и свою одежду в порядок, поправлять галстук, причёску, чистить ногти; пользоваться жевательной резинкой; почёсываться, ерошить волосы; использовать ноготь в качестве зубочистки; щёлкать суставами пальцев; потирать руки; одёргивать одежду; постоянно

что–нибудь мурлыкать; обнаруживать свой гнев и негодование бурными проявлениями, оскорбительными, грубыми словами.

Во время разговора не подобает. стоять или сидеть, заложив руки в карманы, за спину или скрестив их по-наполеоновски на груди; чрезмерно жестиковать руками; пожимать плечами; мотать головой вместо отрицательного ответа; заглядывать в глаза собеседнику; сопровождать речь ужимками; теревить или перебирать что-либо пальцами; дотрагиваться до собеседника, класть ему руки на колени или плечо, похлопывать по спине, брать за рукава или за пуговицы пиджака; поворачиваться к собеседнику спиной; часто поглядывать на часы, позёвывать; заканчивать своё выступление взрывом смеха.

Овладение манерами обаяния должно начинаться с изучения литературных источников в этой области, а закрепляться путём ежедневного тренинга по применению манер в повседневной жизни. Только заботясь о своём достоинстве, можно научиться уважать достоинство других. *Следует воспитать в себе* неуёмное желание делать добро людям и способность быть всегда приветливым на каждое их обращение. Чтобы заслужить любовь окружающих, нужно стараться быть как можно полезнее для них. Необходимо стремиться постоянно возбуждать в окружающих положительные чувства, которые включают любовь, уважение, доверие, восхищение, симпатии, сострадание, терпение, взаимопонимание, дружеское расположение, благодарность. Во взаимоотношениях с людьми не составляет большого труда приветливо посмотреть, дружелюбно поздороваться, с радостью встретить друг друга, с интересом выслушать, уважать и не унижать достоинство каждого. А это как раз и является неотъемлемой составляющей обаяния личности. Умение расположить к себе людей завоевать их симпатию является гарантией успеха в вашей деятельности.

Идеальный образ обаятельного, авторитетного, преуспевающего бизнесмена, менеджера, руководителя: твёрдый, но в то же время гибкий; серьёзный, но с чувством юмора; дружелюбный, но умеющий поддерживать дисциплину труда; преданный своему делу, но не теряющий головы при успехах и поражениях; мечтательный, но с сильно развитой волей; готовый

идти на риск, но основательно всё просчитывающий. И наконец, нельзя забывать, что для обаяния *улыбка* такая же обязательная, необходимая деталь лица, как ухо или нос. Человек с привлекательной, доброй улыбкой сам обретает бодрость, чувствует себя увереннее, счастливее и приводит окружающих в радостное, приподнятое настроение. Улыбающееся лицо, как правило, вызывает к себе расположение. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному, дружелюбному и спокойному общению. Хорошая улыбка творит чудеса. Доброе, дружеское расположение рождает аналогичное ответное чувство. Старайтесь улыбаться даже тогда, когда вы не слишком расположены к этому. Очень скоро вы убедитесь, что улыбка проникла в вас и резко улучшила ваше самочувствие.

Помните, что личное обаяние - это драгоценное достояние. Стремление быть привлекательным для других способствует вашему успеху в жизни.

Практические советы по деловому общению

К *правилам общения*, принятым в международном протоколе, относятся: дружелюбие, дружеский настрой к человеку; устойчивость поведения, автоматизм манер; умение всё делать красиво: ходить, сидеть, стоять, говорить, жестиковать и т. д. Учиться хорошим манерам и правильному поведению надо всегда и везде. Постарайтесь посмотреть на себя со стороны.

Любой вид речевого общения начинается с *приветствия*. Золотым правилом является то, что приветствует, здоровается первым тот, кто первым заметил партнёра. Однако при встрече знакомого, старшего по возрасту или положению предполагается, что первым приветствует младший старшего. Словесные формы типа «здравствуйте», «приветствую вас», «добрый вам день» могут быть дополнены небольшим поклоном. При входе в помещение, поздоровавшись за руку с одним, требуется сделать это и с остальными (в обществе нельзя выделять людей). Если в помещении находятся незнакомые, надо акт приветствия сопроводить кратким знакомством.

При рукопожатии необходимо смотреть в глаза того, кому протягивается рука. Неприлично протягивать левую руку, и если правая занята, нужно освободить её. Посетитель, входя в помещение, первым приветствует тех, кто в нём находится.

Постулаты техники общения: необходимо иметь несколько вариантов поведения в однотипной ситуации и уметь ими пользоваться; не следует допускать какой-либо конфронтации, а тем более конфликта; надо умело использовать механизмы людского взаимодействия. Наибольшего добивается тот, кто умело обращается со следующими психологическими механизмами общения: привязанность - семейные узы, близкие по духу люди; симпатия - эмоциональная предрасположенность; доверие, уважение (желательно при общении пользоваться выражениями типа: мне представляется...; мне кажется...; мне близка иная точка зрения...; не ошибаюсь ли я, полагая, что...); благородство - неуёмное стремление делать людям добро; вежливость; точность.

Советы. Не доказывайте очевидного. Если вам удалось найти яркое доказательство или сильное возражение, не начинайте с них и не высказывайте их без подготовки. Отбросьте все посредственные и ненадёжные доводы. Не упускайте случая изложить сильный довод в виде дилеммы: очевидный вывод, сделанный слушателем, более впечатляющий для него, нежели услышанный. Например, в случае очевидной лжи оппонента можно сказать, что, возможно, он заблуждается искренне, может быть, обманывает сознательно. Слушатели, вне сомнения, выберут второе, и этот способ более губителен для оппонента. Не бойтесь согласиться с оппонентом, когда есть возможность его же утверждение повернуть против него или хотя бы доказать его бесполезность. Если аргументы сильны, лучше приводить их порознь, подробно развивая каждый в отдельности. Если же есть только несильные аргументы, следует собрать их в одну горсть. Старайтесь подкреплять одно доказательство другим. Не пытайтесь объяснять то, что сами не вполне понимаете. Не старайтесь доказывать больше, когда можно ограничиться меньшим. Ведь многословие может быть воспринято как признак неуверенности или нажима. Не допускайте противоречия в своих доводах.

Способы опровержения. Обобщённые доводы оппонента разделите на составляющие и разбивайте их по отдельности. Возражая противнику, не выказывайте особой старательности. Когда оратор лишь мимоходом возражает противнику, как бы пренебрегая его доводами, они часто уже по одному этому кажутся не заслуживающими внимания. Не оставляйте без возражения сильных доводов оппонентов. Но опровергая, не следует развивать их или повторять. Не доказывайте, когда можно отрицать. Отвечайте фактами на слова. Ни одного слабого аргумента и самый сильный в конце. Поверните против оппонента его собственные доводы. Если удаётся продолжить мысль противника, показав, что фактически она работает против него, то оппонент повержен. Одним из приёмов тогда выступает гиперболою, преувеличение, доведение до нелепости или сведение к абсурду. Не спорьте против несомненных доказательств и верных мыслей оппонента. Максимально используйте факты, признанные оппонентом. Если оппонент обошёл молчанием некое обстоятельство, следует только обратить на это внимание и указать, что у того нет аргументов против важного обстоятельства. Сгодится замечание: «Молчание – знак согласия». Не опровергайте невероятного.

Правила делового разговора, которые позволяют достичь преимущества над партнёром:

1. Сформулируйте конкретные цели разговора.
2. Составьте план беседы.
3. Выберите время: а) удобное вам и вашему собеседнику; б) достаточное для разговора. Не рекомендуется включаться в беседу после события, вызвавшего душевное волнение, нервное потрясение, гнев.
4. Выберите подходящее место. Оно должно удовлетворять двум условиям: а) чтобы ничто не мешало, не отвлекало; б) чтобы максимально способствовало целям разговора.
5. Задачи первой части разговора: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия. Начинайте разговор с темы, интересующей собеседника. Создайте атмосферу взаимного расположения пунктуальностью, такими словами, как «рад вас видеть», «хорошо, что зашли», похвалой, комплиментом.

6. Подчините свою тактику целям. Если вы хотите, чтобы диалог был живым и интересным, постарайтесь уходить от закрытых вопросов: Где? Кто? Когда? Который? Что? и использовать более мягкие открытые вопросы: Как? Почему? Зачем? Каким образом? Не расскажите ли вы? Открытые вопросы – это расширение сведений о человеке. Закрытые вопросы требуют только констатации факта, односложных ответов – «да» или «нет».

7. Общение – это диалог, а не монолог. Старайтесь, чтобы говорил, в основном, ваш собеседник. Продолжительность вашей речи должна быть, по крайней мере, на четверть меньше собеседника. Известно, что из двух беседующих людей психологическое преимущество имеет тот, кто задаёт вопросы, а не тот, кто много говорит. Даже убеждать эффективнее не посредством красноречия, а с помощью логически выверенных вопросов.

8. Если критикуете, то делайте это по правилам: выслушайте объяснения, сохраняйте ровный тон, найдите за что похвалить и похвалите.

9. Фиксируйте полученную информацию. Рекомендуется делать пометки по ходу разговора, а по окончании его – краткую запись в блокноте.

10. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что слышал в конце.

Используйте *способы прекратить беседу*, не обидев собеседника. Поблагодарите (за содержательную беседу, информацию, откровенность). Кратко объясните, как собираетесь поступить, и покажите, что приступаете к этому немедленно. Предложите собеседнику срочно сделать что-то. Встаньте, пожмите руку, попрощайтесь. Проведите посетителя до двери. Приведите в действие «соглашение о спасении» (выручить по условному сигналу) с коллегой по работе.

Существует чёткая связь между расстоянием, на котором находятся собеседники, и их ростом. Не стоит во время разговора приближаться к высокой собеседнице или малорослому собеседнику – они будут чувствовать себя неловко. И точно также не упускайте возможности сделать человеку приятное – подходите

почти вплотную к миниатюрной женщине или к рослому мужчине: пусть это доставит им радость и удовольствие.

При общении следует учитывать следующие *эффекты восприятия*.

Эффект *ореола*: человека добившегося успеха в одной области, окружающие считают способным на большее и в других делах.

Эффект *неудачника*: человека потерпевшего неудачу, окружающие преимущественно считают способным на меньшее и в других делах.

Эффект *порядка (1)*: при поступлении противоречивой информации мы склонны отдавать предпочтение той, что поступила первой. Поэтому опытные управленцы стараются донести до руководства свою точку зрения раньше других сотрудников.

Эффект *порядка (2)*: при поступлении непротиворечивой информации мы отдаём предпочтение той, что поступила последней. Последняя информация рассматривается при этом как уточняющая.

Эффект *проекции*: приятному человеку мы склонны приписывать достоинства, а неприятному – недостатки. Особенно большое влияние на человека оказывают его внешняя привлекательность и положение в обществе.

Эффект *превосходства*: человеку, вызывающему у нас восхищение своим превосходством по какому-либо весьма значимому показателю, мы приписываем ряд хороших качеств. Действует и обратный эффект: склонность недооценивать человека, у которого важное для нас качество выражено слабо.

Эффект *отношения* (другого человека) к нам: люди, которые хорошо к нам относятся, производят на нас более благоприятное впечатление. Тех, кто относится к нам плохо, мы и сами недолюбливаем.

Если вы безуспешно пытаетесь установить с нужным вам человеком хороший контакт – проверьте, на «языке» ли собеседника вы говорите? По особенностям восприятия собеседников можно разбить на четыре типа: аудиалов, визуалов, кинестиков и дигиталов. Это определяется тем, какая из чувственных систем у человека развита лучше: слуховая,

зрительная, кинестическая (телесная, двигательная) или мыслительная. Человек неосознанно старается использовать преимущественно ту систему, которая у него развита лучше. Умение подстраиваться под базовый словарь собеседника способствует формированию успешного контакта с ним на подсознательном уровне и позволяет ему более точно понять ваши слова.

Как делать уступки при деловом общении? Чтобы уступки приносили пользу, следует выполнять следующие *правила*: требовать ответных уступок; делать вид, что требования партнёров вас шокируют; все уступки должны быть только при выполнении ваших встречных условий (пусть даже выставленных «для видимости»); уступать понемножку; каждая следующая уступка должна быть меньше предыдущей; уступать прежде всего в том, что вам недорого, а партнёрам – ценно (и наоборот); не сдаваться до конца; требовать уступок самому; задать вопрос: «Единственное ли это расхождение между нами? Если мы уступим, уступите ли вы?»

Следует иметь в виду, что ответы «да» и «нет» напрямую связаны с бессознательным. И во многих случаях мы говорим «да» или «нет» спонтанно, даже не успев осмыслить вопрос. Чаще всего положительный ответ дают на вопрос, из которого достаточно убрать вопросительный знак, чтобы получить утверждение, например: «Найдётся закурить?» Если хотите получить положительный ответ, используйте в вопросительных предложениях конструкции без частицы «не». Тогда шансы добиться желаемого возрастут как минимум вдвое. Если хотите услышать в ответ «нет», спрашивайте, используя в предложении частицу «не»: «Больше ждать не будем?» - «Нет!»

Нельзя при деловом общении говорить слишком много; задавать слишком общие вопросы; приводить доводы в порядке убывающей силы; делать слишком много встречных предложений; подчёркивать расхождения в позициях; выражать активное несогласие; спорить; вести беспорядочный диалог; острить, умничать; болтать о себе; нападать, угрожать, обвинять; использовать выражения типа: искренне говоря...; при всём уважении к вам...; ай, да бросьте вы...; вы не понимаете что...;

умный человек, а говорите...; не нервничайте...; не обижайтесь... и т. д.

Как сохранить самообладание и выдержку в ситуациях противостояния? Существует несколько способов достижения этого. *Разглядывание.* Как известно, негативная информация более всего воздействует на слух. Поэтому в напряжённых ситуациях следует фиксировать внимание на зрительно воспринимаемых объектах. Постарайтесь увидеть лицо оппонента и окружающую его обстановку как можно отчётливее, во всех деталях. Следует смотреть молча, очень внимательно, но не «пялиться». Ваше внезапное, неожиданное молчание непременно вызовет ослабление напора оппонента. Сознательно сохраняемое спокойствие всегда обладает большой силой воздействия. Но для этого нужно, чтобы ваше молчание и рассматривание было без признаков неприязни и иронии.

Визуализация. Беспокоящая вас ситуация проигрывается в воображении как бы на внутреннем экране и тем самым гасит гнев. Для визуализации надо расслабиться, сосредоточиться на внутренних ощущениях и привести в норму дыхание. Рекомендуются к применению следующие варианты визуализации гнева: уменьшите в росте человека, вызвавшего ваш гнев, пусть он будет карликом или букашкой; постарайтесь увидеть этого человека в смешном виде (например, в трусах с галстуком и в каске); представьте гнев в виде пучка энергии, который уходит через вас в землю; придумайте сцену воображаемого реванша по отношению к вашему обидчику и насладитесь «мщением».

Не бегайте, как тигр в клетке. Чтобы быстро успокоиться, не надо быстро ходить по комнате. Лучше остановиться и сосредоточиться на своих внутренних ощущениях. Следите за своим дыханием. Сделайте несколько очень глубоких вдохов и выдохов. Можно выпить стакан холодной воды.

Держите паузу. Не спешите с ответом. Держите паузу как можно дольше. Такая пауза позволит быстрее успокоиться, лучше сосредоточиться и подобрать достойный ответ. При этом не стремитесь отомстить партнёру или каким-либо словом задеть его самолюбие. Это побуждает противника «дать сдачи». Пауза же

позволяет и сопернику занять более уравновешенную позицию и, возможно, отказаться от намерения поуправлять вами.

Физическое состояние. В ситуациях психологического противоборства важно следить за своим физическим состоянием и видом. Если у вас прямая спина, ровное дыхание и твёрдый взгляд в переносицу оппонента, никому не придёт в голову воспользоваться стрессовой ситуацией и попытаться манипулировать вами. Наоборот, проявление растерянности является указанием на беззащитность перед манипулятором.

Неотъемлемые права человека, которые нельзя нарушать. В основе прав личности лежат следующие положения: мы – люди; мы несём ответственность за самих себя и за наше собственное благополучие. *Вы имеете право* судить о собственном поведении, мыслях, эмоциях и брать ответственность за их последствия на себя; не оправдываться и не извиняться за своё поведение, если вы уверены в себе, вам не надо объяснять своё поведение другим; решать, должны ли вы брать на себя ответственность за чужие проблемы, все мы отвечаем за своё благополучие, счастье и успех в жизни; передумать, изменить своё мнение; делать ошибки и отвечать за них; сказать: «Я не знаю», если действительно не знаете ответа на вопрос; не зависеть от того, как к вам относятся другие, вам вовсе не требуется одобрения всех людей; быть нелогичным в принятии решений, если вам почему-то не нравится уже принятое вами решение, можете изменить его, пусть даже это и рассердит окружающих; сказать: «Я не понимаю» по любому вопросу и в любой жизненной ситуации; сказать: «Мне наплевать...», «Меня не волнует...», «Меня не интересует...».

Голос человека, так же как и внешность, манера поведения нравятся или не нравятся окружающим. Приятный голос делает человека более привлекательным. Сильный и глубокий, он внушает доверие и уверенность. Первый шаг на пути самосовершенствования – это выяснить, как вы на самом деле звучите. Для этого *следует записать* на магнитофон различные возможные виды разговоров. Запишите на магнитофон, как вы разговариваете с близкими родственниками, друзьями; читаете доклад или выступаете на собрании; ведёте деловой разговор с доброжелательно настроенным партнёром или с тем, кого вы

считаете ниже себя; ведёте неприятный деловой разговор. При этом желательно, чтобы вы забыли, что записываете свой голос. Прислушайтесь своим разговорам.

Несколько советов по успешному использованию голоса в деловом общении. Слушайте, как говорят другие и как говорите вы. Если у кого-то приятный голос, попробуйте определить, чем он вам нравится, и постарайтесь перенять его положительные свойства. Дайте голосу возможность нормально, свободно звучать. Старайтесь держаться прямо, тогда голос будет проходить свободно. Расслабьтесь, голос должен идти свободно. Нужно расслабить шейные, челюстные и лицевые мышцы. Разведите руки в стороны, глубоко зевните. Это снимает напряжение. Дышите правильно. Мало воздуха – звук получается тонкий и высокий. Много воздуха – грубый крик. Перед тем как говорить, глубоко вздохните. Это даст хороший заряд воздуха. Говорите ровным голосом. Если вы расслабились, у вашего голоса приятный ровный тон. Проверьте себя. Произнесите не напрягая звуки: «а», «о», «э», «и», «у». Произношение звуков должно быть полным и естественным. Следите за громкостью голоса. Тихий голос звучит неубедительно. Умеренно громкий голос говорит об уверенности и успехах его обладателя. Не говорите в нос, общаясь как бы с зажатым носом.

Чтобы влиять на человека, прежде всего необходимо *завладеть его вниманием.* Большинство людей стремятся быть последовательными в своих словах, мыслях и делах. Наиболее эффективны обязательства. Поставьте цель и запишите её. Есть нечто волшебное в ведении *записей.*

Старайтесь делать как можно больше *взаимных услуг, одолжений, любезностей, уступок.* Одно из следствий этого заключается в обязанности оплачивать услуги, которые были нам оказаны. Другим следствием этого является обязанность идти на уступку по отношению к тому, кто уступил нам. Тактика подчинения требованиям других заключается в том, чтобы что-нибудь дать человеку или оказать какую-то услугу перед тем, как попросить его об ответном одолжении.

Мы охотнее всего соглашаемся выполнять требования тех, кого мы *знаем* и кто нам *нравится.* Нужно использовать радушие,

сердечное, ласковое отношение, теплоту, нежность и дружеское расположение, стараться самим понравиться. Привлекательные люди кажутся более убедительными и им требуется затрачивать меньше сил для того, чтобы изменять мнение людей и получать желаемый результат. Внешне привлекательные претенденты на ответственные должности имеют в два с половиной раза больше шансов быть назначенными, чем непривлекательные. Мы склонны уступать тем, кто нам нравится. Особо не выделяйтесь из толпы, если вы желаете нравиться окружающим.

Не скупитесь на лестные выражения в адрес окружающих. Это чрезвычайно эффективное средство, вызывающее ответное благорасположение и желание уступать. Мы, как правило, верим похвале и испытываем симпатию к тем, кто нас хвалит. Близкое знакомство и тесный контакт обычно способствуют появлению чувства симпатии. Люди предпочитают соглашаться с теми, кто им хорошо знаком и симпатичен. Влияние усиливается, если контакт устанавливается при вызывающих положительные эмоции обстоятельствах.

Люди склонны автоматически реагировать на *символы авторитета*, уступая и относясь к ним с почтением. Чтобы поднять свой авторитет и опираться на него, бывает полезно в интересах дела в скромных выражениях и ненавязчиво дать понять, что вы много лет занимаетесь этим вопросом, что у вас такой-то практический опыт, такие-то научные работы, - словом, что у вас есть право что-то утверждать.

Умение слушать имеет первостепенное значение в человеческом общении. Только 20 – 25% информации, исходящей от правления фирмы, остаётся усвоенной рабочими (правильно понимается и запоминается). Бригадир усваивает примерно 30%, начальник цеха – не более 40%. Ещё менее эффективно воспринимается информация, идущая «снизу вверх». Руководители фирм помнят не более 10% данных, сообщаемых им рабочими.

Очень важно уметь в нужный момент сосредоточиться и быстро сконцентрировать *внимание* на нужной информации, а для этого нужно тренировать своё внимание. *Запомните правило:* чем внимательнее мы слушаем окружающих и чем адекватнее реагируем на их слова, тем внимательнее они относятся к нам. Чем

больше интереса мы проявляем к тому, кто говорит, тем более внимательно он будет слушать, когда мы возьмём слово.

Слушая, лучше всего смотреть собеседнику *прямо в глаза*. Вы сразу показываете, насколько вы внимательны. Глядя на говорящего, слушатель, во-первых, проявляет заинтересованность, а во-вторых, сосредотачивает внимание на говорящем, что способствует взаимопониманию. Из этого вовсе не следует, что нужно смотреть на человека в упор. Просто время от времени взгляните ему в глаза, чтобы не терять контакта. При этом взгляд должен длиться примерно 5 секунд. Взгляд продолжительностью более 10 секунд может быть воспринят как вызов или смутить человека. Встреча взглядов обычно длится несколько секунд.

По *взглядам* можно судить, в какой стадии находится беседа. Когда говорящий то смотрит в глаза собеседнику, то отводит взгляд – это означает, что мысль его ещё не завершена. Когда остановил свою речь и прямо посмотрел в глаза слушателя – это значит, что он закончил.

Технические приёмы эффективного слушания.

- Умейте показать собеседнику, что вы слушаете и понимаете его. Этого можно добиться уточняющими вопросами.

- Будьте внимательны. Помните, что партнёр хочет общаться с внимательным, живым собеседником.

- Умейте сосредотачиваться на том, что говорит собеседник.

- Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.

- Умейте быть наблюдательными. Следить надо за выражением лица собеседника, как он смотрит на вас, как сидит или стоит, как ведёт себя во время разговора. Соответствуют ли неречевые сигналы собеседника его речи?

- Придерживайтесь одобрительной реакции по отношению к собеседнику.

- Прислушайтесь к самому себе. Ваша озабоченность и эмоциональное возбуждение мешают слушать партнёра.

Способы улучшения навыков слушания.

1. Помолчите. Вы не можете одновременно и говорить, и слушать.

2. Поймите, что слушаете вы для своего же блага.

3. Не думайте, что то, что вы собираетесь сказать, более важно по сравнению с тем, что вам собираются сказать другие.

4. Думайте над тем, что было сказано, задавая вопросы. Ваше внимание не будет рассеиваться.

5. Не делайте выводов до тех пор, пока человек не закончит высказывания.

6. Не планируйте свой ответ, пока человек говорит. Вам нужно всего несколько секунд, чтобы обдумать ответ.

7. Игнорируйте то, что уводит ваше внимание в сторону от разговора.

8. Возьмите за правило принимать решения по поводу людей или событий, не делая окончательных, бесповоротных выводов. Лучше вести себя так, чтобы оставалась возможность позже изменить своё мнение.

При продолжительных беседах применяют *резюмирование*, то есть подытоживание основных идей. Резюмирование полезно при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении жалоб или же в конце телефонного разговора.

Несколько предостережений. Следите за своими эмоциями. Если услышите что-то нелестное в свой адрес, не поддавайтесь воздействию чувств собеседника. Не задавайте слишком много вопросов, так как это действует подавляюще. Не перебивайте без надобности и не давайте советов, если вас не просят. Известно, кто даёт много советов - мало помогает. Не притворяйтесь, что слушаете - это всегда заметно. Никогда не говорите: «Ну, здесь всё ясно!» Помните, проблема, с которой к вам обратился человек - это его боль, его тревога. Ваша поспешность может подорвать доверие к вам.

Для восприимчивости личности важную роль играют *позы и жесты*. Наклонившийся к нам собеседник воспринимается как более внимательный слушатель. Наоборот, мы чувствуем определённое неудобство, когда собеседник откидывается назад, а тем более - сидит развалиясь. Непринуждённая поза предпочтительнее скованной, ибо соответствующее состояние передаётся и партнёру.

Одним из средств завоевать расположение собеседника является *щедрость на похвалу*. Одобрение и похвала рожают

энтузиазм, окрыляют. Снискать симпатию можно путём разговора с человеком на его языке. Человек слышит лишь то, что понимает. Поэтому говорить нужно на темы близкие партнеру. Человеку нравится что-то, если он в состоянии на это отреагировать. Деловой разговор следует вести просто и внятно, иначе партнёрам будет непонятна ваша речь. Постарайтесь говорить кратко и только по делу. Говорить следует достаточно громко, но не кричать и не срывать на фальцет (высокий звук голоса).

Исследования показывают, что 75% слов, произносимых нами, не воспринимаются нашими собеседниками. Люди слышат только то, что *хотят* слышать. А больше всего они хотят слышать о себе. Если вы будете обсуждать с ними их цели, идеи, интересы, переживания и устремления, вы добьётесь их внимания и без труда удержите его.

Не забывайте, что общение подразумевает *диалог*. Болтливый человек ничего, кроме раздражения, не вызывает. От него стремятся избавиться как можно скорее, перестают приглашать в компании, звонить по телефону. Причина в том, что у вашего собеседника тоже масса проблем, о которых он хочет рассказать. Прослыть хорошим собеседником очень просто: нужно побольше *молчать*, внимательно слушать, не упуская из виду нить разговора, вовремя вставляя: «Да», «Да что вы говорите?», «Не может быть?» - варианты различны. Главное, это показать, насколько вам интересна тема разговора.

Поведением партнёров руководят *чувства*. Расположение духа партнёра во многом зависит от вас. Вы улыбаетесь и вам в ответ улыбнутся; если вы открыты, с вами будут откровенны; если вы спокойны и доброжелательны, то на вас никто не посмеет кричать и давить.

Основные правила общения. Помогайте человеку удовлетворить его главные жизненные потребности. Будьте тактичны и терпеливы к человеческим недостаткам. Вступая в разговор с кем-либо, помните, что вы получите от собеседника столько тепла, сколько отдадите сами. У вас должен быть открытый взгляд, спокойный голос, размеренные жесты, доброжелательное выражение лица.

Для того, чтобы к вам прониклись *доверием*, необходимо прежде всего самому «заразиться» чувствами партнёра. Ничто так не сближает людей, как одинаковое восприятие фактов. Вы сразу становитесь союзниками. Безусловно, необходимо руководствоваться чувством меры и плавно войти в ритм эмоций партнёра. С помощью этого приёма можно побудить замкнутого человека открыться, застенчивого - стать раскованным, робкого - уверенным в себе. При этом вы не должны вторгаться в личное пространство собеседника, так как попытка нарушить его вызывает протест. Поэтому необходимо уметь контролировать дистанцию общения. Человек, который ждёт от вас неприятностей, расположится подальше. Тот, кто не чувствует тревоги - поближе. Приближение сигнализирует собеседнику о вашей заинтересованности. Удаление, наоборот, говорит о неприятии.

Для возникновения хорошего контакта большое значение имеет *расположение собеседников* друг относительно друга. Замечено, что самая благоприятная позиция для завязывания беседы - угловая, когда партнёры сидят под углом друг к другу. Это положение предпочтительно тем, что удобно держать собеседника в поле зрения, не совсем открыто. Прямой взгляд, когда он употребляется часто, действует подавляюще и вызывает напряжение. Если люди сидят непосредственно напротив друг друга, у них подсознательно возникает стремление к соперничеству и спору. Ощущение сотрудничества возникает, когда собеседники сидят рядом, бок о бок. Чувство «локтя» создаёт эффект единства, признак доверия.

Для *снятия напряжения в диалоге* издавна применяют такие испытанные и эффективные приёмы, как обращение к собеседнику по имени, шутка, комплимент, упоминание о том, что вы помните желания и проблемы собеседника. Всё это настраивает партнёра на доброжелательный лад и сближает вас с ним. Для укрепления согласия следует реже употреблять местоимение «я» и чаще отдавать предпочтение местоимению «вы». Это поднимает самооценку собеседника и укрепляет чувство его собственного достоинства.

Оптимальными, стандартными *темами для начала беседы* могут быть: хобби, погода, новости, новинки музыки, кино,

литературы, искусства, анекдотические случаи и т. д. Перебирая темы разговора, можно определить те, которые вызывают интерес собеседника.

Искусство убеждать основано на умении сказать нужные слова, в нужной форме и последовательности в строго определённый, нужный момент времени. С древних времён придумано немало риторических приёмов, позволяющих убедить собеседников. Человек охотно идёт на уступки, если знает что и для чего вы предпринимаете. Для партнёра должны быть ясны все ваши действия. Он должен быть уверен, что вы не нанесёте удар по его интересам.

Доказывать можно поэтапно от простого к сложному, от маленького к большому, выстроив всё это в цепь. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный. *Следствия:* а) избегайте слабых аргументов; б) не начинайте с просьбы, начинайте с аргументов.

Следует подобрать удачные *сильные сравнения*, чтобы речь стала образной, яркой и восприятие происходило через разум и чувства. Образы пробуждают эмоции, которые помогают информации прочно запечатлеться в мозгу. Вы можете согласиться с аргументами собеседника, а потом обратить внимание на то, о чём он умолчал, рассмотреть все за и против. *Не загоняйте собеседника в угол.* Дайте ему возможность «сохранить лицо». Предложите такое решение, которое даёт собеседнику возможность с честью выйти из затруднительного положения – это поможет ему принять вашу точку зрения. *Не загоняйте себя в угол*, не понижайте свой статус. Следует избегать извинений, проявления признаков неуверенности, так как это снижает статус. *Не принижайте статус собеседника.* Любое проявление неуважения, пренебрежения к собеседнику принижает ваш статус и вызывает, как правило, негативную реакцию.

Остроумное замечание, шутка или анекдот, рассказанные вовремя и к месту, могут разрушить даже тщательно построенную аргументацию. *Смех* лишает аргументы их весомости, отвлекает внимание и психологически располагает для положительного решения проблемы. Шуткой могут нарушить и вашу аргументацию.

В этом случае наилучший выход - посмеяться вместе со всеми. Обиженный вид, амбиции только затрудняют возможность вернуться к обсуждению проблемы.

Во всяком деловом общении важно не только то, что сказано, но и то, как сказано. Известны некоторые *искусственные приёмы усиления мыслей* формой их изложения и скрытого воздействия на слушателей. В обычном разговоре дословное повторение раздражает. Однако при убеждении без повторения не обойтись. Правда, делать это нужно косвенным образом. Сложные мысли не успевают проникнуть в сознание, если они сменяют друг друга и произнесены однажды. Надо дать человеку время вдуматься, понять, усвоить мысль. Чтобы ваши слова были восприняты собеседником, следует строить короткие фразы и в активном ключе, например, вместо употребления выражения «вы можете взять» скажите «возьмите», вместо «можно было бы рассмотреть» - «рассмотрим».

Для того, чтобы привлечь внимание, активизировать собеседника, можно использовать нижеприведенные *стилистические приёмы*: повтор, введение прямой или косвенной речи, намеренное нарушение обычного порядка слов, поэтизация, вычурность речи, создание зрительных образов. Следует чередовать темп речи, варьировать громкость. Тихий голос сближает людей, а крик разобщает. Если вы будете говорить тихо и доверительно, вас будут внимательно слушать. Замедление с одновременным понижением голоса привлекает внимание к особо ответственным местам.

Лучше всего запоминается начало и конец беседы. Какие бы разногласия не возникли по ходу разговора, каждая встреча должна *тепло начинаться и тепло заканчиваться*. Конец диалога запоминается прочнее всего. Поэтому он должен вызывать положительные эмоции. Всегда полезно иметь в запасе поэтическую строку, шутку, анекдот, юмористическое замечание, которые помогли бы вам расставаться улыбаясь. Можно использовать комплимент или похвалу с целью поднять настроение собеседнику.

Приятное впечатление оставляют собеседники, *открытые для критики*, что демонстрируется словами: «Прав ли я, считая, что...»,

«Если я не прав, поправьте меня...» и т. п. Такая тактика уважительна по отношению к собеседнику и повышает мнение о нём.

Трудности, которые встречаются при общении. Они могут применяться умышленно или неосознанно. Говорите с партнёром на объективной основе. Опора на объективность позволяет стоять на своём и придерживаться справедливости. Постарайтесь сохранить уверенность в себе и хладнокровие. При явно враждебном, недружелюбном отношении к вам спокойно посмотрите собеседнику в глаза и поддержите *паузу*. Человеку становится неловко от молчания, и он пытается найти выход из неприятной ситуации.

Справляться с трудностями в общении помогут: вера в себя, жизнерадостность, усердие, инициативность, тактичность, правдивость, хорошая память и позитивное отношение к жизни. Тонкая дипломатия, осторожное и спокойное обращение, проявление уступчивости дают в общении с такими людьми хороший результат. Твёрдость в отношениях с партнёрами понижает имидж, так как воспринимается как бездушие. В современном менеджменте утвердились другие *принципы делового взаимодействия*: будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми; облекайте жёсткие аргументы в мягкие выражения; в деловом контакте следует исходить из интересов, а не из позиций.

Участнику дискуссии рекомендуется: доказательно, кратко, чётко излагать свою позицию; конкретно формулировать свои предложения; присоединяясь к мнению других, не повторяться, желательно мотивировать своё действие; уважительно относиться к оппонентам, внимательно выслушивать их аргументы, корректно их оспаривать.

Основные правила открытия совещания. Начинать совещание в установленное заранее время, никогда не ожидать опоздавших. Руководитель, который ожидает на первом совещании одного участника, на втором будет ожидать многих. Предельно чётко формулировать цель совещания. Сообщить о стоимости минуты данного совещания (зарботок участников за минуту плюс накладные расходы) и о своём намерении провести его рационально. Выразить уверенность в успешном ходе заседания.

Согласовать с участниками правила совместной работы, например, об ограничении времени выступлений 30 или 60 секундами или о порядке принятия решений. Поручить одному из участников ведение протокола. Начинать с позитивного. Решаемую проблему нужно представить интересно, образно, с воодушевлением. Открытие совещания должно длиться не более двух минут.

Для успешного проведения совещания необходимо осуществлять *контроль* за его ходом. Следует поддерживать разговор, если возникает неловкая пауза. Желательно до последнего момента не высказывать своё личное мнение. Надо быть готовым и к отрицательному исходу коллективного обсуждения вопроса. Необходимо сразу принимать меры по снижению уровня эмоций и подавлению их всплеск. Только подкреплённые фактическим материалом решения должны приниматься во внимание. Высказывания участников совещания должны осуществляться путём поимённого предоставления слова. Всегда должен говорить только один человек. Необходимо препятствовать возникновению спонтанных дискуссий во время совещания. Нужно выслушивать мнения всех оппонентов. Следует нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и отклонениям от темы. Совещание должно последовательно, шаг за шагом, приближаться к решению поставленной проблемы. Чтобы исключить недоразумения, следует при необходимости уточнять сообщения отдельных участников словами: «Я вас правильно понял?» Нужно чаще подводить промежуточные итоги для того, чтобы продемонстрировать участникам, как близки они уже к цели. Необходимо экономить время. Следует завершить совещание точно в назначенное время.

Принятое на совещании решение должно быть сформулировано *коротко и определённо*. Необходимо ещё раз упомянуть о возникших расхождениях во мнениях; эти разногласия следует представить таким образом, чтобы и проигравшее меньшинство могло быть согласно с принятым решением, не меняя при этом своего мнения. Нужно сразу же установить, какие шаги должны последовать за принятием решения; у кого какие обязанности; кто несёт ответственность за выполнение решения; кто и когда контролирует его выполнение. Протокол совещания

должен вестись кратко и сжато. В нём обязательно должен быть список лиц, которые должны ознакомиться с протоколом.

Залогом успешного проведения беседы служит компетентность, тактичность, доброжелательность, стремление оперативно и эффективно решать проблему. В начале беседы нужно оценить психологическое состояние собеседника, составить представление о существе проблемы, выбрать тон. Важно внимательно выслушать собеседника. Тон беседы должен быть нейтральным. Нельзя начинать беседу с отказа или утверждения невозможности решить проблему. Даже если ответ по сути отрицательный, необходимо тактично подвести собеседника к этому выводу, убедительно и аргументировано показать невозможность принятия положительного решения по объективным причинам. Собеседник должен быть уверен, что сделано всё для положительного решения вопроса. Если решение возможно на другом уровне, нужно подсказать собеседнику, куда следует обратиться, что сделать.

Существуют определённые *правила этикета*, которых целесообразно придерживаться при ведении деловых и светских бесед. Говорить в кругу собеседников нужно так, чтобы каждый мог легко высказаться. Никогда не нужно с нетерпением нападать на чужое мнение. Высказывая своё мнение, не отстаивайте его упорно, повышая голос; ваше спокойствие и твёрдость в интонациях действуют более убедительно. В разговоре соблюдайте ясность, точность, сжатость высказываемых вслух доводов и соображений. Выяснив свою и противоположную точки зрения, остановитесь, не продолжайте часто бесполезное словопрепирательство. Всегда сохраняйте в разговоре самообладание, хорошее расположение духа, благожелательность. В разговорах необходимо избегать серьёзной полемики, споров. Даже если вы уверены в своей правоте, ради сохранения взаимопользных контактов, добровольно уступите, когда видите, что разговор может перерасти в спор. Помните, что за спором идёт ссора, за ссорой – вражда, за враждой – проигрыш обеих сторон. Ни при каких обстоятельствах не перебивайте говорящего и лишь в крайних случаях можете сделать замечание в вежливой форме. Крайне нетактично во время разговора отводить кого-то в сторону

для разговора или подслушивать, когда кто-то разговаривает в стороне.

В беседах не поддерживайте злословие в адрес отсутствующих. Никогда не касайтесь в разговоре предметов, о которых вы не имеете достаточно ясного представления. Упомянув в беседе третьих лиц, желательно называть их по имени-отчеству, а не по фамилии. Женщина никогда не должна называть мужчин по фамилии. Нужно говорить всегда к месту. Считается неучтивым заставлять собеседника повторять сказанное под предлогом, что вы не расслышали каких-то деталей. Никогда не шепчитесь в гостях. Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему. Считается нетактичным высказывать удивление, когда вы неожиданно обнаруживаете талант, способности у человека. Тактичный человек избегает хвастать своими знаниями, интимным знакомством с людьми, занимающими высокое положение. По умению слушать узнают человека здравомыслящего и воспитанного. Внимательный и сочувствующий слушатель всегда больше нравится людям, нежели болтливый хвастун с его личными мнениями и познаниями.

Выбор лучшего времени дня и дня недели – первый шаг к успеху деловых *переговоров*. Понедельник – лучший день для планирования встреч. Переговоры по крупным проблемам, требующим длительного обсуждения, можно начинать в понедельник, ближе к обеду, планируя завершить дело к концу дня. На вторник можно смело планировать ответственные встречи. Однако не следует забывать, что во вторник повышена возбудимость, ярче проявляются агрессивные свойства характера. Поэтому все спорные дела и переговоры лучше перенести на другой день, так же как и принятие решений, требующих такта, мягкости и уступчивости. В среду есть шанс конструктивно решить многие проблемы. В этот день мысль работает быстро, точно, что и нужно для решения масштабных задач. Если предстоят дела, успех которых зависит от коммуникабельности, умения наладить деловые и личные контакты, запланируйте их на четверг. В этот день легко завязываются новые знакомства, удачно проходят переговоры, встречи с друзьями и знакомыми. Люди расположены к общению, готовы выслушать и понять друг друга. В пятницу отмечается

несколько повышенная чувствительность, поэтому у несдержанных людей возможны срывы. Так что серьёзные дела в пятницу лучше не решать. Особенно нежелательны по пятницам встречи, где возможны неприятная информация или критика.

Для достижения максимального результата при проведении деловых переговоров целесообразно использовать надлежащие принципы.

- Соблюдайте срок договорённости с точностью до минуты.

- Установите хорошие отношения с сотрудниками вашего партнёра.

- Тщательно готовьтесь к началу переговоров.

- Попытайтесь предотвратить факторы, мешающие ходу беседы.

- Не позволяйте партнёру довести вас до раздражённого состояния.

- Побуждайте его больше высказываться. Внимательно и сосредоченно слушайте его. Не перебивайте говорящего.

- Не просто говорите, но и подкрепляйте сказанное записями или схемами, подключайте визуальные средства.

- Следите за тем, чтобы во время переговоров у вас в распоряжении были все необходимые документы и материалы.

- Выражайтесь конкретно. Излагайте факты, цифровые данные.

- На вопросы партнёра давайте прямые деловые ответы.

- Ведите переговоры корректно, настойчиво и энергично.

- Излагая какую-нибудь информацию, делайте паузы, чтобы дать возможность вашим словам воздействовать на собеседника.

- Позвольте партнёру по переговорам дать вам совет и оказать помощь.

- Тщательно следите за тем, как воспринимает партнёр происходящее, и за тем, чтобы он имел возможность удовлетворить своё тщеславие.

- Сопровождайте положительными комментариями некоторые высказывания партнёра.

- Нужно помнить, что переговоры практически никогда не проходят без возражений. По этой причине никогда не следует рассматривать ответ «нет» партнёра по переговорам как его окончательную точку зрения.

- Возражения – это способ достичь успеха в переговорах, поэтому, прибегая к вопросам, подвергайте возражения тщательному анализу.

- Не обещайте ничего невозможного, того, что вы или ваша фирма не способны выполнить.

- Учитесь отклонять невыполнимые требования. Обосновывайте, почему вы не можете пойти навстречу требованиям партнёра по переговорам.

- При аргументации сначала изложите положительные стороны, и лишь затем противопоставьте им отрицательные факторы и недостатки.

- Внимательно слушайте собеседника, не перебивая его. Повторите его возражения. Не стесняйтесь задавать встречные вопросы, чтобы выяснить, что конкретно имеет в виду партнёр.

- Не идите на прямую конфронтацию, применяя оборот «Да, но...». Лучше применять аргументацию в стиле дзюдо: «Да, и...».

- Прямо попросите вашего партнёра отметить все пункты вашего предложения, с которыми он согласен, а затем поинтересуйтесь, нельзя ли теперь на основании этого договориться.

- Договоритесь об окончательных результатах и сразу же зафиксируйте их в письменном виде.

- В ходе переговоров не полагайтесь на свою память, делайте записи. Записывайте всё, с чем вы не согласны, и то, что обещаете. Каждое данное обещание выполняйте точно и аккуратно.

- Затруднительные вопросы обсуждайте в конце, когда по всем другим вопросам уже достигнуто соглашение и уже никто из участников переговоров не заинтересован в их неудачном исходе.

- В конце переговоров прямо поставьте перед партнёром вопросы, которые ещё остались открытыми и в решении которых имеются помехи. Ещё раз подчеркните основные достоинства ваших предложений. Повторите положительные замечания, которые партнёр сделал сам.

- При трудных переговорах целенаправленно используйте резервы. Предложите уступку, которая особенно хорошо может быть воспринята и побудит партнёра к принятию решения.

- Лицо, поза, жест и тон голоса должны выражать вежливость при встрече, интерес при выслушивании, любезность при обмене

мнениями и споре, сочувствие и такт во время критики и замечаний.

Ораторское искусство

Советы отечественных учёных по овладению ораторским искусством.

1. Название темы и цели выступления должно быть кратким и конкретным.

2. Коротко сообщите, для чего и в каком контексте вы будете делать сообщение.

3. Отдавайте предпочтение коротким предложениям. Придерживайтесь правила: каждая новая мысль требует нового предложения.

4. Предпочитайте простые слова.

5. Используйте больше глаголов и меньше прилагательных.

6. Молчите, когда у вас нет хороших мыслей. Многословие не скроет отсутствие здравого смысла.

7. Речь должна быть разбита на части.

8. Хорошая речь содержит много интересных примеров и сравнений.

9. Не начинайте с доисторических времён, вы должны кратко обрисовать истоки обсуждаемой проблематики, в каком состоянии она находится в настоящее время и каковы ваши предложения.

10. Хорошие ораторы не скупятся на подтверждение того, о чём они говорят.

11. Произносить речь следует в размеренном темпе.

12. Говорить надо достаточно громко, но не переходить на крик.

13. Особое значение имеют паузы, которые должны чётко отделять предложения и в ещё большей степени абзацы.

14. Всегда старайтесь не сидеть, а стоять. Когда вы стоите, ваш энергетический уровень выше и смотрите вы более внушительно.

15. Стоять надо прямо и непринуждённо, держась посередине, в нескольких шагах от первого ряда. Но не стойте неподвижно.

16. Пользуйтесь живой мимикой.

17. Следует модулировать голос, придать ему оживлённость, чтобы ваша речь не звучала монотонно. Хорошая речь должна быть страстной. Чтобы зажечь других, надо гореть самому.

18. Внешний вид подразумевает аккуратность, отказ от броских вещей (ярких украшений, торчащих авторучек) и, наконец, манеру держаться.

Следует всегда помнить, что *технология речи* определяется многими переменными величинами. Важным требованием, например, для овладения ею является умение слушать других. Когда мы слушаем выступающего, обычно уделяем внимание двум вещам. Во-первых, насколько доверяем и уважаем его? Во-вторых, насколько он нам близок, то есть, насколько похожи наши взгляды, понимает ли он наши проблемы? Вы можете завоевать доверие и сопереживание аудитории за счёт своего обаяния.

Любую речь удобнее всего делить на *три основные части*: вступление, главная часть и заключение. *Вступление* обычно должно составлять четвёртую или пятую часть всего времени, отведенного на выступление. Во вступлении оратор должен стремиться достигнуть следующих *целей*: вызвать интерес аудитории и овладеть её вниманием; установить контакт со слушателями и завоевать их доверие; изложить конкретные цели выступления и сообщить краткий план выступления. Лучше всего начинать речь спокойно, сравнительно негромко и в несколько замедленном темпе. Первые фразы речи должны быть короткими и предельно простыми. Важным средством привлечения внимания является обращение, которое должно быть тёплым, мягким и сердечным. Например: «Я рад встрече с вами». Для того чтобы сразу овладеть вниманием аудитории, можно начинать общение с какого-либо яркого, любопытного, потрясающего факта современности, интересного исторического материала, забавного случая или замечательного афоризма, юмористического замечания или значения темы для слушателей. К одной и той же речи опытный оратор готовит несколько вступлений, каждая из лекций может быть начата по-иному, но всегда интересно, свежо, необычно.

В *главной части* всесторонне раскрывается тема выступления. При этом решаются следующие *задачи*: сообщаются определённые

сведения, убеждается аудитория или побуждается к каким-либо действиям. Для достижения задуманного необходимо обеспечить устойчивость внимания слушателей. Логическая структура главной части должна быть предельно ясной, одно положение должно вытекать из другого. Ораторскую речь необходимо строить в виде цепочки посылок и следствий.

Заключительная часть речи является её самым стратегически важным элементом. В ней подводятся итоги, формулируются выводы, ставятся задачи, выдаются поручения, указываются перспективы. В заключении рекомендуется повторение основных идей речи, которое крайне необходимо слушателю, так как оно помогает окончательно осознать услышанное. При этом следует помнить, что итоги должны быть краткими, чёткими и сжатыми по форме и содержанию. Заканчивать речь нужно так же решительно, как и начинать. Затягивание речи, превышение регламента – признак неграмотности оратора. Целесообразно использовать следующие *варианты концовок*: призвать к действию; сделать слушателям подходящий комплимент; вызвать оживление или даже смех удачной шуткой; использовать подходящий афоризм, поэтические строки или цитату. Очень хорошо, если конец выступления будет увязан с началом.

В речи оратора должны соблюдаться *основные принципы законов логики*. Кратко требования этих законов к оратору можно сформулировать следующим образом. Речь оратора должна быть ясной, чёткой, конкретной. Оратор не должен допускать туманных, расплывчатых, двусмысленных рассуждений. Он должен быть последовательным, не допускать противоречивых высказываний, принципиально отстаивать выдвинутую им точку зрения. Рассуждения оратора должны быть обоснованными и доказательными. Они должны опираться на действительные факты, примеры из реальной жизни и научно обоснованные истины. Только при соблюдении этих правил оратор придёт к правильным заключениям.

Во время слушания даже интересной лекции у людей по разным причинам *снижается внимание*, они отвлекаются, теряют нить разговора и часто начинают разговаривать с рядом сидящим человеком. Так называемый «*кризис внимания*» слушателей

наступает обычно на 15-20-й минуте выступления. Для поддержания внимания можно рассказать в этот момент яркий эпизод из жизни, смешную историю, лёгкую шутку по существу рассматриваемого вопроса. Целесообразно так же построить выступление по принципу «квантового выброса» сообщений. То есть, новую информацию следует выдавать через определённые временные интервалы. Сравнительно длинную речь следует строить так, чтобы каждый её раздел был рассчитан не более чем на 15-20 минут. Такие своеобразные «кванты информации» позволяют удерживать внимание слушателей в постоянном напряжении.

Людям свойственно стремление к развлечениям и получению от этого удовольствия. Следовательно, речь должна содержать некоторые *развлекательные элементы*. Здесь могут использоваться шуточные примеры и юмор, имеющие целью вызвать расположение к оратору. Чаще всего юмор находит своё выражение в весёлом каламбуре, остротах, шутках и анекдотах, эпиграммах, комичных афоризмах и крылатых фразах. Хорошо иметь *папку-накопитель*, в которой содержатся «золотые россыпи»: афоризмы, пословицы и поговорки, высказывания знаменитых людей, крылатые слова, стихи, смешные истории, анекдоты, занимательные были и свои заготовки-ответы. При общей оправданности развлекательных элементов в речи, необходимо, чтобы они отвечали приведенным ниже требованиям: уместно вписывались в речь и были естественными; поясняли в развлекательной форме излагаемый материал; создавали эффект разрядки после накопления психологической усталости восприятия.

Критерием ясности речи служит её *понимание слушателями*. Ясность достигается чётким её построением, убедительностью аргументов, простотой и эмоциональностью языка. Поменьше следует пользоваться выражениями, имеющими переносное, завуалированное значение.

Наиболее доходчивым приёмом публичной речи является использование яркого примера. *Правила эффективного применения примера* сводятся к следующему: пример должен бить в цель; не следует детально раскрывать смысл примера; нельзя объяснять слишком многое с помощью одного примера; нельзя повторять один и тот же пример несколько раз. Нужно тщательно взвесить

насколько уместен пример; типичен ли он; достаточно ли примеров в речи; содержит ли пример призыв к чувствам слушателей.

Любой оратор стремится к максимальной *взаимосвязи со слушателями*. Достичь этого можно, выполняя ряд несложных требований. Выступление должно быть облечено в форму интимной, неформальной беседы. Неплохо строить свою речь, как бы осуществляя диалог со слушателями, мысленно отвечая на поставленные ими вопросы. Полезно на протяжении выступления менять тембр голоса с целью дополнительного привлечения внимания слушателей. Улучшает восприятие материала смена темпа речи: быстро произносятся слова, не имеющие большого значения, и медленно, с чувством – те, которые необходимо выделить. Обязательно нужно делать небольшие паузы до и после высказывания важных мыслей. Огромный эффект даёт повторение главной мысли, высказанной различными фразами и таким образом, чтобы слушатели этого не заметили. Широкое применение примеров, понятных и близких к сердцу слушателей, сделает доступными для восприятия даже самые абстрактные идеи.

Установите *«контакт» глаз* с несколькими дружелюбными лицами. Не избегайте взглядов, направленных на вас. Удерживайте с аудиторией равномерный по площади визуальный контакт. Если его не поддерживать с последними рядами, то и слова оратора вряд ли туда донесутся. Говорите громко. Это поможет вам освободиться от нервозности. Но нельзя начинать фразу громко с высокого тона и затихать в конце, так как концовка определяет отношение к фразе в целом. Используйте своё остроумие, но лучше не шутить, чем оскорбить. Постарайтесь избегать ошибок. Но не извиняйтесь, если их допустите, большинство слушателей едва ли заметят промашку. Не держите себя слишком серьёзно и слишком заумно. Научитесь смеяться над своими промахами.

Перед выступлением проверьте свои записи или текст речи. Вытащите все скрепки, зажимы, используемые для скрепления листов и карточек. Проверьте аудио- и видеоматериалы. Возьмите всё, что может понадобиться (носовой платок, очки, авторучку). Послушайте новости по радио или телевидению. Уточните, не были ли внесены изменения в повестку дня. Появитесь на месте заранее. Осмотрите помещение, если надо, измените что-либо. Проверьте

микрофон (если будете его использовать), работу необходимого оборудования, установите аудиопособия и т. д. Если вы используете слайды, просмотрите их и убедитесь, что они сложены в нужном порядке. Сходите в туалетную комнату. Убедитесь, что ваша причёска в порядке. Если вам нужна вода, проверьте, есть ли она там.

Несколько последних минут перед выступлением. Не ешьте много, если хотите, чтобы кровь сконцентрировалась в мозгу, а не в желудке. Не употребляйте алкоголь. Это может дать вам ложную браваду, замедленную артикуляцию и сбитые мысли. Не пейте газированные напитки. Сжатый газ может «подорвать» вашу уверенность в себе. Держите тело начеку. Аудитория смотрит на вас в ожидании. Не скрещивайте ноги. Это нарушает циркуляцию крови. Если вас представляют, слушайте. Вы должны быть признательны. Когда вы поднялись, чтобы начать речь, идите целеустремлённо и уверенно. Перед тем, как начнёте говорить, станьте прямо, сделайте паузу. Посмотрите на своих слушателей. Улыбнитесь. Сконцентрируйтесь на дыхании. До начала выступления лучше не откашливаться, разве что вы сильно простужены и чувствуете, что голосовые связки покрылись слизью. Откашливание характерно для начинающих. Лучше сглотнуть слюну или сделать глоток воды. Прежде чем начать выступление, обведите взглядом аудиторию, как будто вы хотите убедиться в том, что она готова к восприятию ваших слов. Начинайте говорить только после того, как установится тишина.

С первых же слов внимательно *наблюдайте за реакцией аудитории.* Если вы заметите, что часть аудитории менее внимательно слушает вас, обратите свой взгляд в её сторону, как будто вы обращаетесь именно к ней. Если вы заметили, что аудитория устала, начните говорить тише, а затем резко повысьте голос (но не настолько, чтобы аудитория почувствовала, что вы хотите специально взбудорить её). Если вы заметили, что слова, только что сказанные вами, нашли поддержку аудитории, постарайтесь немедленно развить затронутую тему. В момент, когда вам удалось добиться положительной реакции со стороны аудитории, перейдите на главную тему выступления.

Положительные эмоции, вызванные вами у слушателей, помогут вам добиться у них одобрения ваших слов.

Старайтесь нелицеприятные для аудитории места вашего выступления подкреплять очевидными примерами. Подчеркните, что лишь насущная необходимость заставляет вас затрагивать подобную тему, а затем сгладьте остроту несколькими комплиментами. Ни в коем случае не подавайте виду, что речь даётся вам с трудом, что вы устали или в какие-то моменты чувствуете себя неуверенно.

Лучший способ контролировать вопросы – это в начале выступления сказать, что вы делаете одно из трёх: принимаете вопросы в любое время, после каждого пункта или отведёте время для вопросов в конце своего выступления. Не просите задавать вопросы во время выступления, так как при этом вы теряете темп выступления. При этом снижается концентрация и отвлекается внимание слушателей от ведущей темы.

Как следует эффективно и правильно отвечать на вопросы? Никогда не делайте высокомерный вид. Отвечайте на вопросы скромно и точно. Покажите задающим враждебные вопросы, что понимаете, почему они так себя ведут; что вы не имеете ничего против них лично и что хотели бы найти с ними общий язык. Внимательно слушайте вопрос. Повторите или перефразируйте вопрос, чтобы убедиться в том, что вы его поняли, и чтобы слушатель его услышал. Если нужно, разделите вопрос на части и отвечайте на каждую из них по отдельности. Всегда говорите правду. Отвечайте кратко и по существу. Если спрашивающий перебивает, сделайте паузу и дайте ему закончить, затем продолжайте свой ответ. Не позволяйте отвлечь вас от сути ответа. Если человек продолжает перебивать, не втягивайтесь в спор. Постарайтесь закончить ответ. Ваши слушатели заметят его грубость и встанут на вашу сторону. Если спрашивающий задаёт несколько вопросов в одном, спросите его, какой является главным и отвечайте на него. Наиболее полно отвечайте на вопрос, в котором чувствуете себя наиболее уверенно. Если вопрос содержит ложную информацию, исправьте этот факт, а затем отвечайте. Связывайте ответы со своей речью (например: «Как я уже сказал...»). Если вопрос спорный, отвечайте на него прямо,

отстаивая свою точку зрения. Не позволяйте задающему вопрос произносить речь. Остановите его и спросите, в чём заключается вопрос. Если трудно сформулировать вопрос, помогите ему. Избегайте жаргонов, специфических терминов и сокращений. Не позволяйте другим вставлять в вашу речь слова или пытаться прочесть ваши мысли. Не бойтесь сказать: «Не знаю. Я выясню и скажу, где можно получить нужную информацию». Не делайте поспешных обещаний.

Как справиться с *критическими вопросами и замечаниями*, которые прерывают вашу речь? Сделайте паузу. Не пытайтесь перекричать того, кто вас перебивает. Признайте то, что вам говорят. Предложите поговорить позже. Позвольте слушателям взять на себя обязанность успокоить мешающего. Не ввязывайтесь в спор. Оставайтесь спокойным и объективным.

Чтобы разобраться с аудиторией необходимо *ответить на следующие вопросы*: Что они знают по теме выступления? Как они относятся к теме? Что они знают обо мне? Как они относятся ко мне? Желают ли они, чтобы я выступал? Есть ли среди слушателей специалист по теме? Какие вопросы или возражения могут возникнуть у аудитории? Что они ценят?

Выступающему следует помнить, что среди слушателей имеются люди, которым интересно не всё, о чём он рассказывает, что у них нет привычки долго слушать, что кто-то испытывает недомогание или усталость. Надо иметь в виду и то, что аудиторию составляют разные и не всегда совместимые между собой люди. Психологически объединить, расположить к сопереживанию могут лишь элементы юмора и смех. Люди уважают незаурядный ум и знание проблем слушателей.

Аудитории нравится, когда «с полуслова» понимают её проблемы и с ними соглашаются; выступающий оперативно реагирует на её ожидания и использует для убеждения аргументы, выгодные для них; ей предлагается понятный способ решения проблемы; в выступлении концентрируется внимание на «болевых точках» дня; демонстрируется умение находить консенсус с оппонентами; благодарят её за понимание и сотрудничество.

Когда слушатели злятся или потеряли надежду, *никогда не следует* спорить, пытаться взывать к логике вещей – эмоции ей не

подчиняются. Не нужно угрожать, читать проповедь или мораль, советовать или указывать, что они должны делать. Не следует приказывать, высмеивать, стыдить или не принимать их в расчёт. Нельзя игнорировать их и переходить к другим проблемам, спрашивать их о мотивах, обвинять или критиковать, отвечать на атаку противодействием, играть на нервах.

Важно помнить, что, сталкиваясь с враждебностью и эмоциями, необходимо *найти нужный тон*. Ситуацией должен управлять человек, у которого выдержки хватит на большое время. Возьмите себя в руки до того, как встретитесь с ними. Очень важно положительное отношение. Ниже приведено *несколько подсказок*, которые помогут справиться с собой, находясь «под огнём» слушателей. Не обманывайте себя, что сможете «придумать всё на ходу». Нужно хорошо подготовиться заранее. Всегда держите наготове «тузы» и в нужный момент бросайте их в ход. Придерживайтесь фактов. Потренируйтесь дома, чтобы вас не сбили с толку вопросами. Спрогнозируйте наиболее трудные вопросы, которые вам могут задать, и подготовьте на них ответы. Среди слушателей будут люди, которые захотят снова вернуться к своему вопросу. Не допускайте этого. Не позволяйте загадывать вам загадки. Просите конкретизировать вопрос. Не позволяйте слушателям посчитать вас «своим парнем». Если информация некорректная, так и скажите. Затем исправьте её. Не говорите слишком много. Избегайте бойких и необдуманных ответов. Возьмите время на обдумывание перед тем как ответить на вопрос. У вас должны быть хорошие манеры. К каждому слушателю относитесь вежливо. Поблагодарите их за то, что пришли, за сведения, за выражение своих интересов. Если вы допустили ошибку, признайтесь в этом. Ответы должны быть короткими и по теме. Не дайте возникнуть дискуссии. Не теряйте спокойствия и самообладания. Заканчивайте на хорошей ноте, повторяя положительные моменты и их связь со слушателями.

Выступающий всегда должен рассчитывать на то, что его *будут пребивать* отдельные слушатели, высказывая нелицеприятные замечания с целью затруднить выступление. В любом случае нельзя позволить окружающим *вывести себя из равновесия*. Не нужно говорить, например: «Если вы думаете меня

перебить...» - тут же крикнут: «Уже перебил». И весь зал грохнет смехом. Не рекомендуется отвечать агрессивно, например: «Ваше замечание неуместно» или «Сначала подумайте, потом кричите». Иногда лучше притвориться, что ничего не слышали. Не следует отвечать на каждое замечание из зала. Однако если их *много, нужно реагировать, используя один из приведенных ниже приёмов.*

- Ответить так, чтобы поставить спрашивающего в тупик. Можно, например, удивить противника, кратко отвечая: «Большое спасибо», после чего продолжать выступление. Противник почти наверняка задумается.

- Повторить вопрос или отрицательное замечание, как бы преподнося его слушателям для оценки. Следует выбрать для ответа слушателя, с которым есть зрительный контакт и замечено, что он одобрительно кивает головой. Весьма вероятно, что он встанет на вашу сторону.

- Следует попросить повторить замечание. Заставить противника повторить не всё, а отдельные формулировки. Результат будет поразительным, поскольку трудно повторить замечание быстро и точно, либо его обосновать.

- Можно спросить точные данные. Это хороший приём для того, чтобы выиграть время для ответа. Попросить, чтобы человек, который бросил ядовитое замечание, встал и назвал себя, место работы и т. п. Этот приём зачастую заставляет противника успокоиться. Если замечание конструктивно, нужно поблагодарить и выразить одобрение деловитости. Это помогает выиграть время для реплики.

- Использовать метод «да, но». Избегайте длинных выводов и диалогов. Отвечайте кратко, используя тактику «да, но». Однако не следует произносить слово «да», лучше прибегнуть к близким формулировкам, например, к таким: «Согласен с вами, но, вместе с тем, нужно учесть, что...». В равной мере «но» можно заменить на «только», а «вместе с тем» - на «однако».

- Провокационные замечания нейтрализовать, говоря: «Я предвидел такой вопрос. Однако уверен, что будет лучше и интереснее для всех присутствующих, если я продолжу своё выступление». Следует отметить, что в интересах других

слушателей нельзя вести частные беседы. Предложите тому, кто вас прервал, поговорить после один на один.

- Применять диалектические приёмы. Можно обратить внимание на важность ситуации или более значимые ценности (Родина, честь, верность), сказать, что сейчас не время и не место размениваться на мелочи.

- Обратиться к благородству присутствующих. Если брошенное замечание неэтично, следует обезоруживающе спросить: а как бы человек сам вёл себя в такой ситуации. Этот приём действует не столько на противника, сколько на других присутствующих.

- Можно попросить спрашивающего подождать, спокойно сообщив, что эта тема будет изложена ниже. Но не нужно потом об этом забывать. Если замечание совпадает с темой выступления, следует прервать выступление и записать замечание.

- Необходимо избегать высказываний типа: «не мешайте», «я вас предупреждаю». Лучше всего сказать: «Благодарю за вопрос». Сразу после ответа нужно обратить внимание на прочих слушателей. При ответе не следует переходить границы ни вежливости, ни времени.

- В заключение: если ответ будет шутливым, следует немедленно перейти к серьёзному тону.

Обязательным условием эффективности выступления является культура речи. К *общим признакам речевой культуры оратора относятся*: правильность речи, богатство языка, краткость, ясность, точность и эмоциональность. Правильность речи определяется её соответствием общепринятым языковым нормам в трёх областях: грамматики, словоупотребления и произношения. Считается, что для делового общения предпочтительнее короткие и несложные предложения, которые легче воспринимаются на слух. Однако обилие коротких фраз делает речь отрывистой и резкой, в ней теряется плавность и смысловое единство. Поэтому используйте фразы разной длины. Предложения должны состоять менее, чем из 15 слов. Принято считать, что фраза, состоящая из 10–13 слов, воспринимается наилучшим образом. Подлежащее, сказуемое и дополнение должны стоять рядом. Не употребляйте жаргонных слов. *Исключите из речи* неясные и ничего не значащие определения и наречия: заметно, чрезмерно, совершенно,

незначительно, обоснованно, относительно, отчасти, существенный, подходящий, неуместный, разнообразный. *Избавьтесь от «мёртвых» фраз:* «В настоящее время», «В текущий момент». Используйте слово «сейчас». *Уберите выражения типа:* «по сути дела», «честно говоря», «я должен добавить», «интересно отметить», «стоит сказать», «для вашего сведения», «могу я сказать», «позвольте сказать», «могу ли привлечь ваше внимание» «можно мне позволить вольность», «с вашего позволения».

Большой урон речи наносит непомерное увлечение *иностранными словами*. Применение слов-паразитов негативно сказывается на доверии к говорящему. Известно, например, что когда человек говорит неправду, он употребляет больше всяких «м-м-м» и «э-э-э». Если человек уверен в себе, ему нет необходимости заполнять паузы в речи этими звуками или фразами типа «понимаете», «я думаю». Ненужные звуки и фразы отвлекают от главного и создают барьеры в общении. Исключите неопределённое «это» в начале предложений. Сделайте вступление ясным. Приводя цитату из книги, употребляйте настоящее время («Аристотель напоминает нам»), за исключением случаев, когда упоминается конкретное время (У.Черчилль в 1942 году постановил).

Речь оратора, владеющего богатствами родного языка, отличается разнообразием в использовании словарного запаса языка. В то же время о любых, даже самых сложных вещах он говорит общепонятным языком. Следует чаще пользоваться *синонимами*. Они придают речи эмоциональную окраску, выражая отношение к высказыванию. При пользовании рядом синонимов, с целью усиления воздействия речи, их следует употреблять в порядке нарастания выражаемого ими смысла («большой - огромный - гигантский», «неудобно - тяжело - невыносимо»), но не повторяться («большой - крупный»). Одинаковые слова не должны употребляться часто. Их следует заменять синонимами или произносить с интервалом в 15-20 слов.

Важнейшим качеством хорошего оратора является *владение голосом*. За редким исключением, каждый человек от природы имеет голос, который может стать отчётливым, сильным, богатым оттенками. Чутко реагируют люди на тональность разговора. Одна

и та же просьба или упрёк, произносимые с разными эмоциональными оттенками, могут всколыхнуть человека или погасить в нём душевные порывы. Причиной быстрой утомляемости и неприятного звучания голоса является неправильное дыхание, а так же перенапряжение мышц голосового и речевого аппарата.

Дикция должна быть чёткой, чтобы каждое слово было понятным. Особая отчётливость нужна при произношении имён и терминов. Хорошо брать пример с профессиональных дикторов. Дикция должна быть достаточно громкой и звучной, чтобы было услышано каждое слово оратора. Но она не может быть крикливой и не должна оглушать, что утомляет и отвлекает внимание слушателей. Но и тихо говорить тоже недопустимо, так как это производит нехорошее впечатление застенчивого человека. Монотонная речь «усыпляет», то есть снижает внимание и «отключает» от предлагаемой информации. Громкость следует повышать при подчёркивании важности материала и снижать при комментариях.

Оптимальная скорость плавной и убедительной речи составляет около 120 слов в минуту. Люди, которые говорят очень быстро, часто не оставляют пауз для поддержания правильного дыхания. Темп речи зависит от расстановки пауз. Быстрый темп речи является признаком быстроты мышления и хорош при условии, что чётко произносятся все слова, что паузы достаточно длинны и позволяют слушателю обдумать сказанное. Слушать человека, который говорит медленно, но не делает пауз, очень скучно. Пауза нужна для того, чтобы вдохнуть воздух, как бы «подзарядиться» перед продолжением речи, дать возможность мозгу подготовить то, что будет сказано, а слушателю – осознать сказанное. Паузы дают отдых мозгу и телу.

Огромную роль в устной речи играет *артикуляция*. Ясное и чёткое произношение слов, а также окончаний и частиц, отличает внутренне дисциплинированных людей, которым присуща ясная жизненная позиция. Напротив, нечёткое, расплывчатое произношение выдаёт в человеке недостаток критического отношения к себе, что характерно для уступчивых, неуверенных людей со слабой волей, стремлением к покою. Нормальная, ясная и

понятная, но не отличающаяся точностью артикуляция часто характерна для искренних, честных по натуре людей. Тенденция к усилению непонятливости своего языка наблюдается у скрытных людей.

Следует ли писать полный текст своей речи? Всё зависит от жанра речи, обстоятельств и навыков выступающего. Во всяком случае, написанный текст дисциплинирует оратора, помогает ему в работе над совершенствованием содержания текста и языка. Работая над текстом речи, оратор имеет возможность улучшать и шлифовать его, отбрасывая всё лишнее, добиваясь максимальной выразительности и убедительности.

Речи могут быть написаны полностью и заучены наизусть; написаны полностью и прочитаны по рукописи; высказаны экспромтом (импровизация); высказаны после предварительной подготовки, но без записи и заучивания. Чтобы решить какой метод подготовки к речи избрать, необходимо знать *область возможного применения*, преимущества и недостатки каждого из них. *Заучивание наизусть* может применяться при выступлениях в обстоятельствах особо важного официального характера. К *чтению по рукописи* чаще всего прибегают при выступлениях по радио, в политических кампаниях, перед группой учёных – специалистов. Речь звучит в лучшем случае как художественное чтение и никогда – как живое слово. *Импровизация* эффективнее заранее подготовленной речи тогда, когда оратор имеет многолетний опыт в обсуждаемом вопросе.

Речь, не записанная полностью, но предварительно подготовленная, чаще всего используется опытными ораторами. Такая речь позволяет установить хороший контакт со слушателями и говорить непринуждённо. Именно этот тип подготовки речи наиболее приемлем, особенно когда предварительно составляются тщательно прорабатываемый план и детальный конспект. Основа речи – конспект, который является вовсе не «шпаргалкой», а планом автора. Конспект, как и план, лучше составлять на карточках – это очень удобно при последующем выступлении.

Советы, как написать и прочитать приготовленную речь. Пишите так, как вы говорите. Составьте каждый абзац из трёх-пяти предложений. Если абзацы будут длиннее, вы можете потерять то

место, на котором остановились. При написании используйте чаще глаголы в активной форме, чем в пассивной. Активная форма глаголов («Мы открыли...») является более решительной по сравнению с пассивной («Нами было открыто...»). При выступлении чаще используйте первое и второе лицо местоимений, а не третье. Большинство заявлений должно начинаться с: я, вы, мы, нам. Безличные местоимения: он, она, они, их – могут придать вашей речи тон нравоучения. Напечатайте речь аккуратно и ясно. Печатайте через два интервала внутри текста и через три – между абзацами. Подчёркивайте те слова или фразы, которым необходимо придать особое значение. Напишите слово «ПАУЗА» рядом с теми пунктами, где нужно сделать драматическую паузу. Оставьте справа и слева широкие поля. Сделайте пометки об использовании аудиовизуальных и других средств. Попрактикуйтесь в чтении речи. Вы должны научиться произносить её при минимальном использовании написанного текста. Читайте так, как вы говорите, а не так, как читаете.

Готовя речь, оратор настраивает себя на встречу с аудиторией. *Перед выступлением* желательно отдохнуть, побыть одному, прогуляться. Ещё раз продумать наиболее ответственные места речи. Может быть проговорить их про себя или вслух. Всем своим видом нужно стремиться продемонстрировать энергию, готовность и желание выступить. На ходу не рекомендуется застёгиваться, поправлять причёску, галстук или перебирать записи. Лучше всего расположиться в 2-3 м от переднего ряда слушателей. Вообще, выбирая место для речи, следует помнить, что публика, как правило, стремится воспринимать весь внешний облик оратора.

Спокойно положите записи и взгляните в зал. Не начинайте свою речь немедленно, а сделайте небольшую паузу продолжительностью в 10-15 секунд. Первое впечатление об ораторе создаёт его *внешность*: лицо, фигура. Одежда, обувь, причёска должны быть в порядке. Небрежность и неряшливость в костюме, равно как и экстравагантность, производят отрицательное впечатление на аудиторию. Манера одеваться выражает отношение человека к окружающим. И аудитория это чутко улавливает.

Во время *начальной паузы* оратор стремится установить зрительный контакт с аудиторией: взглянуть им в глаза, как бы

молча поздороваться с собравшимися. Под воздействием паузы публика начнет успокаиваться, постепенно настраиваясь на восприятие речи. Начальная пауза позволяет оратору преодолеть чрезмерное волнение. В это время можно сделать несколько глубоких вдохов и выдохов, что улучшит самочувствие. Известный юрист А.Ф.Кони пишет, что «размер волнения обратно пропорционален затраченному на подготовку труду».

Поза, движения и жестикуляция оратора оказывают определённое воздействие на аудиторию. Необходимо добиться ощущения устойчивого равновесия и естественности своей позы. Ноги должны быть расставлены на 15-20 см, в зависимости от роста, носки слегка раздвинуты; одна нога выставлена чуть вперёд, упор не одинаков на обе ноги. В наиболее выразительных местах речи упор делается больше на носок, чем на пятку. В плечах не должно быть напряжения, голова и шея несколько подаются вперёд, спина выпрямлена, живот подтянут, руки свободно вытянуты вдоль туловища, колени не напрягаются.

Во время выступления следует по мере необходимости *менять свою позу*. Однако часто её изменять не рекомендуется, иначе это будет воспринято как проявление беспокойства, неуверенности в себе. Предпочтительнее движения вперёд и назад, чем в сторону. Шаг вперёд в нужный момент усиливает значимость того или иного места в речи, помогает сосредоточить на нём внимание аудитории. Делая шаг назад, оратор как бы переключает её внимание на другое положение речи.

Непроизвольными во время речи должны быть *жесты*. Однако прибегать к ним следует только по мере ощущения необходимости или внутренней потребности. Суевольность и неумеренная жестикуляция могут только утомить и вызвать раздражение присутствующих. Поэтому лучше быть сдержанным в жестах, чем показаться крикливым. Бывают бессмысленные жесты, так называемые жесты-паразиты: почёсывание головы, носа, шеи, ушей, дёрганье пуговицы и т. д. Их следует исключить из употребления.

Приёмы *жестикуляции* зависят от вида речи. Несмотря на индивидуальность жестов, выработались некоторые *общие правила, которые необходимо соблюдать*. Надо помнить, что жест и мимика

- средство вспомогательное, а главное - речь. Не подавляйте жесты, оборванный жест или не производит впечатления или выглядит так, будто оратор боится быть искренним. Жестикуляция не должна быть непрерывной, ведь вы верите в силу своих слов и не собираетесь отвлечь от них внимание жестами. Необходимо разнообразие жестов. Как от речи, так и от жеста требуются выразительность и естественность. Жесту необходимо органически вытекать из смысла речи и естественно его дополнять.

Усиливает эффект речи соответствующая ей *мика*. Недопустимо пользоваться клоунскими приёмами, гримасничать, подмаргивать. В любых ситуациях лицо оратора должно быть *добрым*. У опытных ораторов во время выступления повышается настроение и даже улучшается общее самочувствие. Лицо, как и весь внешний облик выступающего, должно выражать благосклонное отношение к слушателям. Разговор, раскрывающий доброе сердце, непременно расположит окружающих в вашу пользу и возбудит в них самые дружеские к вам чувства. Люди сердца и чувства становятся нашими друзьями на всю жизнь.

Приятный, с тёплой обаятельной *улыбкой* оратор немедленно завоёвывает расположение слушателей. Им хочется, чтобы такой человек добился успеха, и ему с удовольствием оказывают в этом содействие. Если оратор улыбается и очень рад видеть собравшихся слушателей, они начинают испытывать самые тёплые чувства. А это прямой путь к качественному восприятию материала.

Во время выступления нужно всё время смотреть в *глаза* слушателей, чтобы каждому казалось, что именно для него сообщается нужная ему информация. Опытный оратор способен таким образом охватить всю аудиторию, скользя по лицам от одного к другому. Делать это надо умеренно, осторожно. Меняйте взгляд и его направление не случайно, а во время перехода к новой мысли. И пока тезис не доказан, смотрите на данную группу слушателей.

Правила и приёмы эффективного разговора по телефону

Умение правильно и корректно говорить и слушать по телефону так же важно для преуспевающей деятельности, как и овладение искусством деловых переговоров. Телефон, будучи одним из самых эффективных средств экономии времени, является одним из самых распространённых «поглотителей времени» вообще (парадокс телефона). Психологи выделяют *наиболее встречающиеся телефонные «грехи»*: Отсутствует или неясна цель разговора. Не ведётся заблаговременная подготовка к разговору. Не производится выбор благоприятного времени для звонка. Осуществляется звонок без предварительной подготовки документов. Заблаговременно не записываются ключевые слова разговора. Не объясняется цель разговора. Наличие монологов вместо выслушивания с постановкой вопросов. Не ведётся последующая запись разговора. Неконкретные договорённости.

Основные исходные положения рационального использования телефонного разговора:

- краткость;
- телефонный разговор должен использоваться для решения срочных вопросов;
- деловые разговоры следует вести по служебным телефонам. Звонок по домашнему телефону может быть оправдан только самыми вескими причинами, при этом необходимо принести извинения и договориться о служебном звонке;
- звонки домой до 9 и после 22 часов являются нарушением элементарного этикета;
- не стоит звонить по делам в выходной день без крайней необходимости;
- нельзя звонить домой незнакомым людям. Если вынужденно приходится это делать, необходимо извиниться и пояснить причину;
- тому, кто звонит, нужно прежде всего назвать себя, а потом выяснить, с кем имеете дело по схеме: «Извините (простите), с кем я разговариваю?» В телефонном разговоре с незнакомым и малознакомым человеком лучше сначала назвать фамилию, а затем

имя-отчество, так как это облегчает запоминание имени и отчества, которые являются общепринятой формой обращения;

- считается неудобным выяснять третьему лицу личность звонящего, если абонента нет на месте. Лучше обойтись вопросом: «Что ему передать?»;

- прерванный по техническим причинам телефонный разговор возобновляет тот, кто звонил;

- разговор заканчивает тот человек, который его начал. Однако этикет требует, чтобы мужчина опустил трубку после того, как его опустит женщина; молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту, а подчинённое лицо в служебном разговоре может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее. Иногда последние слова произносит тот, кто получил ответы на свои вопросы, послужившие поводом для разговора. Кстати, при получении справок по телефону в заключение говорятся лишь слова благодарности.

Телефонный разговор – это *диалог* даже в том случае, если один из собеседников долго говорит сам, а другой его лишь слушает. Поэтому не храните молчание и подтверждайте ваше участие в беседе какими-то краткими нейтральными репликами. Иначе у вашего собеседника может возникнуть опасение, что вас разъединили. Умение внимательно слушать собеседника необходимо в любой ситуации общения, в условиях телефонного общения – особенно. Выражения: «Да, да... Слушаю... Слышу вас... Понимаю... Конечно... » - необходимые сигналы внимания слушающего.

Важнейшим помощником, «ключом» к эффективной деятельности руководителя является *хороший секретарь*. У аппарата должна находиться приветливая, располагающая к себе личность. Секретарю нужно обязательно спрашивать о цели звонка, чтобы определить степень срочности и важности разговора. Каждый действительно деловой партнёр это поймёт, если будет вежливо спрошен. Вручите своему секретарю бланк с критериями, согласно которым входящие разговоры должны быть отклонены, перенесены (повторный звонок) или их следует «пропустить» к вам. Если у вас нет секретаря, целесообразно включить автоответчик.

Его преимущество состоит в том, что вы после завершения всех дел имеете возможность прослушать сообщения абонентов и перезвонить.

Если у вас нет секретаря и автоответчика, вы сможете защититься от ненужных звонков с помощью таких *кратких и точных фраз*, как: «Я перезвоню вам позже» или «Пожалуйста перезвоните мне в ... часов». Это эффективный метод рационального использования телефонных переговоров, так называемый «обратный» (ответный) звонок. Даже если абоненту не очень подходит время для обратного звонка, он с ним согласится. Метод обратного звонка даёт возможность подготовить необходимые материалы. Если абонент назвал цель звонка, то вы выигрываете время, обдумав в промежутке свой ответ.

Предварительные размышления ценнее, чем телефонный звонок без цели или результата. Поэтому перед каждым звонком дайте ответы на *три принципиальных вопроса*: Имеется ли однозначная потребность в разговоре? Обязательно ли знание ответа абонента для того, чтобы прийти к соглашению? Существует ли возможность последующей встречи с партнёром?

Позаботьтесь о *выборе правильного момента* для своего разговора. Выясните самое лучшее время для звонка, чтобы не отрывать партнёра от дела. Предупреждайте о своём звонке заблаговременно. Подготовьтесь к телефонному разговору. Настройтесь на партнёра и сконцентрируйтесь на ведении разговора.

Подготовку к разговору вам облегчат приведенные ниже вопросы. Чего я хочу достичь (установить общие и промежуточные цели разговора)? Кому я хочу позвонить? Когда я хочу позвонить? Какие вопросы я хочу задать? Какие документы мне потребуются? Какие документы потребуются моему партнёру?

До разговора. Определите его цели. Организуйте всё как для выступления. Имейте под рукой бумагу, карандаш, календарь и нужные для разговора материалы. Не набирайте номер телефона «по памяти», если не уверены в его точности. После набора номера телефона следует выждать ответа в течение шести длинных гудков. Если вы набрали неверный номер, извинитесь и уточните: «Простите, ваш номер такой-то?»

Во время разговора. Не пейте, не ешьте, не курите и не жуйте. Посторонние звуки и нечленораздельная речь создают о вас плохое впечатление. Сняв трубку, не переспрашивайте, куда вы попали, а поздоровайтесь и представьтесь следующим образом: фамилия, отдел, предприятие (город). Говорите прямо в трубку. Произносите слова чётко. Выясните, с тем ли человеком вы говорите, который вам нужен. Попросите позвать к телефону нужное вам лицо. Эту просьбу надо сопровождать вежливыми словами: «Будьте добры, пригласите к телефону того-то», «Того-то, если можно, пожалуйста». Если не оказалось на месте нужного человека или он не может подойти к телефону, необходимо попросить передать, что вы звонили и указать по какому телефону и в какое время вас можно легко найти.

Обращаться к поднявшему трубку: «женщина», «мужчина» не следует: вы же не видите, кто именно на другом конце провода. Лучше безличное обращение: «Будьте любезны...», «Извините...», «Скажите, пожалуйста...», «Простите...», «Вас беспокоит...», «С вами говорит...». Весьма распространённые варианты продолжения беседы: «Вынужден обратиться к вам...», «Мне стало известно, что...», «Мне поручено...». Не стоит обращаться на «ты», даже если вам показалось, что ответил ребёнок: впечатление может быть ошибочным.

Спросите, есть ли у собеседника *время для разговора* или лучше перезвонить попозже. Никогда не спрашивайте: «Вы заняты?» Вы звоните в удобное для вас время и не надо обижаться, если после обычных приветствий вы услышите: «Я сейчас крайне занят и прошу перезвонить через 30 минут». Если предстоят длительные телефонные переговоры, то желательно назначить их на такое время, которое будет удобно для вашего собеседника. Если вы опоздали, то следует извиниться и попросить отложить разговор на удобное для собеседника время. Обещание надо обязательно выполнить. Этикет не допускает «повисших звонков». Они оставляют неприятный осадок и создают вам репутацию человека, который не заинтересован в контактах. Если обстоятельства изменились и вы уже не нуждаетесь в контактах с собеседником, то телефонный этикет обязывает вас перезвонить, извиниться за причинённое беспокойство и сообщить, что вопрос уже решён.

Постарайтесь создать *положительное настроение*. Не возражайте «в лоб» собеседнику, если желаете добиться благоприятного исхода разговора. Внимательно слушайте собеседника. Не прерывайте его. Говорите спокойным голосом, не кричите. Попробуйте придать своему голосу приятную интонацию. Чаще улыбайтесь! Собеседник этого не видит, но чувствует. Улыбка придаёт вам уверенность в себе и словно говорит: «Я настроен доброжелательно». Когда вы искренне улыбаетесь, то не можете в это время быть рассерженным, испуганным или враждебно настроенным. Человек на другом конце провода отлично улавливает все оттенки голоса и, будьте уверены, ответит взаимным расположением.

Считается в высшей степени бестактностью, когда мужчина звонит женщине или женщина мужчине и при этом *не представляется* супругу или супруге абонента, если кто-нибудь из них, а не сам абонент, снял трубку.

Избегайте монотонности, меняйте интонацию и темп разговора. Не говорите слишком быстро или медленно, попробуйте «подстроиться» под темп, громкость и интонационные особенности собеседника. Не занимайтесь точным копированием, иначе это может вызвать обратную реакцию, партнёр подумает, что вы его передразниваете, а это приведёт к полной потере контакта. Быть хорошим собеседником - значит быть созвучным партнёру. Если вам удалось подстроиться, вас лучше понимают и с вами чаще соглашаются, даже когда вы решаете спорные вопросы. Созвучность партнёру вызывает симпатии и доверие на подсознательном уровне. Так как вы не можете видеть выражение лица абонента, задавайте вопросы, чтобы убедиться, что вас понимают.

Во время *междугородного* разговора назовите город из которого звоните, затем себя и учреждение. Потом скажите, кого и по какому вопросу требуется пригласить для разговора. Если нужный человек отсутствует, повторите свои данные для записи и точно укажите, когда будете повторно звонить. Для междугородных переговоров особенно нужны краткость, точность и чёткость изложения вопроса. Будьте осторожны при передаче служебной информации по телефону, подумайте, не является ли

она конфиденциальной. В конце разговора уточните: кто, что, когда дальше будет делать.

После разговора. Спросите у себя: сказано ли всё нужное? Не следует ли передать кому-либо это сообщение? Точно запишите итог разговора: о чём вы договорились с собеседником. Запишите, что обещали сделать и на когда. Сделайте необходимые заметки в еженедельнике.

Не забывайте *поблагодарить* вашего собеседника за уделенное вам внимание, независимо от того, звонили вы ему или он вам. Расставаться лучше с улыбкой и добрыми напутствиями. Такое «эмоциональное поглаживание» - залог вашего успешного общения в будущем. Последняя фраза должна остаться в его памяти, поэтому скажите напоследок что-нибудь ласковое: «Всего вам хорошего», «Спасибо за ценную информацию», «Всегда приятно иметь дело с такими симпатичными людьми!» или «Очень рад вас слышать. Звоните почаще».

Всегда рядом с телефоном держите *карандаш и бумагу*. Никогда не снимайте телефонную трубку, если вы заняты. В противном случае вы вынуждены будете сказать клиенту что-то вроде: «Подождите минутку», а это создаст у него впечатление, что его проблемы безразличны фирме. Не употребляйте категорических утверждений и не навязывайте свои решения клиенту. Недопустимо, например, говорить: «Позвоните завтра». Предоставьте клиенту право выбора.

Нельзя после звонка поднимать и тут же класть трубку на рычаг аппарата, давая этим понять абоненту, что вы заняты (или идёт совещание). Такой приём не даёт желаемого результата: абонент будет звонить ещё и ещё раз, полагая, что неисправен аппарат. Правильным будет ответ: «Извините, идёт совещание, позвоните через 15 минут».

Снимать трубку лучше всего *после второго звонка и не позже четвёртого*. Такой диапазон вполне достаточен для того, чтобы дописать начатую фразу или сказать сидящему у вас в кабинете посетителю: «Извините». По скорости реакции на звонок клиент судит о степени заинтересованности сотрудника. Поднимая трубку, медленно выдохните. Подняв трубку, не ждите, пока звонящий назовёт себя. Дружелюбно поздоровайтесь, представьте свою

фирму, свою должность и себя: «Добрый день. Фирма «Уголь Украины». У телефона сотрудник отдела сбыта Иванов Иван Иванович». Собеседник будет знать, с кем он разговаривает, ему будет легче представиться, а затем высказать свои предложения или вопросы.

Запишите сразу фамилию звонившего и его проблему. Немедленное представление побуждает звонящих сразу же перейти к цели звонка и избавляет вас от необходимости спрашивать об этом. Если позвонивший не представился, попросите его об этом. Если вы не можете сразу ответить на вопрос, то передайте содержание разговора человеку, знающему данную проблему. Спросите, может ли собеседник подождать. Если для этого потребуется много времени, сообщите об этом собеседнику и спросите, может ли он подождать или лучше перезвонить попозже. Выяснив вопрос, поблагодарите и извинитесь за то, что заставили его ждать. Если позвонивший агрессивен, не воспринимайте его поведение как выпад против вас и не раздражайтесь сами: очевидно у такого поведения есть причина, постарайтесь её понять. Если передаёте сообщение своему коллеге, предварительно коротко объясните ситуацию.

Если кто-то *ошибся номером*, вежливо, спокойно и корректно укажите на ошибку: «Простите, вы ошиблись номером...», «Вы не туда попали...». Чаще всего в этом виновата бывает автоматика. Даже если вы очень рассержены, не стоит кричать и грубить. Не раздражайтесь на лавину звонков, поднимайте трубку каждый раз, потому что именно этот, ... тридцать пятый звонок, может оказаться судьбоносным в плане выгоды для вашего дела.

Постарайтесь не вести *несколько* телефонных разговоров одновременно, несмотря на то, что аппаратура вам позволяем делать это. Отсутствие собеседника в трубке чувствуется моментально и очень остро. Поэтому, если вы не можете разговаривать в данный момент, предложите абоненту оставить вам его номер телефона, чтобы перезвонить ему в удобное для него время. Если же вы попросите подождать его несколько минут, не вешая трубку, он себя почувствует лишним и разговор прервёт, скорее всего.

Если звонит телефон в то время, когда вы говорите по другому телефону, то следует снять трубку, сообщить, что вы заняты и выяснить у второго собеседника будет ли он ждать окончания первого разговора или вы перезвоните ему через некоторое время. Сообщение первому клиенту о том, что вам необходимо переговорить с другим человеком, позволит вам закончить первую беседу.

Если разговор с первым собеседником очень ответственен и в порядке исключения вы решили не снимать трубку второго телефона, то разрядить обстановку может ваша фраза: «Это звонит второй телефон, но я не могу прервать разговор с вами. Не беспокойтесь, если нужно, то мне перезвонят позднее». Если разговор с собеседником затягивается, то полезно периодически спрашивать у собеседника: «Есть ли у вас время для продолжения разговора?»

Во избежание недоразумений, часто возникающих в деловой среде, *конспектируйте* каждый телефонный разговор. Обязательно заведите книжку, предназначенную для таких записей. Записывайте дату и содержание разговора – это может помочь и вам, и вашим партнёрам.

При разговоре весьма полезно проверять, правильно ли воспринимаются обоюдные сообщения выражениями типа: «Вы меня слышите?», «Простите, я не ошибся?», «Простите, правильно ли я вас понял?», «Не могли бы вы повторить?», «Повторите, пожалуйста, как вы меня поняли?». Такие реплики обеспечивают непрерывность разговора и являются оправданными. В разговоре с клиентом *полезно* прибегать к следующим фразам: «Чем я могу помочь вам?» или «Могу ли я быть вам полезен?». Грубая форма общения может отбить охоту у клиента обращаться в указанную фирму. В телефонных переговорах лучше избегайте следующих *выражений*: «Привет», «Вам кого?», «С кем я разговариваю?», «Что вам нужно?», «Что вы хотите?», «Говорите», «Я не знаю». Если в процессе беседы вы случайно чихнули, то следует извиниться перед собеседником.

Как следует поступить, если вы беседуете с посетителем и в это время раздаётся телефонный звонок. Есть *несколько вариантов* решения этой дилеммы. Правила этикета предписывают не

прерывать беседу телефонными разговорами. Следуя этикету, можно сначала извиниться перед посетителем, снять телефонную трубку, поздороваться с абонентом, сообщить название фирмы, свою фамилию, указать, что ведёте беседу с посетителем и договориться о переносе разговора. В результате посетитель увидит, что вы относитесь к нему с большим уважением, так как для беседы с ним вы откладываете другие дела. Если вы будете прерывать беседу разговорами по телефону, то будете выглядеть невоспитанным. Если вы уже заканчиваете разговор со своим гостем, нужно попросить телефонного собеседника немножко подождать, не вешая трубки. Если же вы чувствуете, что разговор продлится ещё 10–15 минут и он достаточно серьёзен, не возбраняется попросить звонящего перезвонить ещё через четверть часа, когда вы освободитесь. Только не делайте этого, если ваш телефон перегружен и дозвониться к вам – целая проблема! Если же вы ведёте *служебный приём* и к вам один за другим идут люди, то любой телефонный звонок будет некстати. В подобной ситуации проще и деликатнее записать номер телефона позвонившего вам человека и пообещать позвонить ему после очередного посетителя. И главное – не забыть потом выполнить своё обещание.

Очень важно *вежливо закончить разговор*. Рекомендуем воспользоваться следующими фразами: «Простите, что вас прерываю, но я опаздываю на заседание», «Очень приятно с вами беседовать, но я обязан позвонить в другую организацию. Могу ли я позвонить вам позже?» Если таких привходящих обстоятельств нет, то для завершения телефонного разговора можно сослаться на большую занятость, на необходимость завершить ранее начатую работу.

При разговоре по телефону единственным средством самовыражения является *голос*. Исключительно по голосу слушатель составляет своё мнение о собеседнике и его эмоциональном состоянии. Специалисты выделяют несколько существенных характеристик голоса. Одной из них является *скорость речи*. Лучше всего говорить медленно, в таком темпе, как если бы собеседник сидел напротив. Спешка во время телефонного разговора ведёт к тому, что постоянно приходится переспрашивать: «Простите, я не расслышал» или «Вы не могли бы повторить?»

Очень плохо слышно». Запомните, когда вы быстро говорите по телефону, это выдаёт вашу неуверенность в себе. Неспешный разговор свидетельствует о том, что вы уверены в себе и владеете ситуацией. Умение вести телефонный разговор в значительной степени заключается в том, чтобы вовремя сделать паузу и тем самым предоставить возможность другой стороне высказать своё отношение к рассматриваемому вопросу.

Важной характеристикой голоса является его *громкость*. Сильно звучащий голос, как правило, говорит о целеустремлённости и напористости личности. Хотя это может быть и признаком высокомерия и агрессивности. Тихий голос указывает на скромность, сдержанность и тактичность. Резкие изменения силы голоса свидетельствуют о взволнованности человека. Не стоит забывать, что громкость зависит и от качества связи. Кроме того, часто люди повышают голос, когда сами плохо слышат. Слишком громкая и напряжённая речь может создать иллюзию давления на собеседника и вызвать нежелательную нервозность в общении. Находясь в другом эмоциональном тоне, человек на подсознательном уровне будет противодействовать ему и стремиться немедленно прервать взаимоотношения с «агрессором». Если вам плохо слышно, лучше спросите, как вас слышат, и попросите говорить отчётливее и громче. Немаловажной в общении является высота голоса. Высокий и пронзительный голос является признаком волнения и страха, а низкий – расслабленности и покоя.

Ясное, отчётливое и *членораздельное произношение слов* указывает на внутреннюю дисциплину говорящего и потребность в ясности и определённости. Неясное, непонятное и расплывчатое произношение свойственно уступчивым, неуверенным, безвольным людям. Поэтому следует обращать внимание на чёткость артикуляции своей речи. Выбирайте простые и общепринятые слова, избегайте напыщенных и туманных формулировок. Непривычные слова лишь сбивают с толку, запутывают и вызывают агрессию.

Следует обращать внимание на *ритмические составляющие языка*. Размеренность речи, плавное произношение слов говорит о богатстве внутреннего мира и сдержанности, хорошем настроении

вашего собеседника. Ускорение темпа беседы указывает на возникшее напряжение. Медленный темп более подходит для доверительной беседы.

Попробуйте *записать* свой телефонный разговор на магнитофон и прослушайте его. Как всякое прослушивающее устройство, телефон сильно искажает и без того неизвестный и не познанный вами собственный голос. Поэтому телефон может подчёркивать нежелательные, неприятные для слуха нюансы вашей речи. Проанализируйте звучание вашего голоса и определите, что в нём приятного, и что следовало бы изменить.

Обратите внимание на свою *позу* при телефонных беседах. Не стоит сидеть на стуле сгорбившись или восседать откинувшись назад, скрестив ноги или высоко подняв их, так как эти позы затрудняют дыхание. Не следует раскачиваться на стуле или кресле в момент важного разговора по телефону. Постарайтесь принять позу, которая удобна для вас при публичных выступлениях. Сядьте прямо. Хотя вас и не видят, хорошая поза делает вас убедительным, а ваш голос живым и интересным. Сильно обопритесь на пятки, независимо от того, сидите вы или стоите, расслабьтесь, расстегните неудобную или тесноватую одежду, слегка расслабьте галстук.

Во время разговора по телефону не рекомендуется сутулиться, так как помимо нежелательных последствий для осанки – будете выглядеть старше и толще – это делает голос менее энергичным и ярким. Разговаривая, всегда держите голову так, чтобы чувствовать себя комфортно; голова и шея при этом должны быть расслаблены. В случае усталости полнее используйте артикуляцию, избегая напряжения в горле.

Если требуется отстаивать свои позиции, нужно, чтобы голос звучал значимо и решительно, для этого разговаривайте стоя. Если вам предстоит долгая непринуждённая беседа с приятелем, то удобнее говорить сидя, при этом голос будет звучать раскованнее. Стоя же чувствуем себя более напористо и решительно, поэтому встав во время разговора, вы добавите своему голосу уверенности.

Считается, что *правое полушарие* головного мозга контролирует интуицию и воображение, а *левое полушарие* – логическое и структурное мышление. Если разговаривая по

телефону, вы слушаете правым ухом, то при этом лучше «настраиваетесь» на собеседника и сочувствуете ему, но если следует сделать логический вывод либо проанализировать предложение, трубку лучше приложить к левому уху.

Если необходимо предложить собеседнику что-нибудь по телефону, рекомендуется *приберечь наиболее выгодный для вас вариант напоследок*. Дело в том, что все мы из осторожности или чтобы помучить собеседника отклоняем первое (по нашему мнению, самое важное для него) предложение и принимаем следующее. Попытка зрительно представить собеседника способствует оживлению вашего телефонного сообщения.

Старайтесь *не использовать телефон* для примирений и поздравлений, если есть возможность личной встречи. Если вы здоровы и крепки, не следует выражать сочувствие или соболезнование по телефону: необходимо личное присутствие и участие. Исключение может быть сделано только для тех, кто болен и сам нуждается в помощи.

Несколько замечаний о *культуре речи*. Правильная речь – это сочетание верного тона, произношения, громкости и точного подбора слов. Необходимо всегда помнить, что речевой этикет не допускает нецензурных выражений. Хотя эти выражения можно слышать в рабочей обстановке, но каждый человек должен строго контролировать свою речь и поведение. Если вы сильно расстроены или сердиты, то и при таких обстоятельствах важно уметь сдерживать себя. Вас могут слышать ваши потенциальные клиенты, ваши подчинённые и начальники. Помните, что ваша речь отражается и на ваших сотрудниках и на вас самих.

Избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идёт», «привет» и др. Если собеседник вас не понимает, не раздражайтесь и не повторяйте сказанное теми же словами, найдите новые. Неправильный тон в начале разговора может существенно повлиять на его эффективность, вызвав ответную реакцию собеседника. Акустической особенностью телефонного разговора является *эффект зеркальности*: если вы говорите тихо, то и отвечать вам будут вполголоса, напротив, если говорите громко, то и ответ тоже будет дан повышенным тоном.

При телефонном общении не употребляйте труднопроизносимые слова, говорите отчётливо, не торопясь, делая паузы. *Тональность речи* должна быть от средней до низкой. Помните, что слова со сходными окончаниями или гласными могут по телефону звучать одинаково (например, пятнадцать и шестнадцать). Имена и фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Очень важно *правильно произносить слова*. По тому, как вы говорите, ваш собеседник составляет о вас мнение. Поэтому напоминаем вам, что, например, все формы глагола «звонить» произносятся с ударением на последнем слоге: звонит, звонят, звонишь, а не на первом, как очень часто можно услышать. Неприемлемо в официальной речи использовать для замены глагола «звонить» просторечные формы «звякнуть», «брякнуть».

Существуют *выражения, которых следует избегать* при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К такого рода *телефонным табу, в частности, относятся*:

«Я не знаю». Вы расписываетесь в своей никчемности, а ваша работа заключается в том, чтобы знать. Если же вы не в состоянии дать ответ, то хотя бы ответьте, что задан сложный вопрос, для ответа на который потребуется время, или сказать: «Хороший вопрос... Разрешите я уточню это для вас».

«Мы не можем этого сделать». Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то другому. Вместо прямого отказа попытайтесь найти альтернативное решение или хотя бы частично окажитесь полезным. Рекомендуются в первую очередь сосредоточиться на том, что вы можете сделать. Не стоит так легко разбрасываться клиентами.

«Вы должны...». Серьёзная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Следует сказать: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

«Подождите секундочку, я скоро вернусь». Скажите вашему собеседнику что-то похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две–три минуты. Можете подождать?»

«Нет», произнесенное в начале предложения, приводит к усложнению решения проблемы. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Например, для отказа клиенту, требующему денежного возмещения за некачественный товар, подходит объяснение типа: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы заменить...».

Не давайте выхода вашим *отрицательным* эмоциям. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться. Грубый ответ может отбить охоту у потенциального клиента обращаться в вашу фирму. Поднимая трубку, настраивайте себя на то, что у вас «всё хорошо», особенно если у вас настроение неважное.

Не реагируйте на невежливого собеседника, требуйте вежливости только от себя. Никогда не позволяйте себе раздражаться. Всегда относитесь к собеседнику с сочувствием и пониманием. Вашими главными принципами должны быть *вежливость, доверительный тон, оптимизм*.

А как поступать во время *неприятных* телефонных разговоров, например, при выслушивании жалоб? Во-первых, во время разговоров не бывает «неприятных» людей. Даже закоренелый жалобщик принадлежит к роду человеческому и в этом качестве заслуживает снисхождения. Во-вторых, тот, кто жалуется по телефону вовсе не зол на вас, он просто взволнован. Вы первым попались ему под руку и потому стали «козлом отпущения». Думайте о себе как о психотерапевте, который призван помочь ближнему, приняв на себя первую волну его гнева. Не принимайте эти жалобы на свой счёт. Поэтому дайте выговориться до конца; выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите имя и телефон, номер заказа или другие данные.

Замечание для человека в директорском кресле: контролируйте телефонные разговоры в своей фирме. К примеру, авиакомпания США контролирует 1% разговоров с людьми, производящими бронирование билетов. Мудрые директора фирм, торговых домов, правительственных агентств и других предприятий, которые активно пользуются телефонами, записывают на магнитофон отдельные телефонные разговоры, чтобы знать, насколько точно и вежливо обслуживают их клиентов.

Формирование чувства юмора

Способность человека подмечать смешное, комическое в проявлениях жизни именуют в народе чувством юмора. Судить о наличии или об отсутствии чувства юмора можно по тому, как человек *понимает* шутки, анекдоты, шаржи и способен ли *смеяться над собой*. Чувство юмора - это не только дар шутить и разыгрывать комедию, а способность человека увидеть абсурдность, нелепость, бессмысленность самой ситуации. Такие люди подходят к трудностям с улыбкой, всегда сохраняют контроль над ситуацией и поддерживают доброе и радостное настроение на протяжении всей жизни. Недостаточная выраженность чувства юмора свидетельствует как о снижении эмоционального уровня, так и о недостаточном интеллектуальном развитии личности.

Чувство юмора считается *очень ценным* качеством. Каждый находит у себя это качество в не меньшей мере, чем у других людей. Если вы позволите себе усомниться в наличии у кого-нибудь чувства юмора, вы нанесёте этому человеку смертельное оскорбление. Человек, весело относящийся к жизни, всегда желанный гость в любой компании. Замечено, что в остроумной компании и сам становишься остроумнее.

Если вы излучаете доброе настроение (рассказывая анекдоты или позволяя себе мимолётную шутку), если даже в трудной ситуации вы находите что-то смешное, то люди захотят сблизиться с вами. Людей *привлекает* общество жизнелюбов, которые умеют вызвать улыбку окружающих и помогают радоваться каждому мгновению нашей жизни. Поэтому все стремятся избегать нытиков, которые замечают в жизни лишь плохое.

Юмор творит чудеса. Он приводит к тому, что люди *лучше чувствуют себя* даже физически. Юмор способствует нервной разрядке, улучшает пищеварение и помогает нам забыть о печалях. Люди, на которых вы хотите повлиять, смотрят на чувство юмора как важное достоинство. Во-первых, смех вызывает разрядку и приводит к тому, что окружающие лучше воспринимают то, что вы хотите им сказать. Во-вторых, смех позволяет вам создать репутацию человека добродушного и доброжелательно

настроенного к окружающим, с которым приятно поговорить при встрече.

Остроумные люди действительно являются более *гармоничными* личностями. Они легко переносят неудачи. Такие люди обладают большей трезвостью и реалистичностью, они более терпимы к другим, легче прощают обиды. Они относятся снисходительно к человеческим слабостям и верят в благоприятное будущее. Такие люди более оптимистичны. Весёлое остроумие людей помогает им легче приспособиться к окружающей среде. С ними живётся легко и просто, они быстрее выздоравливают, потому что они не делают трагедий из мелочей.

Известно, что мрачному выражению лица сопутствуют спазмы сосудов головного мозга, неприятные болевые ощущения и ухудшение работы сердца. Доброжелательное выражение лица возбуждает центры положительных эмоций, приводит человека в хорошее эмоциональное состояние и помогает сохранить высокую трудоспособность. Человек с тёплой, привлекательной, доброй улыбкой сам обретает бодрость и повышает настроение окружающим. *Улыбка* – это удивительное стимулирующее средство. Она рождает позитивный настрой, в то время как нахмуренные брови – негативный. Улыбка поглощает негативные чувства так же, как губка воду.

Доказано, что *смех* оказывает многостороннее положительное воздействие на психику и организм человека. При смехе упражняются все мышцы тела, сосуды расширяются, кровь быстро обогащается кислородом, оптимизируется работа всех нервных клеток. Он стимулирует все важнейшие органы подобно лечебному массажу. Утверждают, что 1 минута смеха равноценна 45 минутам физических упражнений по снятию напряжения. Смех снижает кровяное давление, улучшает кровообращение, облегчает дыхание, способствует удалению из организма стрессовых гормонов, укрепляет иммунную систему. Он делает человека менее восприимчивым к боли. Следовательно, нужно придерживаться курса в жизни, проходящего через юмор, веселье и смех. Необходимо научиться смеяться, любить и радоваться жизни. Кроме того, смешное выполняет самые *разнообразные функции*: помогает установить контакт с собеседником, восстановить

утраченное внимание, разрядить конфликтную ситуацию, способствует утверждению обаяния личности.

В юморе не только новое торжествует над старым, но и решение задачи достигается самым коротким путём. Присутствие в коллективе хотя бы одного человека с чувством юмора, утверждают психологи, в несколько раз повышает шансы найти правильное решение, и притом быстро. С использованием юмора можно критиковать коллег, не вызывая у них чувства неприязни. Непременно следует подчеркнуть, что речь идёт не о сарказме, не о жёлчном и раздражительном смехе, а о шутке, полной дружелюбия, мягкости и заботы. Уместная, тонкая, благожелательная шутка является лучшим средством намекнуть человеку на его слабости.

Юмор позволяет *безболезненно* прекратить ненужный спор. Речь идёт не об эффективных ответах, которыми затыкают рот, а об удивительной способности юмора без труда переводить наше внимание в другое русло. Следует отличать настоящий юмор от злой иронии. Юмор, способный разрядить накопленное по разным причинам напряжение, обязательно должен содержать в себе *теплоту и просто человечность*.

В глубине души люди понимают, что, если в трудный момент они не облегчат душу, их ждёт перенапряжение и провал. В наше время потребность в юморе подпитывается всеобщим разочарованием и неуверенностью в завтрашнем дне, вызванными шквалом перемен и хаосом жизни. Перемены порождают страх. Страх порождает ненависть. Ненависти обязательно нужно обвинять. Быстрый и лучший способ перевести дух, отвлечься – это шутка, смех.

Юмор должен *объединять* людей, быть позитивным, а не негативным. Шуткам надлежит расслаблять людей, они не должны быть грубыми и обидными. Имейте в виду, что все люди уникальны, неповторимы. Одно и то же замечание может оскорбить или обидеть одного человека и показаться необычайно смешным другому.

В шутках нужно остерегаться: задевать чужие интимные чувства; смеяться над тем, кто чего-то не понимает; касаться семейных дел; поддерживать одну из спорящих сторон; ставить человека в неловкое положение; выражать свою неприязнь к кому-

либо. Даже если вы знаток и любитель юмористических произведений (анекдотов, миниатюр, рассказов), лучше воздержаться от пересказов их в малознакомом обществе. Вас могут не понять. Не следует опровергать или поправлять рассказанную смешную историю или анекдот – это может оскорбить самолюбие рассказчика. Особенную осторожность с юмором, каламбурами, отдельными оборотами речи надо соблюдать при общении с иностранцами. Традиции, обычаи, взгляды на жизнь у каждого народа свои. Чувство юмора даже доброжелательно настроенных иностранных слушателей совсем другое, чем у нас.

Не воспринимайте всерьёз различные обидные замечания ваших партнёров по поводу ведения дел, относитесь ко всему с юмором. Ведь даже самые воспитанные собеседники могут, не подумав, совершить какую-нибудь глупость или сболтнуть явную чушь. С кем не бывает, абсолютно совершенных людей нет. Не обижайтесь на них. Обратите обидные высказывания в шутку и не обращайтесь на это внимание, так как зачастую человек, скорее всего, просто не понимает, что он совершил глупость. Так что, если хотите наладить контакт с партнёрами, умейте шутить и относиться ко всему с юмором.

В жизни только боль и страдания даются без труда, а радость, смех, веселье и юмор требуют определённых усилий. Поэтому необходимо овладеть набором жизненно важных навыков, которые снимают напряжение, помогают сохранить гибкость и свежесть мысли. *Главными составляющими чувства юмора являются:* способность находить смешное даже в неблагоприятных ситуациях и развитый оптимизм, который проявляется в получении радости просто от самого факта существования на этом свете. Высшим проявлением чувства юмора является умение смеяться над собой. Безусловно, чувство юмора – не часто встречающееся дарование. Но, как и всякая способность человеческой личности, она поддаётся тренировке.

Вызывают у человека комический эффект и смех следующие *приёмы остроумия*: ложные противопоставление или усиление, комическое преувеличение, неожиданная откровенность, смешение стилей, обыгрывание национальной черты характера, намёк,

наивность, двойное истолкование, ирония, парадокс, сравнение по отдельному признаку, остроумие нелепости.

Каждый из нас по-своему воспринимает шутки, и всё же есть и нечто *общее для всех*. Люди в основном смеются оттого, что им хорошо, или оттого, что им нравится находиться в компании, ведь улыбка и смех заразительны, а вовсе не оттого, что услышали анекдот.

По статистике *дети улыбаются* 400 раз в день и 150 раз смеются. *Взрослые* же улыбаются 15 раз в день, а смеются всего 6 раз. Поэтому больше играйте с детьми, побуждайте их смеяться, хихикать, кривляться и, затаив дыхание, понаблюдайте за ними, как ученик за учителем. Вы обогатите свой запас смешных, забавных физиономий, переняв их у ребяташек.

Следует *коллекционировать* всё, что относится к комическому, смешному, юмористическому подходу к отдельным сторонам нашей жизни. В так называемую *библиотеку юмора* могут входить карикатуры, шаржи, анекдоты, шутки, тосты, афоризмы, стихи, видео- и аудиокассеты с записями комедий, интермедий, оперетт и т. д. Чувство юмора нуждается в постоянной подпитке. Приучите себя сознательно выискивать положительное во всех жизненных неприятностях, искать светлую сторону жизни и быть уверенным, что всё наладится. Вспоминайте смешные моменты в своей жизни, а потом мечтайте о будущем.

Одной из основных составляющих юмора является *осознанная радость бытия* - просто от факта своего существования. Утрата радости жизни - первый признак душевной болезни – как, впрочем, и большинства других заболеваний. Люди, обладающие жизненной силой (волей к жизни), сознательно воспитывают в себе всё то положительное, что даёт жизнь. Никогда ещё радость жизни не была так остро необходима, как в наше время. Если мы не научимся поддерживать и развивать ощущение радости бытия, то убийства, войны, нищета погребут нас под собой.

Познавшие радость жизни способны черпать силы даже при обстоятельствах, когда все другие ломаются. Следует *планировать время* в течение дня для развлечений и занятий любимым делом. Попробуйте составить список своих собственных радостей. Если вам покажется, что это глупо, знайте, что это может быть

блаженным. Слово «глупый» восходит к старинному понятию «блаженный», то есть благословенный Богом с пожеланиями блага любимым людям: процветания, довольства и здоровья.

Один из восточных мудрецов сказал, что по-настоящему преуспевающая личность - это тот, кто может сидеть на берегу реки, ничего не делая, и получать от этого удовольствие. Созерцайте природу и получайте удовольствие. Можно лечь на лужайку, закрыть глаза и послушать пение птиц. Попробуйте опустошить свой ум. Не забывайте посмотреть на звёздное небо, на земные дали, полюбоваться облаками, водной гладью, солнечным лучом, закатом, послушать шум листьев, звон ручья, почувствовать запах природы... Способность оценивать удовольствие настоящего времени *бесценна*. Радость среди всех чувств занимает особое место. Душа любого живого существа настроена на радость, ждёт и ищет её. Тот, кто ощущает радость, более уверен в себе и более доволен жизнью.

Нужно получать удовольствие от каждой минуты бытия. *Радуйтесь* тому, что вы живы, что вы даёте радость другим, радуйтесь скромным друзьям, искренности, доброте. Если вы не получили и не дали радости, считайте день потерянным; у вас накапливается состояние невроза, депрессии, а это будущие тканевые сдвиги - болезни. Жизнь далеко не всегда прекрасна и безоблачна, и умение пользоваться чувством юмора позволит вам воспринимать все её проявления гораздо оптимистичнее.

В жизнедеятельности человека наблюдаются периоды подъёма и упадка сил. Когда у вас выдаётся нелёгкий день, вы вольны либо погрязнуть в самоистязании, либо встряхнуться и взбодриться, обратившись к юмору. Вот некоторые *установки для достижения* этой цели:

1. Вы вправе быть в плохом настроении. Когда выдаётся плохой день, никогда никого не обвиняйте.

2. Пусть все знают, что у вас сегодня плохой день. Как только вы признаётесь, что у вас сегодня плохой день, настроение улучшается и всё быстро проходит.

3. Если вы захотите, то прекрасно сможете обойтись и без плохих дней. Прибегните к упражнениям *юморобики*. Встаньте

перед зеркалом и погримасничайте, строя самые невероятные рожи. Загляните в свой список радостей или передохните денёк.

Известно, что люди, открыто выражающие звуками своё удовольствие, глубже и полнее переживают радость. Превосходным *средством для снятия стресса* является упражнение «*Вопль радости*»: расслабьтесь, сделайте несколько успокаивающих вздохов и закройте глаза. Вспомните что-то, от чего вам станет по-настоящему хорошо. Когда этот образ отчётливо предстанет перед вами, слегка откиньте голову назад, чтобы выпрямить шею, сделайте глубокий вдох и издайте вопль восторга, радости, передавая в звуке все чувства, которые вызвала у вас дорогая вашему сердцу картинка: АААОООУУУУУУ!!! Улыбайтесь! Смейтесь! Кричите! Очень немногие люди могут похвастаться тем, что когда-то кричали от радости, даже не совсем в трезвом виде. А вы попробуйте. Вам понравится.

Хорошим эффектом по выходу из состояния общей подавленности - хандры - обладает прослушивание записанных на плёнку звуков природы: пение птиц, морской прибой, шум леса, рычание зверей, разговор дельфинов. Можно провести время с теми, кто поднимает настроение. Неплохо посмотреть весёлый кинофильм, почитать книги известных юмористов, прочесть «Список радостей», позвонить друзьям, выйти на природу, заняться тем, что вам приносит удовлетворение.

Советы по сохранению юношески бодрого состояния духа. Не замыкайтесь в себе, знакомьтесь с новыми людьми, предлагайте всем свою помощь, уделяйте им время. Проявляйте чувство неограниченной любви, даже если вы на самом деле ничего подобного и не испытываете. Выражайте радость смехом, а огорчение - слезами. Забавляйтесь! Глупо радуйтесь без какой-либо особой причины. И не беспокойтесь о том, что вы можете выглядеть несколько по-детски.

Язык мимики, жестов, телодвижений или речь без слов

Знание языка мимики, жестов, телодвижений, пожалуй, *самое важное* для человека, который ищет успеха. С помощью слов передаётся 7% информации; звуковых средств (включая тон голоса,

интонацию) – 38%; мимики, жестов, телодвижений – 55%. Мы реагируем не только на слова, а и на целый комплекс сопровождающих раздражителей: мимику, выражение глаз, жесты, интонации, вообще на всё, что связано с моментом его произношения.

Связью между физическими данными человека и его душевными качествами занимается *физиогномика*, корни которой уходят в глубокую древность. Она не является результатом научных исследований, а скорее обобщением житейских наблюдений. Значительных успехов в развитии физиогномики достигли китайцы, которые на протяжении веков исследовали влияние черт лица на характер и судьбу человека.

Физиогномика в основном рассматривает *«пять жизненных черт»* - *брови, глаза, нос, рот, уши*. Физиогномисты утверждают, что если *брови* относительно широкие и наружные края поднимаются дыбом, то это указывает на мужественный характер и предприимчивую натуру. Благородство и уважительное отношение к другим – отличительные черты человека с приподнятыми вверх внутренними концами бровей. Если брови длиннее глаз и имеют элегантную текстуру, то это говорит о выдающемся интеллекте. Короткие, толстые, грубые, густые брови указывают на порочную и злую личность. Брови, движущиеся вверх и вниз во время разговора, свидетельствуют о дерзости и тщеславии, а брови, опускающиеся во время разговора, - о коварстве и злобе.

Глаза выражают сущность человека лучше, чем все другие черты лица, вместе взятые. По глазам в известной мере можно распознавать состояния души человека. Они непроизвольно расширяются и сужаются и тем самым объективно передают информацию о реакции на происходящее. Показателем явных симпатий или антипатий является размер зрачка. Когда человек радостно возбуждён, его зрачки расширяются. Наоборот, когда он сердится, или находится в угнетённом, мрачном настроении, зрачки сужаются. Наблюдайте за зрачками своего партнёра или клиента. При удовлетворении и получении желаемого зрачки расширяются. Большие радужные оболочки обычно бывают у людей добрых, спокойных, благожелательных. Люди с маленькими радужными

оболочками ворчливы и недовольны, неспособны уживаться с другими, жестоки.

Нос растёт и изменяет свою форму на протяжении всей жизни. Горбинка перед кончиком носа говорит о способности к самозащите. У обладателя горбинки в средней части носа велико желание покровительствовать другим, защищать близких людей. С человеком, имеющим горбинку у самой переносицы, лучше не вступать в спор: он несдержан, агрессивен. Нос с расширяющейся задней частью перегородки говорит о литературном таланте. Люди с раздвоенным кончиком носа умеют приспосабливаться к любым условиям. В идеале нос должен иметь прямую спинку, хорошо закруглённый кончик и крылья красивой формы. Это признак сильной натуры. Люди с длинным носом часто презрительно-высокомерны и высокоинтеллектуальны. Короткий нос обычно указывает на человека с открытым характером, оптимистического и дружелюбного. Выступающие наружу волосы в ноздрях - свидетельство честности и простодушия.

Очертание губ и рта всё время изменяется не к лучшему от детства к старости. Рот и губы – это органы, которыми выражается целая гамма характерных черт. Влажные, красные, блестящие *губы* – признак сильной внутренней энергии, прекрасного здоровья. Губы вялые, сухие, поблекшие – признак нездоровья, невнимательности. Если верхняя губа явно выступает над нижней, то это признак нерешительности, если же, наоборот, нижняя губа выпячивается дальше верхней, то это признак эгоистичности. Толстые губы – признак расточительности, часто – пристрастия к вину. Тонкие губы свидетельствуют о красноречии и склонности к деспотизму. Губы средней толщины характеризуют верность и доброжелательность. Если одна губа толще другой, то часто это означает низкие умственные способности. Сжатые губы – признак скрытости, полуоткрытые губы – признак доверчивости.

Большой *рот* говорит о болтливости и неосторожности, маленький рот – о сдержанности, спокойствии и надёжности. Установлено, чем шире отверстие рта, тем лучше характер человека. Люди с маленьким ртом обладают слабым характером, а с большим – сильной волей. Но большой рот, который не может плотно закрываться, выдаёт беспечный и нерешительный характер.

Внешний вид *ушей* даёт определённую информацию о характере человека. Узкие длинные уши свидетельствуют о скупости, завистливости; заострённые кверху – об уме, умеренности; оттопыренные и большие – о хитрости, глупости; прижатые к голове – о выдержке, лицемерии; четырёхугольные – о твёрдости, порядке; волосатые – о рассудительности. Слишком мясистые уши – признак угрюмости, жёсткости; слишком маленькие уши – признак чувственности. Если все части уха развиты равномерно, то это говорит о хороших умственных способностях. Однако ухо больше говорит о судьбе человека, чем о его характере. Те, у которых большие мочки, на востоке издревле считаются мудрецами. У большого процента *долгожителей* наблюдаются три характерных признака – крупные размеры ушной раковины, удлинённая и утолщённая мочка, выбухание гребня противозавитка.

Что могут сказать о человеке его *волосы*? Чёрные как смоль волосы – признак натуры сильной. Слостолубие и непостоянство в любви – главные черты брюнеток. Белые, льняного цвета волосы – имеют люди честные, добродушные. Светло-русые волосы бывают у людей трудолюбивых, уступчивых. Тёмно-русые волосы – признак доброты. Рыжие волосы бывают у людей мстительных, очень сильно привязанных к семье. Чем жёстче и гуще волосы, тем сильнее выражены качества, которые приписываются указанному типу волос. Слишком жёсткие волосы свидетельствуют о грубости и упрямстве. Густые и мягкие волосы говорят о добродушии и хорошей физической форме, тогда как редкие и преждевременно поседевшие расскажут нам а пережитых человеком болезнях. Обладатели кудрявой, спутанной шевелюры легкомысленны, непостоянны, жаждут чувственных наслаждений.

Каждому из нас присуща определённая *манера аплодировать*: если при этом левая рука сверху – поступки диктует интуиция, правая – предпочтение отдаёт логике; громко хлопает в ладоши – открыт и непосредствен. Аплодируя, хлопает пальцами по ладони – робкий, неуверенный человек.

Важную роль в установлении отношений между людьми играет *взгляд*. Это одно из сильнейших «оружий». Взгляд может быть жёстким, добрым, радостным, открытым, враждебным.

Пожалуй, всего и не перечислишь. Многие из нас, без сомнения, считают, что люди, которые не смотрят нам в глаза, что-то скрывают. Как правило, те, кто занимается низкими делами, тщеславные и завистливые, стараются не смотреть человеку в глаза. Взгляд у них ускользающий, тяжёлый. Люди смотрят друг на друга от 30 до 60% всего времени общения. Если во время разговора смотрят друг на друга больше 60% общего времени встречи, то они более заинтересованы в самом собеседнике, чем в том, что они говорят.

Люди склонны к контакту глаз в большей степени, когда они слушают, чем когда они говорят. В коллективе человек обычно больше смотрит на того, кто ему нравится, кому он симпатизирует. Опущенные глаза, взгляд снизу вверх говорит о робости, покорности. Взгляд же сверху вниз обычно принадлежит волевым, активным, способным доминировать людям. Эксперты показали, что когда человек обманывает, он обычно меньше смотрит собеседнику в лицо. То же самое наблюдается, если пытаются скрыть своё волнение, тревогу или утаить что-то важное. Отводят взгляд в сторону, когда чувствуют себя неудобно или ощущают вину. С другой стороны, когда люди поглощены злобой, агрессивны контакт глаз возрастает.

По взгляду собеседника можно определить, как будут развиваться *ваши отношения*. Если партнёр больше смотрит на вас в те минуты, когда он с вами согласен - это сигнал к укреплению отношений и сотрудничеству. Если же наоборот, смотрит в моменты противоречий, значит силён дух соперничества и добиться единства будет нелегко. Характерной является частота моргания. Она увеличивается во время напряжения и уменьшается во время раздумья и концентрации внимания.

По мнению К.С.Станиславского, взгляд – это непосредственное общение в чистом виде, из души в душу. Посредством взгляда осуществляется *психическое давление*. Управление и владение взглядом - это своего рода искусство. Не случайно имиджмейкеры придают огромное значение постановке взгляда. Человеческий взгляд тесно связан с речью и часто является средством установления контакта. У большинства народов существует неписанный закон, своего рода табу, запрещающий в

упор рассматривать другого человека, особенно незнакомого. В средиземноморских странах весьма распространена вера в злую силу «дурного глаза». Согласно этому поверью человек с «дурным глазом» приносит несчастье каждому, на кого пристально посмотрит.

При первом знакомстве не следует надевать очки с затемнёнными стёклами. Не видя глаз собеседника, партнёр может почувствовать себя неловко, поскольку значительная доля информации оказывается ему недоступной. В результате нарушается атмосфера общения. Прямой взгляд чаще всего свидетельствует о заинтересованности человека и уважительном отношении к собеседнику. Взгляд прищуренным глазом бывает при негативных намерениях, коварстве или угрозе. Блуждающие глаза говорят о неуверенности, слишком большой скромности или робости. Взгляд широко раскрытых глаз обычно используют, чтобы вызвать доверие к себе и часто используют при обмане. Взгляд сбоку, углами глаз, расценивается как недоверие, скепсис. Если взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера, то это сигнал подчёркнутого неуважения, возможны агрессивные реакции со стороны партнёра. Слишком пристальный взгляд воспринимается как признак враждебности. Бесцеремонный взгляд вынуждает защищаться, приветливый - придаёт уверенности в себе и позволяет раскрываться партнёру, беспокойный - настораживает, тёплый - снимает напряжение.

Правильное использование взгляда при беседах с людьми позволит вам оказывать на них влияние, очень близкое к гипнотическому внушению. *Важнейшее требование* - перед началом любой беседы вы должны смотреть на собеседника твёрдым и упорным взглядом, показывая вашему собеседнику волю и сосредоточенность. На протяжении разговора вы можете произвольно менять направление взгляда, но как только вы собираетесь сделать предложение партнёру, подтвердить его слова или что-то потребовать, вы вновь должны направить на него твёрдый, решительный «магнетический» взгляд, смотря ему на переносье. Это очень важно. Заставьте собеседника всё время смотреть на вас, пока вы говорите. Когда же начинает говорить он, то не смотрите в его лицо. В это время можно рассматривать его

костюм, рубашку, галстук и всё, что угодно. Со вниманием слушайте его речь.

Говоря о деле, сохраняйте серьёзное выражение лица, поддерживайте внимание в собеседнике. Когда вам нужно *высказать свои требования*, делайте это, не сводя с него взгляда. Всеми средствами не давайте ему в эти минуты отвернуться от вас. Удерживайте его внимание. Если же собеседник будет избегать вашего взгляда, отведите свой взгляд несколько в сторону, не прекращая наблюдать за собеседником уголками глаз. Увидев, что вы смотрите в другую сторону, он захочет бросить на вас взгляд. Подкараулив этот вороватый взгляд, вы должны мгновенно направить свой решительный взгляд на него, удерживая его взгляд. Можно побудить собеседника посмотреть на любой документ, имеющий отношение к беседе. Посмотрев на предложенный предмет, он невольно вскинет на вас глаза. Это момент, когда необходимо бросить на собеседника взор. Если вы сумеете захватить его взгляд и внимание, то, безусловно, благотворно повлияете на его решение. Человеку весьма затруднительно рассуждать и ясно обдумывать что-либо, если он находится под влиянием «магнетического» взгляда. Активное всегда сильнее пассивного, поэтому следует стараться избегать восприятия положительных внушений, когда сам находишься в пассивном состоянии.

Взгляд можно тренировать при желании. Для этого имеются несколько упражнений. Рассмотрим некоторые из них. На белом листе бумаги изобразите окружность диаметром в десятикопеечную монету и заштрихуйте её. Прикрепите лист к стене на расстоянии примерно 1 м от себя. Пристально смотрите теперь на круг, не моргая, до тех пор, пока можете выдержать. Но не следует дожидаться момента, когда слезы выступят из глаз. Определите продолжительность пристального взгляда. Через каждые 3-4 дня увеличивайте время на 1 минуту и доведите время непрерывного взгляда до 15 минут. Смотрите всегда твёрдо, не мигая. При желании моргнуть, приподнимите немного вверх веки – это снимет напряжение.

Подобное упражнение можно делать с использованием *зеркала*. Для чего следует поставить перед собой зеркало на

расстоянии 40 см и пристально смотреть на своё отражение в центр переносицы сколько сможете, не мигая. Думайте сосредоточенно: «Я обладаю могучим магнетическим взглядом и сильной волей». Таким способом с помощью зеркала можно внушить себе всё, что угодно. Помните, что мысль подобна электромагнитным волнам и лучам света. Из вашего мозга идёт к зеркалу волна и, отражаясь от зеркала, снова возвращается к вам и, резонируя, влияет на вас. Старайтесь быть неподвижным и при появлении желания моргнуть, приподнимите веки немного вверх или осторожно сощурьте глаза и вновь медленно-медленно раскройте их. Это успокаивает нервную систему и снимает излишнюю напряжённость. Следите за изменением выражения ваших глаз. Вскоре глаза будут выражать спокойствие, твёрдость, силу.

Эти упражнения нужно выполнять *систематически*, причём лучшие результаты достигаются при последовательном повторении первого и второго упражнения. Как только глаза станут уставать, немедленно прекращайте упражнение. Развивайте свои способности постепенно. Старайтесь не только не мигать, но и не щуриться. Не пытайтесь неестественно расширять веки. При сильном утомлении глаз сполосните их холодной водой и вы сразу же почувствуете облегчение. Постепенно глаза перестанут уставать уже через несколько дней. Они примут сильное, убедительное выражение и позволят вам бросать взгляд, который мало кто сможет выдержать. Не следует посвящать в свои занятия посторонних.

Властный взгляд в глаза пробуждает древний рефлекс подчинения и способствует гипнозу. Кроме того, взгляд силы помогает приобретать союзников среди людей, с которыми вы встречаетесь и работаете. В вашем присутствии окружающие будут чувствовать себя спокойнее. Сильный взгляд способен усмирить человека, который провоцирует скандал, пытается подавить вас. Он снимает тревогу и усталость у окружающих вас людей, заряжает собеседника энергией, делает поведение комфортным. В высших учебных заведениях международных отношений, государственной безопасности, внутренних дел, в спецназе производят обучение и тренировки по выработке сильного взгляда. Разведчики тренируют

свой взгляд с помощью зеркала и соревнуясь в продолжительности непрерывного взгляда с хищными животными в зоопарках.

Направление мыслей и психическое состояние собеседника можно читать по целому комплексу жестов и действий. Многие движения *пальцев рук* отражают неуверенность или опасения. Тесно сцепленные кисти рук выражают подозрение и недоверие. Люди, сильно сцепившие руки, напряжены, и общаться с ними трудно. Их надо расслабить. Можно наклониться к ним во время разговора, и руки, как правило, сразу расцепляются. Нелишнее успокоить их, отвлечь от волнующей темы, использовать юмор.

Руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх - это поза *абсолютной уверенности* в себе. Кроме того, положение рук за спиной может служить указанием на состояние души человека: если одна рука держит кисть другой, это свидетельствует о некоторых сомнениях; если же пальцы одной руки охватывают другую руку выше запястья, можно предполагать, что человек что-то скрывает. Агрессивный человек чаще сжимает кулаки.

Если вы хотите дать понять о своём *превосходстве*, то следует физически подняться над этим человеком, сесть выше или встать. Однако, не делайте этого никогда, если вы не желаете разрыва отношений. Люди не любят превосходства над собой. В общении начальник – подчинённый часто встречается *жест возвышения* (начальник встаёт над сидящим подчинённым). Если подчинённый надоел руководителю своими проблемами, последний может, например, начать избегать контакта глаз; если это не понятно, то наступает вторая стадия – откидывается назад или вздыхает, глядя на часы. Если подчинённый не понял и это, то начальник может встать и взять папку с бумагами, раскрыть её и посоветовать тому идти заниматься своими делами. Не стоит доводить дело до этой стадии.

По *манере курить* можно определить, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором тот выпускает дым изо рта – вверх или вниз. Положительно настроенный, уверенный в себе и довольный человек будет выпускать дым вверх постоянно. Наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или

подозрительными мыслями, будет почти всегда направлять струю дыма вниз. Выдувание струи вниз из уголков рта говорит о ещё более негативном отношении и скрытности.

О том, настроен ли человек положительно или отрицательно, можно судить и по *скорости выпускания дыма*. Чем быстрее струя выпускается вверх, тем увереннее чувствует себя человек; чем стремительнее выдувается вниз, тем хуже настроен человек. Выдыхание дыма через ноздри признак человека высокомерного, уверенного в себе. Если при этом часто поднимает голову вверх, он выглядит ещё более высокомерно. Если голова курящего наклонена вниз, когда он выдувает дым через нос, значит он сердит.

Прикрывание рта рукой передаёт эмоции, изменяющиеся от сомнения в себе до явной лжи. Рука, слегка прикрывающая рот говорящего или касающаяся губ, указывает на его нервозность, взволнованность, возможно, на лживость высказывания. Если слушающий прикрывает рот рукой, то это может иметь одно из трёх значений: человек думает, что его собеседник лжёт; он хочет что-то сказать; ему не нравится то, что он видит или слышит. Если кто-то из ваших слушателей сделает такой жест, вам нужно спросить его: «А как вы оцениваете ситуацию? Как вы к этому относитесь?» Ответ позволит вам уточнить для себя позицию слушающего, его оценку положения дел и конкретное значение жеста в данный момент.

При желании сотрудничества обычно *приближаются* к этому человеку. Когда партнёр начинает *отодвигаться*, значит ему этого не хочется. Представители различных наций при беседе предпочитают определённые расстояния: близкое – арабы, японцы, жители Южной Америки, французы, греки, итальянцы, испанцы; среднее – англичане, шведы, жители Швейцарии, немцы, австрийцы; большое – белое население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы. Дистанция зависит не только от национальных особенностей, но и многих других факторов: пола собеседников, их взаимоотношений и статуса, места проживания.

Походка по словам Оноре де Бальзака – это «физиономия тела». *Составляющими походки являются*: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении. По походке можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Озабоченный

человек ходит в позе «мыслителя», голова опущена, руки сцеплены за спиной. Те, кто находятся в угнетённом состоянии, часто ходят, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядя вверх или в том направлении, куда они идут. Уверенный в себе - ходит быстро, энергично размахивая руками. У самодовольных людей подбородок задран, руки двигаются подчёркнуто интенсивно, ноги словно деревянные. Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека. Создаёт впечатление уверенности прямая осанка, которая к тому же делает любого человека стройнее. Голова при этом слегка приподнята, плечи расправлены.

Раздвинутые плечи и выпрямленная грудь - поза человека довольного жизнью, преуспевающего, с сильной волей. Если же, наоборот, плечи съжжены, грудь втянута, а корпус наклонён вперёд - можно говорить о подавленности воли, смирении, покорности судьбе. У такого человека могут быть мелкие шаги, походка «головой вперёд», шаркающий шаг.

Каждая *эмоция* по-особому влияет на человека. Так, радость, приподнятое настроение делают движения быстрыми, ритмичными. При депрессии, наоборот, движения медленные, нерешительные, спина сутулая, неподвижная. При тревоге наблюдается сцепление-расцепление рук, сжатие-разжатие кулаков, постукивание ногой, почесывание лица, бесцельная суета. Приступ гнева начинается с задержки дыхания и закрытия рта. Таким же способом может выразиться недовольство, досада или отвращение. Блеск глаз, румянец на щеках, быстрые, энергичные движения и походка, живые мимика и эмоциональные реакции, высокий жизненный тонус – постоянные спутники радости.

От *позы и жестов* получают информацию об отношении к собеседнику. По ним вы можете узнать, готов ли человек подчиниться вам или, наоборот, собирается подчинить вас себе; дружелюбен, открыт ли он по отношению к вам или замкнут; хочет ли он продолжить диалог с вами или желает поскорее от вас отделаться. Рассмотрим *характерные позы* в этих позициях.

Устремлённость *корпуса* к собеседнику - признак заинтересованности и расположения. Откинутость назад выражает отрицательное, мягко говоря, отношение к вашим словам,

недовольство или равнодушие. Приближение к человеку выражает желание углубить контакт. Однако, чрезмерный наклон вперёд выражает повышенное внимание, услужливость; а чрезмерное приближение - интимность. Отодвинутость немного в сторону от собеседника - симптом боязни или смущения. Слишком натянутая, прямая осанка сигнализирует о скрытой тревоге. Сгорбленная спина, обвисшие плечи - о беспомощности и просьбе о помощи.

Плечи являются существенным источником информации. Их называют термометром чувств. Плечи всегда выдают действительные волнения и переживания человека. Опущенные вниз - человек страдает. Наступает облегчение - плечи приподнимаются и расправляются. Отведенные назад и опущенные вниз плечи с выпученной грудью - самоуверенность, гордость.

Если ваш партнёр *садится* на кончик стула, значит он либо робеет, либо охвачен нетерпением. Если при этом он склоняется всем телом набок - крайне смущен. На всём сидении, откинувшись на спинку, сидят люди уверенные в себе, готовые на решительные действия. Одновременно, это может быть поза отдыха. Раскачивание на стуле - обычно жест удовлетворения, свидетельство того, что человек владеет ситуацией. Нейтральная, вежливая поза - средняя глубина сидения, корпус немного наклонён к собеседнику, руки легко лежат на коленях.

Рукам следует уделять особое внимание. Один из часто используемых жестов является скрещивание рук. Он обозначает самозащиту, замкнутость, нежелание контактировать, особенно, если пальцы скрещенных на груди рук ещё и сжаты в кулаки. Это сигнал того, что человек «выпал» из разговора. Его срочно нужно ввести в разговор, иначе, подчиняясь закону подражания, его примеру последуют другие, и открытость общения нарушится. Быстрое потирание рук указывает на энтузиазм собеседника и уверенность в то, что его слова интересны и полезны для слушающего. Медленное потирание рук – признак нервозности. Человек подаёт вам сигнал, что он не уверен в правдивости информации или знает о её недостоверности. Стимулирует открытость и взаимное согласие разведенные руки и расстёгнутый пиджак. Если вы будете сидеть в такой позе, вы вызовете доверие со стороны партнёра и ваши цели будут достигнуты быстрее. Когда

руки соприкасаются только кончиками пальцев - это выражает желание вызвать доверие собеседника, демонстрирует уверенность в своей непогрешимости и истинности своих слов. Составленные «домиком» пальцы обычно указывают на чувство превосходства. Когда вам нужно взять в свои руки ход собрания или совещания, сложите пальцы домиком и понизьте голос. Руки за головой означают чувство превосходства, сознание собственной власти, особенно если жест сопровождается покачиванием на стуле.

Остерегайтесь в беседе касаться лица (прикрывать рот рукой, проводить рукой по лицу, поглаживать себя по щеке, дотрагиваться до уха или носа), многие знают, что этот жест означает отрицание. Руки, прикладываемые к груди, являются жестом честности и открытости. Манера держать руки в карманах даже в тёплую погоду говорит о скрытности и критичности. Если вы «рубите» ладонью воздух или твёрдо указываете рукой, значит вы задеты за живое. Если руки положены на колени ладонями вниз - это выражение послушания, согласия. Чем ближе локти прижаты к телу, тем больше в позе смирения. Чем дальше они отставлены, тем сильнее проявляются склонность к доминированию, упрямство, гордость.

Разворот ладони при жестикуляции может выражать отношение к предмету разговора и к собеседнику. Если ладонь направлена на собеседника - отчуждённость, отстранение. Ладонь вверх - просьба понять, поддержать, часто говорит о честности говорящего. Ладонь вниз - покровительство, обещание защиты. Ладонь на себя - искренность, откровенность. Если вам приходится руководить людьми, помните о различии между жестами, при которых ладонь смотрит вверх или вниз. К примеру, вы хотите обсудить с одним из сотрудников результаты его работы. Вам следует повернуть руку ладонью вверх, посмотреть человеку прямо в глаза и мягко спросить о существе дела. Вы почти наверняка получите нужную вам информацию; причём ответ, скорее всего, будет абсолютно честным.

Обычно при встрече мы *пожимаем* руки. Важно оценить, как собеседник пожимает вашу руку. Если свою ладонь он кладёт сверху, то это знак превосходства. Если снизу – подчинения. Лучше всего, если ни его, ни ваша рука не оказывается сверху или снизу.

Это рукопожатие на равных. Но часто при первой встрече, особенно в официальной обстановке, когда при знакомстве люди обязаны по этикету пожимать руки, собеседник пытается схватить вашу руку так, чтобы она оказалась внизу. Насторожитесь! Этот человек желает вас использовать. Не дайте ему возможности овладеть вашей рукой и положите поверх его руки свою другую ладонь. Тогда получится, что вы пожимаете его руку своими двумя, что легко расценить как знак вашей приветливости. Но этим внешне безобидным жестом вы сразу же показываете человеку, что подчинённого положения не потерпите, а поскольку вы не стали выворачивать руку, чтобы ваша оказалась сверху, он воспримет это как знак, что вы будете вести переговоры на равных. Этот же приём вы можете использовать и для того, чтобы приободрить собеседника, который пытается расположить свою руку снизу. Но ещё лучше, если вы просто немного повернёте свою ладонь, чтобы ничья рука не оказалась внизу.

Цель рукопожатия – установить контакт с собеседником на уровне подсознания. Не случайно И.Кант назвал руку «видимой частью мозга». *Рукопожатия сторон характеризуют:* скорость, сила давления, колебательные движения и время контакта. Необходимо подстроиться к другому человеку по этим параметрам. Если кто-то собирается пожать вам руку, подождите долю секунды, чтобы ощутить силу, с которой он её сдавит, и ответьте ему тем же. Смотрите человеку в глаза, а не на руки. Пусть ваш партнёр играет ведущую роль в рукопожатии, следите за ним в его желании потрясти вашу руку. Пусть он определит скорость рукопожатия и продолжительность контакта. Отпустите его руку, как только он отпустит вашу. Такой навык приобретается практикой, но зато впоследствии он приносит немалую пользу. При помощи рукопожатия вы можете поставить ряд вопросов и получить на них ответы. Смогу ли я повлиять на этого человека? Насколько сильно он будет сопротивляться мне и моим предложениям? В чём его сильные и слабые стороны? Причём выяснить ответы возможно так, что другой человек и не поймёт ваших намерений.

Ноги тоже являются выразителями определённых настроений. Подёргивание коленом выдаёт тревогу, нервозность. Поза нога на ногу в официальной обстановке выражает неуважение к

собеседнику. Широко расставленные ноги демонстрируют пренебрежение, вызов, дерзость. Стоящие рядом или свободные ноги указывают на желание быть откровенным.

Когда двое людей сидят рядом, закинув ногу на ногу, можно легко определить, как они себя чувствуют в обществе друг друга, интересна ли им беседа, по тому, какая нога лежит сверху: ближняя к соседу или противоположная. При положительном отношении собеседников друг к другу и к беседе в целом сверху обычно бывает та нога, которая дальше от соседа.

Если вы хотите произвести впечатление открытого и искреннего человека, держите руки на виду и поворачивайтесь всем телом к собеседнику. Если в разговор вступает третий, посмотрите ему в глаза, кивните головой, показывая, что вы его заметили, и держитесь прямо. Не «исключайте» людей из беседы, отворачиваясь от них, или поворачиваясь к ним боком.

При желании продемонстрировать окружающим *уверенность в своих силах*, нужно помнить, что сильные лидеры никогда не ходят улыбающимися во весь рот. *Скупая усмешка* гораздо чаще воспринимается окружающими как признак сильной личности. Серьёзное выражение лица производит впечатление решительности и силы. Сядьте ровно с прямой спиной, и всем сразу станет понятно, что вы способны руководить. Когда человек стоит прочно на ногах, он производит впечатление уравновешенности и силы. Поднятая голова и прямой, открытый взгляд свидетельствует об умении оказывать влияние на окружающих. Когда говорят люди, создающие впечатление целеустремлённых и волевых, они большей частью держат голову неподвижной, лишь изредка поводя глазами, чтобы взглянуть на других.

Мы должны всегда помнить о том, что общение – процесс, в котором участвуют *интеллект, душа и тело*. Компоненты общения находятся в тесной связи друг с другом: когда один из них совершает движение, два других обязательно следуют за ним. Если человек принял *положительное решение*, то его поза будет выражать позитивный настрой. Возможно, он наклонится к вам. Другими признаками могут быть широко открытые, глядящие на вас с интересом глаза, улыбка, открытая поза. Сразу станет очевидно, что последует ответ «да» или по крайней мере, какой-то

положительный ответ относительно вашего предложения. Дождитесь, пока собеседник скажет: «Да!» Ни в коем случае не возобновляйте разговор раньше, чем прозвучит положительный ответ или человек задаст свой вопрос. Очень многие идеи были отвергнуты или не признаны только из-за того, что у их автора не хватило терпения дождаться положительного решения.

Если ваш собеседник принял *отрицательное решение*, он примет позу, выражающую его негативный настрой. Возможно, он откинется назад, как бы отодвинувшись от вас, сложит на груди руки, закинет ногу на ногу, а лицо примет суровое выражение. У вас есть только один способ избежать потенциально отрицательного ответа. Не позволяйте собеседнику сказать «нет». Задайте вопрос раньше, чем с его губ слетит роковое слово. Обратите особое внимание на изменение позы собеседника. Высказав довод в свою пользу, сделайте небольшую паузу. Как только вы дойдёте до аргумента, с которым ваш оппонент будет согласен, подчеркните сказанное, повторите ещё раз и попросите его высказаться.

Хорошим индикатором перемен эмоционального состояния человека служит *расширение или же сужение его зрачков*. Их размер может увеличиваться почти в четыре раза при возбуждении (глаза «омуты») или резко уменьшаться при ухудшении настроения или при проявлении негативных эмоций (глаза «бусинки»). Во время влюблённости зрачки женщины сильно расширяются, о чём хорошо знают опытные ухажёры.

Обобщим *основное* в языке мимики, жестов, телодвижений, необходимое для практической деятельности преуспевающей личности. *О правдивости собеседника свидетельствуют*: повернутые вверх, раскрытые ладони с расставленными пальцами; прямой взгляд не ниже уровня ваших глаз; наклон корпуса вперёд в вашу сторону; разомкнутые руки, свободные жесты; снятие очков при разговоре; сокращение расстояния и угла между вами; частая доброжелательная улыбка; слегка разведенные руки и ноги, свободно опущенные плечи; расстёгнутый пиджак, вытянутая в вашу сторону нога, протянутые вперёд ладони; прикладывание раскрытой ладони к сердцу.

Чем бы мы ни занимались, в какой бы области ни работали, нам всегда пригодится умение распознавать ложь. *О неискренности собеседника свидетельствуют:* прикрывание рта ладонью, пальцами; прикосновение пальцами к носу, уголкам губ, щеке; прятанье рук за спиной, в карманах; скрещивание рук на груди, на животе, за спиной; притворное покашливание; невыразительный голос; облизывание губ; избежание прямого взгляда, отведение глаз в сторону (у мужчин – в пол, у женщин – в потолок); потирание пальцем века, брови; натянутая улыбка, стиснутые зубы, румянец; поправление воротничка; потирание ладонью шеи ниже затылка; скованность движений, резкое сокращение жестов; прерывистое дыхание; собеседник менее трети времени общения смотрит вам в глаза, часто отводит взгляд.

Жесты, выдающие неискренность, в значительной степени связаны с *левой рукой*. Это объясняется тем, что правая рука как более развитая (у большинства людей) больше управляется сознанием и делает так, «как надо». Левая же рука, менее развитая и управляемая правым полушарием мозга, делает то, что хочет подсознание, тем самым выдавая тайные помыслы человека. Если собеседник жестикулирует левой рукой, то это должно насторожить вас: весьма вероятно, что он обманывает или занимает недружественную позицию.

О доверии к вам собеседника свидетельствуют: стоящая на локте и подпирающая щеку, но не подбородок рука; наклон корпуса вперёд к вам, разомкнутые руки; отставление назад одной и выдвигание вперёд другой ноги, носок которой указывает на вас; утвердительные кивки головой; наклон головы набок; прямой взгляд не ниже вашего подбородка; заинтересованный взгляд искоса, поднятые брови, расширенные зрачки, лёгкая улыбка; копирование вашей позы; сокращение угла между вашими корпусами, разворот к вам; одобрительная улыбка; для женщин: поправление причёски, поглаживание запястий.

О недоверии к вам собеседника свидетельствуют проявления нервозности: человек обкусывает ногти, барабанит пальцами или постукивает ногой, теребит волосы, одёргивает или поправляет одежду, приводит в порядок причёску, приглаживает брови, жуёт резинку; сжатые, сцепленные пальцы рук; скрещивание рук на

груди или зажимание ладоней скрещенных рук под мышками; прикрывание рта ладонями, пальцами; прикосновение пальцами к носу, уголкам губ; потирание или прикосновение к уху, потягивание мочки уха; почёсывание шеи сбоку, ниже уха; подпирающая подбородок ладонь; закидывание ноги на ногу; большой палец подпирает или потирает подбородок, указательный на щеке направлен к виску; прижатые друг к другу лодыжки ног; собирание несуществующих ворсинок с одежды; неодобрительное покачивание головой, наклон головы вниз; взгляд искоса с нахмуренными бровями и опущенными уголками губ; прикрытые веки, откинута голова, долгий взгляд не моргая; взгляд поверх очков; свёрхраскованная поза (ноги на столе, на ручке кресла); кривая ухмылка, натянутая улыбка; отворачивание от собеседника, занятие «стартовой позиции» (готовность уйти); игра с разными предметами и вещами.

К жестам и позам, выражающим агрессивность, можно отнести: тесно сплетённые пальцы рук, особенно если кисти рук лежат на коленях; сжатый кулак; «указующий перст», направленный в сторону партнёра.

Жесты и позы, вызывающие раздражение: прикосновение к носу или лёгкое потирание его; покашливание; свист, ёрзанье на стуле.

Жесты, выражающие уверенность: руки соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; корпус слегка наклонён вперёд, руки – на бёдрах; подбородок слегка поднят.

Жесты разочарования: почёсывание затылка; расстёгивание воротничка рубашки; постукивание ногой по полу.

Считается, что каждый жест, соответствующую мимику и телодвижения нужно толковать не каждое в отдельности, а в совокупности с тем, что человек говорит и как он это говорит. Если слова противоречат жестам, тону, мимике и телодвижениям, доверять надо именно им, а не словам.

Чтобы уметь выдерживать жизненные испытания, нужно *приучить себя к сдержанности* в выражении эмоций с помощью мимики. Для руководителей высказывание эмоций в чрезвычайных ситуациях приводит к ущербу в их работе. Поэтому следует *выработать в себе* навык удерживать верхнюю губу буквально в

«одеревеневшем» состоянии. Это позволяет за каменным выражением лица прятать свои эмоции.

В основном *на лице написано* наше внутреннее состояние. Улыбка выражает множество оттенков переживаний. Существует дружелюбная, ироничная, кроткая, самодовольная, счастливая, светлая, холодная и другие виды улыбок. Сейчас речь идёт об улыбке, выражающей дружеское расположение. Но и она может быть многозначачей. Не стоит забывать о том, что улыбка должна быть адекватна ситуации и не должна вызывать раздражения собеседника. Постарайтесь избавиться от выражения скуки и злости на лице – такая мимика на людях просто недопустима.

Существенным признаком, характеризующим человека, является *почерк*. Общие положения, на которых строят свои выводы специалисты графологии (графометрии), таковы: геометрический рисунок письма (линии строк и полей, интервалы, нажим) определяет волю человека, его энергию; всякие преувеличения в отдельных элементах письма (очень крупный или, наоборот, мелкий почерк, вычурные заглавные буквы) указывают на стремление обратить на себя внимание; волнистые начертания характерны для людей, обладающих гибким, изобретательным умом; обилие угловых линий указывает на твёрдость и настойчивость, тогда как округлые свидетельствуют о мягкости и миролюбии. Отсюда почерковеды выводят множество частных зависимостей.

Крупный почерк свидетельствует о высоком чувстве собственного достоинства, непринуждённости в общении, энергичности, честолубии. Мелкое письмо говорит о сдержанности, расчётливости его обладателя. Сжатый почерк указывает на бережливость и осмотрительность. В беглом и размашистом почерке проявляются предприимчивость, активность. Неровное письмо - по величине букв, наклону, направлению строк – свидетельствует о неровности поведения, повышенной возбудимости. Если же почерк разборчивый и ясный – аккуратный, интервалы ровные, буквы одинаковые по высоте, - то это указывает на уравновешенность, постоянство взглядов и привязанностей, уважение к окружающим.

Чёткие, законченные буквы, тщательно расставленные знаки препинания, мелкое или угловатое письмо – всё это означает деловитость. Если буквы в словах расположены отдельно друг от друга – слабая воля; слитно – хорошая стрессоустойчивость. Сильный нажим – критичность, склонность к проявлению силы.

Можно ли по желанию *изменить свой почерк*? Конечно, можно. Но всё равно он будет для вас чужим. Однако почерк меняется и помимо нашей воли, и потому нам порой не удаётся точно воспроизвести свою собственную подпись – ту самую, которая красуется в паспорте. Меняется возраст, меняется настроение и естественно, что не остаётся прежним и почерк. В состоянии гипноза вместе с личностью меняется и почерк. Внушите человеку, что он Наполеон, - и в его подписи тут же появятся уверенность, смелость, размах...

Следует помнить, что один и тот же жест может иметь *различный смысл* у разных народов нашей планеты. Чтобы избежать недоразумений при деловом общении с иностранцами, полезно ознакомиться с жестами, имеющими широкое использование в различных странах мира.

В США, да и многих других странах, «ноль», образованный большим и указательным пальцем, говорит: «всё нормально», «отлично». В Японии его традиционное значение – деньги. В Португалии и некоторых других странах этот жест будет воспринят как неприличный, имеющий непристойный смысл.

Когда француз, немец или итальянец считает какую-либо идею глупой, он выразительно стучит себя по голове; немецкий шлепок по лбу открытой ладонью – эквивалент восклицания: «Да ты с ума сошёл!» Кроме того, немцы так же, как американцы, французы и итальянцы, имеют обыкновение рисовать указательным пальцем спираль у головы, что означает: «Сумасшедшая идея...». И напротив, когда британец или испанец стучит себя по лбу, всем ясно, что он доволен и не кем-нибудь, а собой. Если голландец, постукивая себя по лбу, вытягивает указательный палец вверх, это означает, что он по достоинству оценил ум собеседника. Но если палец укажет в сторону, то это значит, что у того мозги набекрень. Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей.

То же самое движение в Британии будет расценено как выражение сомнения.

Считается, что наиболее выразителен язык жестов у французов. Когда француз хочет о чём-то сказать, что это верх изысканности, утонченности, он, соединив кончики трёх пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. И с другой стороны, если француз потирает указательным пальцем основание носа, он предупреждает: «здесь что-то нечистое», «осторожней», «этим людям нельзя доверять». Этот жест очень близок итальянскому постукиванию указательным пальцем по носу. Это означает: «Берегись. Впереди опасность. Похоже, они что-то там замышляют». В Нидерландах у того же самого жеста другое значение – «я пьян» или «ты пьян»; в Англии – «конспирация и секретность».

Движение пальца из стороны в сторону имеет много разных смыслов. В США, Италии, Финляндии это может означать лёгкое осуждение, угрозу или всего-навсего призыв прислушаться к тому, что сказано. В Нидерландах и Франции такой жест просто означает отказ. Если жестом надо сопроводить выговор, указательным пальцем водят из стороны в сторону около головы.

Чтобы выразить согласие, русские делают движение головой сверху вниз (кивок), болгары же – из стороны в сторону. В сильном недоумении мы разводим руки, а египтяне ударяют ладонью о ладонь. Указывая на что-нибудь рукой, мы держим её ладонью вниз, японцы – ладонью вверх.

Поднятый вверх большой палец в нашей стране символизирует наивысшую оценку, а в Греции означает «заткнись». В США этот жест может в одних случаях подразумевать «всё в порядке», в других - желание поймать попутную машину, а если палец резко выбрасывается вверх, то является нецензурным выражением

В большинстве западных цивилизаций, когда встаёт вопрос о роли левой или правой руки, ни одной из них не отдаётся предпочтения (если, конечно, не учитывать традиционного рукопожатия правой рукой). Но будьте осторожны на Ближнем Востоке, как и в других странах ислама, таких, как Индонезия или Малайзия. Не вздумайте протянуть кому-либо еду, деньги или

подарок левой рукой. Там она известна как «нечистая (туалетная)» рука и пользуется дурной славой.

Развитие памяти и интеллекта

Память отличается *скоростью запоминания, длительностью сохранения, объёмом материала и точностью воспроизведения*. Память была очень развитой у народов древнего мира. Так любой древнегреческий старшекласник помнил наизусть все произведения Гомера (около 28000 строк) и не забывал их до конца своих дней. Кстати, Гомер (X в. до н. э.) не написал ни одной строки. Все свои произведения держал в памяти по той простой причине, что не умел ни читать, ни писать. Таким же был и Сократ.

Книги Веды являются древнейшими памятниками индийской словесности, созданные в конце второго тысячелетия до н. э., сохранялись на протяжении 8 веков только в памяти индийцев и передавались из поколения в поколение устно, так как письменности в Индии тогда не было. Жрецы и сейчас помнят народный эпос – все песни Махабхараты в 300000 строк.

В настоящее время в науке всё ещё нет стройной, единой и завершённой теории памяти. В результате исследований установлено, что информация, воспринимаемая всеми органами чувств, не может быть полностью сознательно воспринята. В целом принято считать, что объём информации, достигающий сознания, составляет примерно тысячную часть всей информации, воспринятой органами чувств. Выбор запоминаемой информации происходит на уровне подсознания и зависит в основном от наличия установки на запоминание.

Доказано, что *забывания не существует, бывает лишь невозможность вспомнить*. Известно, что из прочитанной информации мы запоминаем около 10%, из услышанного - 20%, из увиденного – 30%. При смешанном типе запоминания, когда слышим и видим одновременно, мы запоминаем 50% информации; из того, что говорим сами, мы способны запомнить 70%, а из того, что делаем сами, – 90%.

Образ предмета складывается из *разнообразных признаков*: зрительных, слуховых, осязательных, обонятельных и вкусовых.

Существует множество классификаций памяти, возникших в разные периоды. Сейчас отдельные *виды памяти* выделяют в соответствии с основными тремя критериями: по продолжительности закрепления и сохранения материала – на *оперативную, кратковременную и долговременную*; по характеру психической активности – на *двигательную, эмоциональную, образную и словесно-логическую*; по характеру целевой деятельности – на *произвольную и произвольную*.

Информация, в виде биотоков, попадая в кору головного мозга, оставляет в ней *след*. Реакции, которые при этом происходят, очень сложны и недостаточно изучены. Однако известно, что след, не будучи подкреплённым, растворяется без остатка в течение 5–20 секунд. Это так называемая *оперативная память*. Если информацию подкрепить, например, повторить несколько раз, то след закрепляется на более длительный срок. Оперативная память позволяет выбрасывать из сознания ненужную информацию.

Кратковременная память представляет собой способ хранения информации в течение промежутка времени от 1 минуты до 5 суток в зависимости от характера информации и наших индивидуальных особенностей. Если в течение этого периода не подкрепить её снова, она растворяется. В процессе запоминания участвуют одновременно и кратковременная, и долговременная память. Кратковременная - помогает запечатлеть в сознании то, что мы читаем. При чтении из мозга одновременно извлекается то, что известно о читаемом предмете. Происходит встреча того, о чём мы читаем в настоящее время, с тем, что уже ранее нами усвоено по этому поводу. Образуются новые нервные связи – рабочие единицы памяти, часть которых перейдёт в долговременную память, а другая часть забудется.

Объём кратковременной памяти человека колеблется вокруг числа 7. Человек способен с одного раза удержать в памяти в среднем 9 двоичных чисел (7+2), 8 десятичных чисел (7+1), 7 букв алфавита и 5 односложных слов (7-2). Объём кратковременной памяти определяется по числу единиц информации, которую человек в состоянии точно воспроизвести спустя несколько десятков секунд после однократного предъявления ему этой информации. Массовый отсев информации происходит в первые же

секунды восприятия; информация продолжает таять и спустя минуты, часы, и лишь та её часть, которая продержалась более суток имеет большие шансы остаться в памяти на годы.

Долговременная память характеризуется относительной длительностью и прочностью сохранения воспринятого материала (годы и десятилетия). В долговременной памяти происходит накопление знаний. Известно, что чем труднее человек воспринимает материал, тем дольше в нём остаётся та информация, которую он понял.

Двигательная (моторная) память проявляется в запоминании и воспроизведении движений (походка, почерк, жесты, телодвижения, мимика). Все люди обладают двигательной памятью. Она предшествует другим видам памяти. Люди с развитой двигательной памятью лучше усваивают новый материал при изложении его в письменном виде. Сам процесс написания слов и текста способствует их запоминанию практически у всех людей.

Эмоциональная память сохраняет пережитые чувства. Она возникает мгновенно. Испытываемые в жизни эмоции радости, восторга, боли и страха оставляют глубокий след, прочность которого удивительна.

Образная память – это сохранение и воспроизведение образов предметов и явлений действительности. Она бывает зрительной, слуховой, обонятельной, вкусовой и осязательной. Наиболее отчётливо проявляется у большинства людей (65%) зрительная память. Пользуясь образной памятью, человек воссоздаёт воспринимаемое им не словами, а образами, то есть продолжает видеть, слышать, осязать и чувственно ощущать их присутствие. Не всякий способен хорошо описать словами что-либо, но в воображении все гениальны. Информация, сформированная на образах, хранится в памяти 5–7 суток даже без повторения.

Словесно-логическая память выражается в запоминании и воспроизведении мыслей в виде речи, слов и выражений. Наше образование – запас необходимых знаний обеспечивается словесно-логической памятью. Опираясь на развитие других видов памяти, она становится ведущей по отношению к ним. От её развития зависит прогресс всех других видов памяти.

Под *непроизвольной памятью* понимают запоминание и воспроизведение, которое происходит автоматически, без особых усилий со стороны человека, без постановки специальной задачи на запоминание. Для работы *произвольной памяти* следует сознательно преследовать цель запомнить и воспроизвести тот или иной материал, а процесс запоминания или воспроизведения требует волевых усилий.

Большинство людей обладает *смешанным* видом памяти, то есть для запоминания эффективно используются одновременно несколько видов памяти и органов чувств. Однако у разных людей часто тот или иной вид памяти может преобладать над другими. Одни люди лучше запоминают зрительные, другие – слуховые, третьи – двигательные данные. Вид памяти складывается прижизненно, он формируется в 2–5 лет и 11–13 лет, но всегда в зависимости от преобладающей деятельности человека. Развитым оказывается то, что тренируется сознательно или неосознанно. Преимущественный тип памяти можно выявить с помощью соответствующих тестов, построенных на методе воспроизведения по-разному воспринятого ряда слов и образов.

Память, как и другие врождённые чувства, *необходимо развивать*. Важное значение при этом имеют предварительные психологические установки, которые представляют собой условия преуспевающей деятельности. В понятие предварительной установки *входят*: настроенность и самоприказ - команда самому себе на выполнение тех или иных действий.

Ниже приведены *предварительные психологические установки*, при выполнении которых вы гарантированно будете успешно развиваться: Страстное желание, жажда стать сильнее, лучше (Я хочу! Я могу! Я сделал!). Цель, ради которой следует развивать память и интеллект. Её следует обдумать, обосновать, взвесить. Полная отдача в овладении целью, достижение её с использованием всех возможных подходов и вариантов. Глубокая уверенность в успехе дела, спокойствие, уравновешенность. Интерес, увлечённость, потребность в успехе, счастье, удовольствии. Высокая способность длительно, активно и с радостью действовать. Регулярность занятий, ритм (хотя бы полчаса в день). Поощрение себя за достижение малейшего успеха.

Самоконтроль: что сделано, что следует сделать, сроки выполнения. Положительные эмоции, энергичность, повседневное оптимистическое, мажорное настроение. Максимальная концентрация, сосредоточение внимания и всего ума на изучаемом. Чувство удовольствия, наслаждения от занятий. При первых признаках усталости следует отвлечься, сменить род деятельности, интенсивно отдохнуть.

Нельзя давать себе установку на длительную многочасовую работу по запоминанию. Опытным путём установлено, что наиболее оптимальной является установка на 30–40 минут работы, после чего необходим отдых на протяжении 10–15 минут или смена деятельности. То есть рабочее время должно распадаться на несколько таких временных отрезков. Кроме того, и эти отрезки не могут быть заполнены непрерывным монотонным заучиванием, так как наступает быстрое утомление. Отрезок в 30–40 минут должен распадаться на отдельные циклы, в которых будут чередоваться периоды напряжения и расслабления.

Рекомендуется *каждое утро*, через 10–15 минут после пробуждения, выполнять *зарядку для мозга*. Упражнения выполняются вслух и как можно быстрее: Сосчитайте в обратном порядке от 100 до 1. Произнесите алфавит, придумывая на каждую букву слово. Произнесите 20 мужских имён, нумеруя каждое из них. Произнесите 20 женских имён, нумеруя каждое из них. Выберите одну букву из алфавита и назовите 20 слов, начинающихся с неё, нумеруя каждое из них. Закройте глаза. Сосчитайте до 20 и откройте глаза. Ваш мозг разогрелся и готов к работе. Регулярно упражняйте свой мозг. Чем больше вы упражняетесь, тем легче это даётся. Чем легче это даётся, тем больше это вам нравится. Чем больше это вам нравится, тем лучше вы себя чувствуете. Возьмите за правило постоянно задавать работу мышцам своего ума. Разработайте свои собственные упражнения. Придумайте другие варианты упражнений с числами, буквами, словами и стихами.

Здоровый человек должен развивать свою память. Для этого необходимо знать *законы памяти и способы рационального запоминания*.

Закон осмысления. Перед тем как начать читать текст не задавайтесь целью сразу его запомнить. Выработайте привычку, читая текст, мысленно производить смысловую разбивку его на части.

Закон интереса. Прежде чем начать чтение, надо чётко решить для себя, зачем это нужно.

Закон объёма знаний. Чем большим объёмом знаний на заданную тему вы обладаете, тем легче и лучше запоминаете новое. Профессиональная память – это всегда самая сильная память.

Закон готовности к запоминанию. Без установки на запоминание в памяти может ничего не запечатлеться. Лучшей установкой является установка на контроль. Приступая к чтению, поставьте перед собой конкретную задачу: «Этот материал надо запомнить на возможно длительный срок».

Закон одновременных впечатлений. Нам иногда приходится заучивать какой-то материал наизусть. В этом случае возможны два способа заучивания: по частям и целиком. При заучивании по частям материал, например, стихотворение, нужно разбить на отдельные мелкие части и каждую из них заучивать самостоятельно до полного её запоминания, после чего начинают заучивать следующую часть и так до конца. В результате заучивания по частям появляются паузы между частями текста, из-за которых теряется связь между отдельными составляющими текста. При заучивании целиком приходится наряду с ещё не запечатлевшимися фрагментами (трудные места) повторять уже усвоенное. Кроме того, при этом концентрация внимания к материалу неравномерна. Она максимальна в начале и в конце материала, в середине уменьшается. Из-за этого середина текста запоминается труднее. При заучивании по частям такого снижения напряжённости внимания не бывает, так как в начале каждой отдельной части внимание направлено на неё с новой энергией и с наибольшей концентрацией. Если возникает необходимость заучивать какой-то материал наизусть и этот материал приблизительно одинаковой трудности, следует пользоваться способом заучивания целиком. При выраженной неоднородности материала по трудности он должен быть заучен с помощью комбинированного способа:

разделение материала на части, заучивание подряд с паузами между частями и обособленное заучивание особо трудных фрагментов.

Закон усиления первоначального впечатления. Чем больше первое впечатление от запоминаемого, тем ярче образ; чем больше каналов, по которым идёт информация, тем запоминание прочнее. Отсюда задача – всеми средствами усилить первоначальное впечатление от запоминаемого. Этого можно добиться двумя способами: рациональным и эмоциональным. При рациональном усилении старайтесь направить информацию по нескольким каналам: записать, нарисовать, пропеть, проговорить, представить. При эмоциональном усилении первоначального впечатления надо стараться вызвать максимум эмоций, связанных с запоминаемой информацией.

Закон торможения. Всякое последующее запоминание тормозит предыдущее. Лучший способ забыть только что заученное – сразу вслед за этим постараться запомнить похожий, аналогичный материал. Любая информация должна «отстояться». Если что-то выучивалось наизусть, необходимо перейти к занятиям, где задача запоминания не ставится. При этом важно, чтобы вместе с тем эти новые занятия не представляли субъективной трудности. Желательно так расположить последовательность предметов, по которым готовятся домашние задания, чтобы они были достаточно разнообразными по материалу, а заучивание чередовалось с такими видами деятельности, как письмо, черчение, решение задач или просто 15–20-минутный отдых.

Если среди заданий одно *особенно трудное, то с него следует и начинать.* И голова ещё свежая, и предыдущего материала пока нет, влиять не на что. Только не забудьте, что вторая дисциплина должна отличаться от первой, а третья – от второй. Выучил самый трудный, потом тот, что полегче, и самый лёгкий. Большое практическое значение имеет вопрос о длительности интервала между занятиями, который снижает торможение до «безопасного уровня». По-видимому, 10–15-минутный интервал (перемены в школах и вузах), не заполненный никакой деятельностью, можно считать достаточным для профилактики торможения.

В любом материале, который вам предстоит запомнить, необходимо *выделить главное и второстепенное.* Повышают

прочность запоминания и волевые усилия. Для максимальной концентрации внимания следует принять удобную позу, пробудить в себе интерес и полностью отдалиться запоминанию необходимого материала.

Из законов памяти следует, что существует *три основных способа запоминания: механический, осмысленный и мнемотехнический*. Основой *механического запоминания* является зубрёжка - многократное повторение того, что необходимо запомнить, не сопровождающееся осмыслением материала. *Осмысленное запоминание* основано на понимании существа вопроса, на анализе и установлении логической связи между частями материала.

Запреты при запоминании. Не отвлекайтесь во время занятий. Работайте до появления чувства лёгкой усталости. Не насилюйте себя. Не приступайте к занятиям, если вас клонит в сон, если вы устали, если у вас нет желания. Лень и пассивность недопустимы. Действуйте активно. Не унывайте, если не получается сразу. Не старайтесь в один присест овладеть всем материалом. Запоминайте целыми по смыслу кусками. Бессмысленный материал запомнить и удержать в памяти в 25 раз труднее, чем осмысленный.

Мнемотехника, мнемоника (от греческого – искусство запоминания) - это система различных приёмов, облегчающих запоминание и увеличивающих объём памяти путём образования дополнительных ассоциаций. К мнемотехнике относятся известные школьные поговорки: биссектриса – крыса, бегающая по углам и делящая угол пополам, пифагоровы штаны и каждый охотник желает знать, где сидит фазан. Мнемотехнические приёмы позволяют запомнить бессвязные ряды слов, числа и даты, помогают в запоминании иностранных слов, терминов, правил, определений.

В процессе естественного отбора у человека развивалась *образная память* (правое полушарие). В настоящее время 90% информации подаётся с помощью голоса, текста книги, картинок телевизора, то есть активно используется непродуктивное для запоминания информации левое полушарие. Образная память вызывает ощущения, эмоции и чувства. Это более стойкая и ёмкая форма памяти. Если ёмкость словесно-логической памяти

составляет 7 ± 2 бит в секунду, то образной – 60 ± 5 бит в секунду. Образная память – это библиотека минимум из 10–15 книг.

Чтобы выработать те или иные способы запоминания, следует проследить за собой и установить, какой тип памяти у вас преобладает. Дело в том, что одни люди легче запоминают прочитанное или увиденное (*зрительный тип*), другие должны обязательно прослушать запоминаемое (*слуховой тип*), третьи – записать или произнести вслух (*двигательный тип*). Совершенствуя память, лучше тренировать не ту особенность, которая уже достаточно развита, а другую, менее развитую.

Известны *три основных психологических фактора*, влияющих на качество усвоения информации: *внимание, понимание, запоминание*. Внимание – это основное условие успешности всякой интеллектуальной деятельности. Мы сами не замечаем, как наше внимание «убегает» от объекта. Концентрация внимания по сути своей – это состояние глубокой сосредоточенности. Запоминание тесно связано со вниманием.

При усвоении информации через каждые 15–20 минут возникает ослабление сосредоточенности внимания, наступает утомление и появляется необходимость переключения внимания на другой объект восприятия. *Для восстановления плодотворной работоспособности рекомендуется* прикрыть ладонью глаза и посидеть расслабившись несколько секунд. Можно сделать движение головой влево, вправо, вперёд и назад. Повторять это упражнение следует несколько раз, пока не почувствуете, что смогли расслабиться и отдохнуть. Есть и другой способ долго сохранить внимание на читаемом материале. Когда прочтёте несколько страниц, остановитесь, попытайтесь осмыслить прочитанное. Запишите то, что является, по вашему мнению, важным или необходимым. Такого рода переключения способствуют длительной устойчивости внимания. Используйте *помехи-стимуляторы*, например, негромкую, спокойную, приятную музыку. Доказано, что у человека, натренированного заниматься под музыку, способность к запоминанию возрастает.

При чтении можно делать *пометки в тексте*. Попробуйте водить по тексту карандашом, чтобы тем самым задать

необходимый темп при чтении. Старайтесь не читать с одной скоростью. Это утомляет и усыпляет. Больше эмоций! Не будьте равнодушными, что бы вы ни читали. Негодуйте по поводу чего-то, радуйтесь прекрасному. Всё это поддерживает внимание, ведёт к хорошему усвоению материала. Если интереса к курсу, науке или книге нет, побудить себя к чтению можно одним лишь усилием воли. В данном случае помогает чувство долга, обязанности, важности чтения. Целеустремлённость, исполнительность, чёткое выполнение плана чтения способствуют формированию высокой сосредоточенности, устойчивости внимания.

Ниже приведены *упражнения для тренировки внимания*, которые рекомендуется выполнять ежедневно два-три раза в день. В течение трёх минут наблюдайте за движением секундной стрелки на ваших часах. Упражнение вначале кажется не слишком сложным. Однако очень скоро вы обнаружите, что уже не следите за стрелкой, а думаете о постороннем, тогда как ваше внимание всё время должно быть приковано к стрелке. Можно выполнять следующее простое упражнение: поставьте будильник на небольшом расстоянии от себя и сосредоточьтесь на тиканьи, ни о чём не думая. Вам будет трудно выбросить все мысли из головы, но приложите должные усилия и вам это удастся. *Повторяйте* это упражнение до тех пор, пока не достигнете состояния разума без отвлечения внимания.

Опуская плечи, дыша глубоко и ровно, расслабляя каждую мышцу вокруг рта и глаз, вы *снимаете физическое напряжение*. Расслабление тела автоматически ведёт к расслаблению сознания. Закройте глаза, сядьте поудобнее. Пусть мускулы расслабятся. Сосредоточьтесь на собственных физических ощущениях – на плечах, руках, спине, голове, животе и ногах. Затем плавно перенесите своё внимание на дыхание. Почувствуйте, как воздух проходит через ноздри. Пусть дыхание при каждом вдохе и выдохе становится всё более спокойным и ровным. Существует прямая связь между ритмом дыхания и состоянием сознания. Скажем, если вы хотите сосредоточиться перед важной встречей, расслабьтесь и выровняйте дыхание, забыв обо всём остальном.

Многие психологи придерживаются мнения, что разум может заниматься одновременно *только одним* предметом, одним

зрелищем, одной мыслью и переходить от одного предмета (мысли, зрелища, запаха, звука...) к другому попеременно с изумительной быстротой.

Существует ряд способов *использования подсознания для развития памяти*. Среди них - самовнушение и самогипноз. Наиболее простой способ – *самовнушение*. *Техника самовнушения* состоит в повторении (до 20 раз подряд) в расслабленном состоянии одной и той же фразы или текста. В течение дня обычно делается три сеанса самовнушения: утром после пробуждения, в полдень и вечером (желательно перед сном). Это простое упражнение постепенно закрепляет в подсознании идею, содержащуюся в данной фразе. Произносить надо так, чтобы сами могли слышать, монотонно, не фиксируя внимания на том, что говорим. Формула должна механически через уши проникнуть в подсознание. Как только она туда проникнет, она начнёт работать автоматически.

Непроизвольные самовнушения пронизывают всю нашу жизнь, предвосхищают и сопровождают каждый шаг. *Обязательное правило самовнушений*: формулы должны утверждать, а не отрицать; наступать, а не обороняться. Психика не признаёт, не воспринимает частицы «не» и «нет».

Установки по самовнушению на эффективное обучение: учёба меня увлекает, я получаю наслаждение от учёбы; чудесно учиться и наслаждаться жизнью; я запоминаю всё, что вижу, слышу, делаю; моя память работает во всех ситуациях, она улучшается с каждым днём; жизнь прекрасна! Я веду наполненную успехом позитивную жизнь; я верю в себя и добьюсь успеха; моя способность вспоминать необходимую информацию совершенствуется.

Суть самогипноза состоит в том, чтобы привести себя в состояние промежуточное между бодрствованием и первым сном. Во время сна сознание отключается и в силу вступает подсознание. Днём во время бодрствования мы не можем проникнуть в сферу, неуправляемую нашим сознанием. При переходе от бодрствования ко сну человек находится в таком состоянии, когда, образно выражаясь, «дверь» в подсознание приоткрывается. В это время туда можно «внести» желаемые идеи и приказания. Но всё время необходимо быть на грани между сном и не сном. Заснёшь –

«приказа» не передашь, окончательно проснёшься – «дверь» уже заперта. Обучение самогипнозу позволяет продлить состояние между бодрствованием и сном для того, чтобы ввести фразы внушения в подсознание. Эти фразы составляются по тем же правилам, что и для самовнушения.

Преимущество самогипноза перед самовнушением состоит в том, что желаемые результаты достигаются гораздо быстрее. Самогипноз позволяет развить любое личностное качество, бороться с пороками и слабостями, избавиться от психических комплексов. Владение самогипнозом достигается специальной тренировкой.

Объём долговременной памяти пока никому не удалось измерить. Она способна вместить неограниченное количество информации и хранить её всю жизнь. Информация, поступающая в мозг, фиксируется там очень быстро, меньше чем за 0,2 секунды, а когда мы её осознаём, когда до нас «доходит», что мы что-то, например, увидели, то это уже воспроизведение, и ощущаем мы, собственно, отнюдь не то, что попало в поле нашего зрения, а уже след памяти об этом. Именно поэтому такое ощущение никогда не бывает зеркальным отражением внешнего мира.

Нужно уметь отождествлять, уподоблять, сливать новое со старым, незнакомое со знакомым. Сразу после заучивания материал стремится улетучиться, удерживать его можно только немедленным повторением сразу же после его восприятия (например, прочтения). Известно, что самая большая потеря информации приходится на первую стадию запоминания, следующую непосредственно за восприятием. При механическом запоминании через 0,5 часа после заучивания в памяти остаётся 60% материала (40% забывается), через 1 час – 50%, через день остаётся 35% знаний.

Если материал сложен и для его заучивания требуется много повторений, то выгоднее растянуть его во времени. Промежутки времени между повторениями нужно по возможности удлинять. В первый раз вовсе необязательно «вгрызаться» в детали текста. Достаточно беглого прочтения всего материала с элементарной целью не столько понять, сколько почувствовать, что вообще вам предстоит выучить.

Количество повторений должно выбираться с некоторым запасом. При этом следует придерживаться *строгого правила*: число повторений должно быть таким, чтобы в течение необходимого промежутка времени информация не пропадала. Рекомендуются делать следующий *промежуток времени между запоминанием и повторениями*: через 15–20 минут, затем через 8–9 часов и ещё через 24, 48 и 72 часа. Очень полезно делать повторение за 15–20 минут до сна, а также утром на свежую голову, сразу же после пробуждения. *Наилучшим временем суток для сознательной работы памяти* являются промежутки 8-12 и 17-21 час. Вся информация, содержащаяся в заучиваемом материале, сначала запоминается целиком, в общем, пусть и не детально, как это в конце концов потребуется, и затем уже как одно целое повторяется. При работе с большим по объёму материалом текст необходимо запоминать частями, но выгоднее всего сначала быстренько «пробежать» весь текст целиком и лишь после этого разбить его на разделы, каждый из которых объединён одной темой. При первом воспроизведении повторяется уже ранее заученная часть и запоминается следующая. При втором – повторяются первые части и запоминается третья. И так далее до полной победы.

Учёные утверждают, что процесс запоминания идёт гораздо эффективнее, если вы *лежите*. Причина в приливе крови к мозгу. Так что, если вам нужно быстро выучить что-нибудь наизусть, принимайте горизонтальное положение. Главное - постарайтесь не уснуть. Рекомендуют использовать этот способ не для изучения материала, а для его закрепления перед сном.

Материал *лучше запоминается* в том случае, если он интересен; если человек имеет большой объём знаний в той области, к которой относится данный материал; если сформулирована установка на длительность, полноту и точность запоминания; если материал полностью осмыслен, предельно ясен и понятен; если он подвергся классификации; если при заучивании материала, он внимательно прочитывается минимальное количество раз с разбивкой на смысловые фрагменты и затем воспроизводится путём активных повторений, повторений с подглядыванием.

Установлено, что *скорость*, с которой мозг обрабатывает поступающую информацию, приблизительно в 4 раза выше нашей скорости чтения. Если на чтение одной страницы мы тратим две минуты, то мозг справляется с обработкой за полминуты. В свободное время создаются произвольные ассоциации: море, пляж, чайки, солнце, ресторан, лес... Правильно выбранная скорость чтения значительно уменьшает как длину цепочки произвольных ассоциаций, так и их количество. Неслучайно люди, овладевшие методами скорочтения, отмечают значительное улучшение памяти.

Существуют и другие *способы стимулирования памяти*. Наиболее простой и доступный – полноценное питание. Известно, что в большинстве случаев бедная белками и витаминами пища снижает возможность запоминания. Включение в ежедневный рацион продуктов, богатых магнием, кальцием и глутаминовой кислотой (курага, свекла, финики, орехи, фасоль, зелень, проростки пшеницы), способствует улучшению памяти. Такое распространённое растение, как кардамон, способствует концентрации внимания, применяется для усиления памяти. Стимулируют память и повышают интеллектуальные способности запахи растений: базилик (риган), гвоздика, лук, розмарин.

В последние годы создано много новых систем запоминания (*мнемонических приёмов*), а также различных изобретений, названных «*кольшками*», «*крючками*», «*цепями*», «*звеньями*», которые призваны помочь человеку извлечь из памяти имена, цифры, события. Все эти системы запоминания строятся на ассоциациях – на соединении того, что вы пытаетесь удержать в памяти, с тем, что вам уже известно. Психологи говорят о необходимости использования *абсурдных ассоциаций*. Они считают, что очень важно превратить словесный образ в зрительный, при этом лучше всего запоминаются причудливые образы. Если какое-то событие обрадовало или огорчило вас, дало повод к размышлениям, оно запомнится надолго.

Запоминание и припоминание лиц является одним из важнейших функций памяти. В жизни каждого из нас бывают неприятные ситуации, связанные с трудностями узнавания человека. Улучшить эти способности помогает тренировка

процесса запоминания лиц. Сначала хорошо рассмотрите лицо человека, познакомьтесь с его характерными чертами. Восприняв лицо в целом, в дальнейшем необходимо выделить его из множества других лиц. Для этого установите характерные, доминирующие черты, которые в первую очередь привлекли ваше внимание. *Определяющими чертами человека* с характерными индивидуальными признаками являются: форма головы (овальная, круглая, четырёхугольная), профиль (выпуклый, ровный, вогнутый), лицо (треугольное, круглое или овальное, четырёхугольное), волосы (короткие, средней длины, длинные), глаза (большие, миндалевидные, маленькие), очки (в толстой оправе, в тонкой оправе, без оправы), уши (большие, средние, маленькие), нос (с горбинкой, прямой, курносый), борода (без бороды, маленькая, большая), губы (узкие, широкие, толстые).

Пользуясь этой схемой, *запоминайте лица по следующей методике*. В течение нескольких секунд внимательно посмотрите на лицо, а затем изучите его в строгом соответствии со схемой. Хорошо запомните первую характерную черту, повторите её несколько раз. Затем вторую и т. д. Продолжайте действовать таким образом, пока не запечатлеете в памяти все характерные черты согласно схеме. Установите, не имеет ли лицо особых признаков. Представьте лицо по памяти, вспомнив все его характерные черты.

При восприятии и запоминании человека особое значение приобретает не только облик, но и такие характеристики, как *голос, жесты, речь, походка*. При описании внешнего облика воспринимаемых людей на первом месте оказались такие свойства как рост (83%), цвет глаз (75%), мимика (66%), лицо (64%), нос (59%), телосложение (55%). При запоминании лиц целесообразно связать лицо с именем человека, поскольку имена труднее запоминать, особенно обезличено. Имена забываются быстрее, чем лица. Редко встречающиеся имена запоминаются лучше.

Запоминать фамилии можно, подобрав к ним одно или несколько созвучных слов и придумав рассказ из созвучий, который поможет вам запомнить последовательность. Пусть требуется запомнить фамилии: Черкашин и Маликов. Так, к фамилии Черкашин подходит два созвучия: ЧЕРная и КАШа. Представьте себе у девушки подгорела еда и поэтому сварила она

чёрную кашу. А юноша взял МАЛенький КОВш и помог ей отмыть всё от гари.

Очень часто мы *мгновенно забываем* только что услышанные при знакомстве фамилию, имя, отчество. Чтобы этого не произошло, *рекомендуется* сразу же, как услышали, повторить это вслух, например: «Очень приятно, Иван Васильевич». Представить имя образно. Это можно сделать несколькими способами. Во-первых, имя можно как бы записать в воображении и таким образом «увидеть» его. Во-вторых, его можно связать с образом этого человека, его характерными чертами, поведением, особенностями его внешности или какими-нибудь другими признаками. В-третьих, имени можно придать смысловое значение, например, человека с фамилией Столяров можно представить работающим у столярного станка, а человека по фамилии Смехов – как человека гомерически смеющегося. Зрительно в воображении ассоциировать с именами и отчествами известных вам людей или исторических личностей. Такая визуальная ассоциация помогает, даже когда вам приходится взять имя одного из персонажей, а отчество – другого. Проговорить имя и отчество несколько раз про себя, если вслух не удаётся, необходимо повторять примерно 20 секунд после восприятия, иначе оно в памяти не зафиксировано. Сделать себе установку на запоминание имени и отчества. Записать: тем и хороша человеческая память, что она способна забывать. Почему имя забывается быстрее, чем лицо? Причина проста: наибольшую информацию мы получаем благодаря зрению, а имя только слышим.

Знание *иностранных языков* считается неотъемлемой частью интеллигентного человека. «Один человек, умеющий говорить на двух языках, стоит двух», - заметил Б.Наполеон. Что бы он сказал, когда бы узнал, что немец Шютце, умерший перед второй мировой войной, говорил на 270 языках. Датский учёный XIX столетия Расмце Христиан Гаск знал 230 языков.

Если вы хотите говорить на иностранном языке, ваши *мысли* должны быть выражены с помощью иностранных слов, без перевода с русского на иностранный. Сначала это покажется очень трудным, но со временем вы к этому придёте. Чтобы мыслить на другом языке, необходимо с одной стороны, обладать достаточным

словарным запасом, а с другой – уметь составлять автоматически фразы из слов. В обоих случаях речь идёт о памяти. Полиглоты в один голос утверждают: «Главное – не робеть! Изучая язык, старайтесь во что бы то ни стало выразить свою мысль на языке, который хотите освоить». Второе условие – будьте предельно любознательными. Спрашивайте, задавайте вопросы на изучаемом языке, старайтесь как можно больше общаться с теми, кто знает язык и может вам помочь. И третье – больше слушайте музыку, развивайте слух. Хороший слух помогает при изучении иностранного языка.

Словарный запас – это первый камень преткновения при изучении иностранного языка. Трудности возникают из-за того, что звуки чужого языка отличаются от звуков родного. Мы должны упражнять ухо, привыкать к необычным звукам и лишь затем учиться их произносить. После нужно связывать звучание слов с их смыслом и, наконец, изучать грамматику нового языка, то есть его структуру. Существует много методов изучения языков: прямой – традиционный, магнитофонный, ускоренные и т. д.

Понимание, установление логических связей – вот мысленные операции, гарантирующие долговременное запоминание. Непринуждённость в употреблении выражений и словесных конструкций приходит только с практикой. Лёгкость их использования можно искусственно поддерживать, прослушивая магнитофонные записи упражнений. Очень просто пересказывать проработанные диалоги, но участвовать в разговоре или быстро отвечать на непредвиденные вопросы гораздо труднее. Лингвисты утверждают, что читать книги на любом языке можно, выучив 2500 слов, наиболее часто употребляемых, и его грамматику. Граматику легче изучать, рисуя схемы, иллюстрирующие разные случаи применения правил.

При изучении иностранного языка *следуйте советам, которые предложены ниже*. Заниматься нужно регулярно, лучше понемногу каждый день, чем сидеть часами несколько раз в неделю. При себе всегда носите компактно записанный изучаемый материал (слова, правила, тексты). Пытайтесь внести *разнообразие* в процесс изучения иностранного языка: попробуйте сначала читать, затем немного послушайте, после займитесь грамматикой,

письмом и т. д. Учите как можно больше наизусть. Таким образом вы заодно разовьёте память, а иностранные слова и фразы крепко осядут в голове. Учить слова лучше в контексте, а не по словарю. Так вам будет легче представить ситуацию, в которой можно употребить ту или иную фразу. Старайтесь читать как можно больше, даже если вы понимаете не всё содержание текста. Вначале можете заглядывать в словарь. Но очень этим не увлекайтесь. Помните, что всё зависит от количества прочитанного вами материала. Не бойтесь ошибок – на них учатся!

Овладевайте набором ходовых, наиболее часто употребляемых *выражений типа*: «следует сказать», «дайте минуту подумать», «хочу обратить ваше внимание», «по-моему», «имеет смысл», «я не согласен с вашим мнением», «я разделяю вашу точку зрения» и т. д. Всё это нужно, чтобы при необходимости выиграть время для обдумывания очередной фразы.

Несколько советов для тех, кто всерьёз решил взяться за изучение иностранного языка. В течение первых месяцев не пытайтесь разговаривать; читайте больше вслух; позволяйте оборотам речи произвольно, без усилий с вашей стороны отпечататься в памяти; повторяйте чаще одни и те же тексты; это поможет вам запомнить самые главные слова и фразы; забытый или утраченный вами язык «вернётся» к вам вновь после нескольких дней погружения в надлежащую языковую среду; повторяйте фразы на иностранном языке до того момента, пока они прочно не отпечатаются в вашем сознании. Читайте текст на иностранном языке; смотрите перевод, чтобы знать смысл; затем повторяйте, повторяйте и ещё раз повторяйте.

Начиная с конца 50-х годов прошлого века ЦРУ (США) и КГБ (СССР) стали обучать разведчиков и агентов иностранным языкам по новой методике. В её основу положен эффект «25–го кадра», который позволяет информации попасть в подсознание, минуя сознание. Это повышает процесс запоминания в сотни раз. Так родился «*intell*». Курс представляет собой набор видео-, аудиокассет и текстового материала. Занимаясь последовательно с каждым из представленных элементов комплекта по 15 минут в день, вы набираете необходимый словарный запас. Разработчики

нового метода обещают за два месяца довести ваш словарный запас до необходимого уровня для общения и чтения газет.

Психологи утверждают, что человек *отлично запоминает*, если просто сидит и слушает, освобождённый от всех ограничений и пребывает в состоянии концертной псевдопассивности. Учёные считают, что мы запоминаем абсолютно всё, с чем нам приходится сталкиваться в жизни. Проблема заключается не в том, чтобы запомнить, а в том, чтобы вспомнить, вытащить из памяти в нужный момент необходимую информацию. Человек ничего не забывает, он просто не в состоянии извлечь, особенно близкое по времени, так как оно ещё не окрепло, не устоялось (как вино), не обросло прочными связями. Невозможность припомнить какой-либо материал не означает, что он совершенно забыт: забывается конкретная форма материала, но его значимое содержание сохраняется.

Механизм функционирования памяти можно представить в виде цепи со следующими звеньями: *потребность или интерес – мотивация – внимание – концентрация – организация*. Забывание происходит при разрыве этой цепи. При этом можно выделить *три причины разрыва связи* между звеньями: 1) отсутствие потребности, интереса или мотивации; 2) недостаток внимания или концентрации; 3) плохая организация материала. Каждая из этих причин может привести к забыванию. Нередко жалобы на плохую память звучат как «я забыл», и мы, стараясь улучшить память, пытаемся преодолеть забывчивость. Как правило, никто не жалуется на то, что он не может запомнить. Все жалуется на то, что забывают уже заученное. Забывание связано прежде всего с неумением вспомнить или с незнанием того, как вспомнить. Иногда трудно понять почему память даёт осечку, даже если она в неплохом состоянии. В этом случае следует искать скрытый мотив.

Борьбу с рассеянностью следует начинать с твёрдой решимости на всё обращать внимание, думать о том, что вы делаете. При этом первое необходимое условие – *пауза*. Прежде чем направиться куда-либо, остановитесь на мгновение, сделайте паузу, оглядитесь по сторонам и задайте себе *главные вопросы*: «Куда я иду? Что мне нужно?» Тогда вы ничего не забудете взять с собой. Второй принцип – это умение сосредоточиться на

настоящем моменте. Благодаря сосредоточению, вы станете более собранными. Третий принцип – предвосхищение. Избегать отвлекающих моментов можно, убрав со стола лишние вещи, не имеющие отношения к работе. Одним из способов сохранения нужного течения мыслей является избегание отклонения от темы. Четвёртый принцип – незамедлительное действие. Сделайте это сейчас, пока думаете об этом. Положите нужные вещи рядом с сумкой сразу же как только подумали о них. Не откладывайте это на потом, и вы избежите неприятных последствий рассеянности.

Описанные выше методы и приёмы вовсе не исчерпывают всех возможных и индивидуально пригодных средств совершенствования памяти. Поэтому подход к ним не должен быть формальным. В *«Школе эйдетики»* предлагается 26 методов по улучшению памяти и многочисленные упражнения к ним.

При подборе того или иного метода для тренировки памяти необходимо основываться на знании как механизмов памяти вообще, так и особенностей лично своей памяти. *Обязательно следует учитывать индивидуальные природные данные:* задатки, склонности, способности, степень развития основных органов чувств. Кроме того, использование любого метода улучшения памяти, раскрытия её скрытых от нас ресурсов, не исключает некоторой гибкости, пластичности и приспособления лично к себе. Побольше увлекайтесь и заинтересовывайтесь. Мы учимся тогда, когда это *забавно*. Ищите восхитительные и интересные стороны того, что вам нужно изучить. Экспериментируйте.

Чтобы память работала с высокой производительностью, нужно добиться твёрдых навыков в выполнении определённых приёмов запоминания, сохранения и воспроизведения нужной вам информации. Вы сможете считать свою память надёжным помощником только тогда, когда в результате систематических тренировок вы *доведёте до автоматизма* умение применять приёмы в практической деятельности.

Профилактика нервозности, переутомления и умение устранять их

Для того чтобы чувствовать себя счастливым, следует сместить акцент нашего мышления с *желаемого на имеющееся*. Вместо того чтобы желать изменения характера супруги, постарайтесь сосредоточиться на её достоинствах. Вместо жалоб на низкий уровень своей зарплаты будьте благодарны тому, что вы имеете работу. Список подобных возможностей *неисчерпаем*. Каждый раз, когда заметите за собой, что начинаете впадать в меланхолию и желать, чтобы жизнь была другой, остановитесь, сделайте глубокий вдох и задумайтесь о том, за что можно поблагодарить Бога. Если вы станете думать о том, что имеете, жизнь покажется вам гораздо интересней. Развивайте в себе способность быть благодарными тому, чем вас наградила жизнь. Можно и нужно быть счастливым, обладая тем малым, что вы смогли приобрести по жизни.

Терпение добавляет вашей жизни лёгкости и миролюбия. И для внутреннего покоя это совершенно необходимо. Во взаимоотношениях с родителями, детьми, начальством, трудным человеком прежде всего нужно запастись терпением, если вы действительно не хотите переживать по пустякам. Одно лишь намерение быть терпеливым мгновенно укрепляет вашу способность к терпению.

Добрая половина неприятностей жизни была бы устранена, если бы люди помнили, что *молчание* – золото, когда мы раздражены или раздосадованы. Не говорите ничего, когда вы чувствуете приступ раздражения. Молчите, пока не почувствуете, что вполне овладели собой.

Для обретения душевного спокойствия следует исключить из своей жизни *упрямство*. Поставив перед собой цель стать более гибким, вы обнаружите потрясающие вещи: вы станете более спокойным и уравновешенным. Вам не придётся тратить энергию на огорчения и беспокойства. К тому же, вы принесёте облегчение и окружающим.

Мы так легко поддаёмся обиде и негодованию в ответ на несправедливый упрёк, непонимание или иное болезненное для нас

событие. Поддаваясь собственному гневу или обиде, мы мысленно превращаем пустяк в проблему. *Гнев* является одной из тех иссушающих эмоций, которые напрасно забирают наши силы. Повышение голоса или даже крик во время приступа гнева вызывает обратную реакцию, делает вас ещё более сердитыми. Когда великий Сократ замечал в себе расположение к гневу, он обуздывал себя, начиная говорить *тихим голосом*. Медленная и мягкая речь уменьшает гнев. Инициировав примирение, вы заметите, что к вам относятся с большим уважением и любовью.

Когда вы чувствуете, что не успеваете угнаться за ситуацией, не заставляйте себя пытаться всё успеть. Помните, что даже если ваши планы несколько нарушены, жизнь всё равно продолжается. Если вы хотите быть счастливым, совсем не обязательно ставить себе целью выполнить всё, что только можно, но вместо этого нужно установить для себя *планку* на том уровне, где вы можете испытать удовлетворение от того, что вы добились.

Чего в жизни нельзя избежать – так это *неодобрения* со стороны некоторых окружающих. У каждого человека имеется своё видение проблем, свои принципы, с помощью которых он оценивает жизнь и очень редко они совпадают с другими людьми. Мы нервничаем, раздражаемся, злимся, когда окружающие отвергают наши идеи или взгляды. Чем скорее мы смиримся с невозможностью удовлетворить пожелания всех окружающих, тем легче станет наша жизнь. Вместо того, чтобы сражаться и навязывать всем свою точку зрения, примите за должное их неодобрение. Мы забываем о том, что все в равной степени убеждены в собственной правоте.

Отдав что-то, вы испытываете удовольствие, пусть даже дар будет совсем недорогим. Величайший смысл бескорыстия состоит в том, что оно несёт покой и удовлетворение в вашу жизнь. Каждый акт доброты награждает вас положительными эмоциями и напоминает о важнейших жизненных ценностях – участии, доброте, любви. Один из древних мыслителей сказал: «*Щедрость сама по себе награда*». Отдавая, вы одновременно получаете. Когда вы совершаете что-то хорошее ради другого человека, вы замечаете, какой покой разливается в вашей душе. Кроме того, акты доброты и любви дают эмоциональный подъём. Награда за ваши добрые дела

– осознание того, что вы их совершили. Не нужно ждать в ответ благодарности, даже слова «спасибо».

Чувства внутреннего покоя и благодарности равнозначны. Достаточно *поблагодарить* жизнь за каждый подаренный день, чтобы испытать душевный комфорт. Если вы проснётесь утром с чувством благодарности в душе, вам просто не удастся испытывать какие-то противоположные чувства. Хотя бы раз в день поблагодарите кого-нибудь. Если вы посмотрите на окружающих вас людей как на самих себя, адресуете им тёплый взгляд и добрую улыбку, вам станет гораздо легче на душе. Вы поймёте, что окружающие во многом похожи на вас. Вы также заметите, как добры и благородны люди, если им протянуть руку дружбы и участия.

Когда мы в хорошем настроении, жизнь предстаёт исключительно в радужном свете, проблемы перестают казаться неразрешимыми, взаимоотношения с окружающими вызывают лишь положительные эмоции, общение складывается необычайно легко. Даже критика воспринимается не так болезненно. Существует ряд способов, с помощью которых можно *поднять настроение*. *Наиболее эффективными из них считаются* следующие: активный поступок, который решит проблему; переоценка, переосмыслите создавшуюся ситуацию, чтобы понять, сколько отрицательных и сколько положительных моментов она содержит; самопоощрение, прогуляйтесь, например, по магазинам и купите себе что-нибудь или поужинайте в ресторане; намерение проявить ещё большее усердие; составьте список всего, о чём вы беспокоились вчера, на прошлой неделе, в прошлом году, посмотрите, принесло ли ваше беспокойство хоть какой-нибудь положительный эффект.

Менее эффективные способы улучшить настроение: выход в общество и выпивка. И то, и другое помогает быстро поднять настроение, но на короткий срок; физическая нагрузка, физическая активность лучше всего поднимает настроение у ведущих сидячий образ жизни и в меньшей степени у постоянно тренирующихся.

Неэффективные способы снятия чувства беспокойства: «выпускание паров» - слёзы и крик; развлечения – смотреть

телевизор или кинофильмы, читать книги; уединение; возложение вины за свои неудачи на других.

Люди не сознают, что их *настроение переменчиво*. Жизнь никогда не бывает настолько плоха, насколько она кажется вам таковой, когда вы в плохом настроении. Если перед вами стоит проблема, оставьте её разрешение до тех пор, пока ваше эмоциональное состояние не выправится. Будьте счастливы в хорошем настроении и снисходительны к себе – в плохом. Примите жизнь такой, какой она есть, и вы ощутите свободу. Не ожидайте, что люди будут настроены дружелюбно по отношению к вам. Тогда, если вы встретитесь с подобными настроениями, вас это уже не смутит.

Когда вы почувствуете, что *начинаете злиться*, сделайте долгий глубокий вдох и произнесите про себя цифру один. Затем сделайте глубокий выдох, одновременно расслабив все мышцы. Повторите тот же процесс, но уже с цифрой два, и так хотя бы до 10 (если вы сильно разозлены, продолжайте счёт до 25). Суть этого метода в том, что вы очищаете сознание. Сочетание счёта с глубоким дыханием настолько расслабляет, что по окончании упражнения уже невозможно злиться. Это упражнение одинаково эффективно как в условиях стресса, так и при раздражении. Как только вы почувствуете, что нервы начинают сдавать, начинайте считать.

Б.Паскаль утверждает: «Все проблемы проистекают из неспособности человека посидеть в тихом одиночестве». *Покой в мыслях* есть основа внутреннего равновесия. Существует немало методик успокоения мысли – как, скажем, глубокое дыхание, размышление, созерцание, визуализация.

Мы откладываем на потом то, что надлежит делать сейчас, говорить людям о своей любви, посещать любимых друзей, ходить на прогулки, писать душевные письма, читать, слушать любимую музыку, получать удовлетворение от жизни. А жизнь слишком сложная штука, чтобы относиться к ней чересчур серьёзно. Проживите день так, как будто он последний.

Работа неизбежно приводит к *утомлению*, которое характеризуется прежде всего снижением трудоспособности и уменьшением физической сопротивляемости организма к

различным заболеваниями. В зависимости от состояния нервной системы у каждого человека сроки наступления утомления разные. Не рекомендуется доводить себя до глубокого утомления, так как восстановление нервных запасов может происходить в течение нескольких дней. Очень полезно чередовать различные виды деятельности и чтения, требующие различной степени концентрации внимания и задействования разных отделов мозга. Следует помнить, что внимание нуждается в отдыхе. Лучшим способом отдыха служит *переключение внимания* с одного объекта на другой.

Одним из эффективных приёмов отдыха и самогипноза является *созерцание точки*: повесить на стену нарисованную на белой бумаге чёрную точку диаметром около трёх сантиметров (или белую - на чёрном фоне) и созерцать её с расстояния около 5 м на протяжении 10–20 минут.

Избавиться от навязчивого воспоминания о неприятных событиях поможет нижеприведенное упражнение. Сядьте спокойно и подумайте о чём-то прекрасном. Вдыхайте глубоко, а затем выдыхайте так медленно, насколько это возможно. Когда вы почувствуете, что расслабились в достаточной степени, подумайте о неприятных событиях. Наберите побольше воздуха в лёгкие и медленно выдохните вместе с воздухом всю болезненную информацию о них из своей памяти.

Надо отметить тот факт, что у разных людей *потребность во сне* разная. Предполагают, что 8-часовой сон – это приобретённая привычка, а врождённый ритм состоит в чередовании сна и бодрствования через каждые 4 часа. Немало незаурядных людей смогли приучить свой мозг отдыхать очень короткое время: И.П.Павлов ежедневно ложился спать после получасовой прогулки в 2 часа, а просыпался в 7.30; В.М.Бехтерев, И.Гёте, А.Гумбольдт, Б.Наполеон, Пётр 1, М.Фарадей, И.Шиллер отводили для сна не более 5 часов, а Т.Эдисон вообще спал 2–3 часа в сутки. Великий физик А.Эйнштейн довольствовался невероятно малым количеством сна, засыпая на 10-15 минут 6 или 7 раз в день. Он называл это «принципом кошачьей дрёмы». А.Эйнштейн умел убеждать свой разум и тело, что они спят вполне достаточно.

При чувстве сильной сонливости помассажируйте кожу лица от уголков рта к мочкам ушей и улыбнитесь. Несколько раз зевните. Зевание стимулирует деятельность головного мозга, голосовой аппарат и снимает стрессовые состояния.

Спать лучше на животе, подложив руки под низкую подушку (если нет гипертонии), а лицо повернув налево. Расслабление в этой позе более эффективно, вероятно, потому что это естественная поза, в которой спят дети. Полезно спать и на левом боку – для улучшения работы желудочно-кишечного тракта. *Следите за температурой воздуха* в спальне. Распространённое мнение о том, что в холодной комнате сон спокойнее, не находит достаточного подтверждения. Известно, однако, что жара плохо влияет на сон. Если есть источники шума, то следует вставить двойные оконные рамы.

Старайтесь *больше двигаться*, ведь физические нагрузки способствуют здоровому сну. Физическое перенапряжение, напротив, может привести к нарушениям сна. Стремитесь по возможности вставать, а также ложиться спать в одно и то же время. Таким образом вы привыкните к определённому времени сна и бодрствования.

Ужин следует заканчивать за 3–4 часа до сна, но если вы привыкли перед сном есть, то лучше выпейте стакан тёплого молока с тонким ломтиком чёрного хлеба. Тяжёлая и обильная еда перед сном может сделать его беспокойным. Как, впрочем, и чувство голода. Напитки, содержащие кофеин, отбивают сон – это доказанный факт. Даже если вы считаете, что чашка кофе перед сном для вас не помеха, лучше откажитесь от этой привычки.

Повысить свою физическую силу и иммунитет можно трёх - пятиминутной стимуляцией в день *вилочковой железы*. Она находится в верхней части грудной клетки. Не сильно сжатым кулаком постукивайте достаточно легко по своей груди. Это важный источник энергии. Уже через одну–две минуты вы почувствуете прилив сил. Все приматы время от времени инстинктивно простукивают грудную клетку в области вилочковой железы, которая к тому же играет важную роль и в обмене веществ. Вспомните фильм о Тарзане. Издавая столь памятные нам крики, Тарзан барабанил себя обоими кулаками по этому важному

источнику силы. Вам же рекомендуют это упражнение в умеренной форме – даже без воплей.

75–90% людей, обращающихся к врачам, страдают от заболеваний, связанных с депрессиями и стрессами. Ключ к тому, как свести к минимуму их разрушительный эффект, находится в ваших руках. Вы не властны над обстоятельствами, вызывающими стресс и депрессию, но вы вполне можете регулировать своё *отношение* к ним.

В ситуациях психологического противоборства важно следить за своим физическим состоянием и видом. Если у вас прямая спина, ровное дыхание и твёрдый взгляд в переносицу оппонента, никому не придёт в голову воспользоваться стрессовой ситуацией и попытаться манипулировать вами. Наоборот, проявление растерянности адресата является признаком, указывающим на его беззащитность перед манипулятором.

Первая помощь в острой стрессовой ситуации. Первое и главное правило гласит, что в острой стрессовой ситуации не следует принимать никаких решений, как и пытаться их принимать (исключение составляют стихийные бедствия, когда речь идёт о самой жизни). Прислушайтесь к совету предков: сосчитайте до 10. Займитесь своим дыханием. Медленно вдохните воздух носом и на некоторое время задержите дыхание. Выдох осуществляйте очень постепенно, также через нос, сосредоточившись на дыхании. Побудьте один. Смочите лоб, виски и артерии на руках холодной водой. Медленно осмотритесь по сторонам. Попробуйте взглянуть на окружающие предметы с разных позиций, мысленно называйте всё, что видите. Затем посмотрите на небо. Сосредоточьтесь на том, что видите, мысленно называя замеченное. Найдите какой-нибудь мелкий предмет (листок, ветку, камень) и внимательно рассмотрите его, знакомясь с его формой, цветом, структурой таким образом, чтобы суметь чётко представить его с закрытыми глазами. Попейте воды медленно, сосредоточившись на ощущении, как жидкость течёт по вашему горлу. Ещё раз проследите за своим дыханием. Дышите медленно, через нос; сделав вдох, на некоторое время задержите дыхание, затем так же медленно, через нос выдохните воздух. При каждом выдохе концентрируйте внимание на том, как расслабляются и опускаются ваши плечи.

На сегодняшний день существует много различных способов, техник, систем и методик по выходу из стрессогенных ситуаций. Наибольшее признание получили релаксации (расслабления), некоторые из которых приведены ниже.

Антистрессовая релаксация, рекомендованная Всемирной организацией здравоохранения.

- Лягте (в крайнем случае - присядьте) поудобнее в тихом, слабо освещённом помещении; одежда не должна стеснять ваших движений. Закрыв глаза, дышите медленно и глубоко. Сделайте вдох и примерно на 10 секунд задержите дыхание. Выдох производите не торопясь, следите за расслаблением и мысленно говорите себе: «Вдох и выдох, как прилив и отлив». Повторите эту процедуру 5–6 раз. Затем отдохните около 20 секунд.

- Волевым усилием сокращайте отдельные мышцы. Сокращение удерживайте до 10 секунд, потом расслабьте мышцы. Таким образом пройдите по всему телу. Повторите данную процедуру трижды, расслабьтесь, отрешитесь от всего, ни о чём не думайте.

- Повторяйте про себя: «Я успокаиваюсь, мне приятно, я отдыхаю душой, у меня отлегло от сердца».

- Представьте себе, что ощущение расслабленности проникает во все части вашего тела. Вы чувствуете, что расслаблены ваши плечи, шея, лицевые мускулы (рот может быть приоткрыт). Лежите спокойно, как «тряпичная кукла». Наслаждайтесь испытываемым ощущением около 30 секунд.

- Считайте до 10, мысленно говоря себе, что с каждой последующей цифрой ваши мышцы всё более расслабляются. Теперь ваша единственная забота – о том, как насладиться состоянием расслабленности.

- Наступает «пробуждение». Сосчитайте до 20. Говорите себе: «Когда я досчитаю до 20, мои глаза откроются, я буду чувствовать себя бодрым. Напряжение в конечностях исчезнет».

Данное упражнение рекомендуется выполнять 2–3 раза в неделю. Поначалу оно занимает около четверти часа, но при достаточном овладении им релаксация достигается быстрее.

Выход из стресса по Брехтлю. Сядьте и расслабьтесь, закройте глаза, дышите спокойно и равномерно. Поднимите плечи как можно выше и, откинув голову назад, но не запрокидывая её,

постарайтесь нащупать затылком образовавшийся ниже шеи «валик». Затем с силой вдавите в него затылок, пока ваши мускулы не начнут вибрировать от напряжения. Расслабьте мышцы, дайте голове свободно упасть на грудь. Откройте глаза. После небольшой паузы наклоните голову направо, пока она не ляжет на плечо, а сухожилия, идущие от левого плеча к уху, не натянутся. При этом голову следует держать строго в горизонтальной плоскости. Повторите упражнение несколько раз. После этого вы ощутите приятное тепло. Упражнение должно доставлять вам радость.

Методы снятия отрицательных эмоциональных состояний должны подбираться для каждого конкретного человека с учётом его индивидуальных особенностей.

«*Зевайте, вы взволнованы!*» - говорит врач-психиатр пациентке. Сейчас уже многие знают: лучшее средство от стрессов – зевание. Одновременно с чувством покоя зевание повышает тонус всего организма, улучшает кровообращение сердца и лёгких, стимулирует работу мозга и повышает производительность труда. Ещё древневосточные врачи рекомендовали больным как можно чаще зевать.

Если вам *испортили настроение*, помедлите с реакцией и осуществите какие-нибудь безобидные действия. Например, плотно сожмите губы и 10-15 раз медленно опишите языком по нёбу. Можно закрыть глаза, сделать три глубоких вдоха и выдоха. При этом мысленно повторите про себя: «Я полностью разряжаюсь, стресс уходит, улетучивается, как туман, унося с собой всё нервное напряжение. Туман создаёт плотную пелену перед глазами, закрывая и защищая меня от всех неприятностей. А когда он рассеется, я стану спокойным человеком. Вот пелена рассеивается, настроение становится прекрасным, я полностью спокоен». Открыть глаза. Образ тумана вытесняет из подсознания стрессовое воздействие. Это своего рода механизм выплёскивания и отвлечения.

При боли в голове вдыхайте и выдыхайте очень быстро. Когда ритм вашего дыхания ускорится, напряжение в голове пропадёт. Некоторые люди находят успокоение в декламации стихов.

Большое значение в жизни имеет *умение расслабиться*. Нужно помнить, что между состоянием мускулов и состоянием нервной

системы существует взаимосвязь: при напряжённых мускулах напрягается нервная система, и наоборот – при расслабленных мускулах успокаивается нервная система, мыслительная работа становится более спокойной и управляемой. Все приёмы релаксации основаны на более или менее сознательном расслаблении мышц. Если удаётся понизить мускульное напряжение, вместе с ним понижается и нервное, так что состояние расслабленности уже само по себе обладает психогигиеническим эффектом. Поэтому расслабление тела важно не только для физического отдыха, но также для отдыха мозга и успокоения нервной системы.

Секреты расслабления. Соберите вместе кончики пальцев и сожмите их как можно сильнее на три счёта. Затем отпустите. Держа одну руку на столе, сильно нажмите кончиками пальцев вниз на три счёта. Расслабьтесь. Опустите руки вдоль туловища, пальцы вместе. Не применяйте никакого давления. Вы удивитесь тому, насколько расслабленной стала верхняя часть вашего туловища!

Хорошим методом расслабления является *воображение*. Для этого нужно только постараться воскресить в памяти наиболее приятные и успокаивающие эпизоды из прошлого. В жизни каждого человека обязательно были моменты или периоды, когда он чувствовал себя особенно легко и спокойно. Выберите наиболее подходящие для вас сцены и попробуйте воспроизвести их мысленно во всех деталях. Это может быть вид горного озера, где вы однажды, возможно, ловили рыбу. Попробуйте вспомнить некоторые мелкие подробности окружающей местности, например, мелкую рябь на воде. Или, быть может, в вашей памяти всплывает, как некогда совершенно расслабленный и даже немного сонный, сидел у костра. Помните, как потрескивали и постреливали угольками поленья? Какие ещё предметы и звуки окружали вас? Не исключено, что вам припомнится день, проведенный на пляже, прикосновение песка к вашему телу, запах воды, ласкающие лучи летнего солнца. Чем больше подробных деталей вы вспомните и мысленно себе представите, тем больше преуспеете. Ежедневная практика позволит вам видеть эти сцены всё ярче и чётче и, кроме того, набираться опыта. Она укрепит связь между мысленными образами и физическими ощущениями. Вы всё больше и больше

будете овладевать техникой расслабления, и это отложится в памяти нервной системы.

Желательно время от времени освобождать от напряжения *мелкие мимические мышцы лица*, весьма интимно связанные с психическими состояниями. Необходимо научиться расслаблять челюсти, губы, щёки, мышцы глаз и бровей. Достигается это сосредоточенным улавливанием ощущений, можно по контрасту: напрячь-отпустить.

Упражнение для релаксации глаз не только снимает с них нервно-мышечное напряжение, но и успокаивает нервную систему, улучшает зрение, притупившееся от напряжения или усталости. Сядьте у стола, подложите под локти книгу с таким расчётом, чтобы закрыть ладонями глаза, не сгибаясь при этом и не наклоняя голову. Потрите ладонь о ладонь до появления теплоты. Положите локти на книгу и закройте ладонями глаза. В этом положении сделайте несколько глубоких медленных вдохов и выдохов, а затем перейдите к нормальному дыханию. Продолжайте упражнение в течение нескольких минут. Помните, что тело должно быть прямым, не расслабленным.

Советы отечественных психологов по выходу из состояния депрессии. Ищите помощь. При малейшем подозрении начинающейся депрессии обратитесь за помощью к специалистам. Не таите болезнь в себе. Как можно больше взаимодействуйте с теми, в ком можете найти поддержку — духовную, профессиональную, семейную. Разделённые с кем-нибудь трудности переносятся легче. Защищайтесь, записывая. Каждый раз, когда злые духи нашёптывают вам, что вы просто мешок с костями или, наоборот, лопаетесь от жира; что вы глупый, беспомощный урод и сущее ничтожество, - попробуйте записать это в журнал наблюдения собственного состояния — послание дьявола тут же лишится силы. Помогайте другим. Как только вам станет лучше, не жалеите себя - помогайте всем, кто в этом нуждается. Участие в других часто отвлекает от собственных бед, переживаний и самокопания.

Рекомендации японского специалиста доктора И.Цуцуми по выходу из депрессивного или дискомфортного состояния. Скрестите указательные пальцы рук, переведя руки за голову. Ноги

поставьте на ширину плеч, носки в стороны. Делая вдох, сомкните ноги и приостановитесь в этом положении на 5 секунд. Теперь медленно вернитесь в исходное положение, делая выдох (выполните это упражнение 10 раз). В положении сидя на полу обнимите колени и как можно плотнее прижмитесь к ним (2 минуты). Лягте на спину, положите под талию орех или мяч для игры в теннис. Орех или мяч прекрасно раздражают точку «сансей», расположенную на пояснице. Эти упражнения за считанные минуты придадут вам бодрость и силу, снимут раздражительность.

Для поддержания хорошего настроения на протяжении всего дня включите в свой аутотренинг *слова самовнушения*: «Моё настроение хорошее, самочувствие бодрое. С каждым часом у меня заметно улучшается настроение, становится легче на душе. В любой неблагоприятной ситуации я хорошо владею собой. Мне никто не испортит настроения. Мне хочется улыбнуться». При самовнушении лучше пользоваться своими собственными словами, эмоционально окрашенными, способными поддержать вас в трудную минуту, к примеру, такими словами: «Всё проходит - и это пройдёт. Любая неудача временная, из любого тупика есть выход».

Можно воспользоваться приведенными ниже *установками по самовнушению*: я спокоен и уравновешен; я наслаждаюсь жизнью прямо сейчас; меня любят и я в безопасности; я дарю другим любовь; я прощаю всех; я открываю себя для радости и любви, которые легко принимаю и отдаю; я уверен в своей собственной силе; я живу сегодня и люблю того, кто я есть.

Эмоциональные срывы часто возникают при переутомлении нервной системы. Это, как правило, болезнь второй половины дня. Советуют не доводить дело до полного упадка сил, а перехватывать инициативу, разряжать нервную систему, давать возможность накопившимся молниям уйти в песок. Быстрый и лучший способ перевести дух, отвлечься – это шутка, смех. *Юмор* оказывает сильнейшее успокаивающее терапевтическое воздействие на нервную систему. Древние говорили, что, если вы найдёте старика, который смеётся так искренне, как ребёнок, оставайтесь рядом с ним и учитесь у него, ибо он достиг высшего.

Несколько занятий, которые помогают преодолению неприятностей депрессивных периодов. Рекомендуется прослушивать звуки природы, стремительно бегущей воды или пения птиц, улыбаться прохожим. Позвонить другу, который обязательно поддержит вас морально. Проводить время с теми, кто возрождает в вас способность хорошо себя чувствовать и поднимать ваше настроение. Посмотреть весёлый кинофильм или же выйти из дома и делать то, что вам нравится. Читать юмористическую литературу. Близким вам людям стараться напоминать, что и в трудные периоды жизни могут быть весёлые моменты.

В завершение следует напомнить, что великие истины открываются только тем, кто готов принять их и что одних лишь знаний для успешной деятельности недостаточно. Главное – *воспользоваться ими на практике*, воплотить их в решения и поступки. Согласно статистике из 400 самых богатых людей США, только 149 получили своё состояние полностью или частично в наследство – все прочие создавали его самостоятельно.

Одним из наилучших видов инвестиций является *инвестирование самого себя*. Позвольте своему мозгу учиться с помощью книг и современных средств информации: интернета, видео- и аудиозаписей. Вложение в книги по самосовершенствованию и личному развитию может принести вам несказанные преимущества с точки зрения успеха в будущем.

Хотелось бы, чтобы то полезное, что вы узнали из этой книги, хотя бы в чём-то помогло вам. Авторы не претендовали на детальное изложение отдельных вопросов, поэтому здесь приведены не единственно возможные способы и средства, а лишь основные, наиболее важные сведения по преуспеванию в жизни. К тому же, полученные знания могут явиться для вас лишь *руководством к действию*. Иначе говоря, вам следовало бы выбрать и использовать только то, что подходит вам, то есть создать собственный набор инструментов, шагов и процессов, которые помогут вам в достижении успеха.

Литература

- Аппенянский А.И. Человек и бизнес. Путь совершенства. – М.: Барс, 1995. – 228 с.
- Ветер с Гор. Азбука жизни. – М.: Лермонтов, 2000. – 320 с.
- Вуджек Т. Тренировка ума. Упражнения для развития повышенного интеллекта. – СПб.: Питер Пресс, 1996. – 288 с.
- Гарибян С.А. Школа памяти. – М.: Цицеро, 1992. – 62 с.
- Данкен Ж., Парнхэм Э. Ораторское искусство – путь к успеху. – СПб.: Питер Пресс, 1997. – 192с.
- Дип С., Сесмен Л. Верный путь к успеху: 1600 советов менеджерам. – М.: Вече, 1995. – 384 с.
- Добротворский И.Л. 1001 путь к успеху. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001. – 576 с.
- Зайверт Л. Ваше время в ваших руках: Советы руководителям, как эффективно использовать рабочее время. – М.: Экономика, 1991. – 232 с.
- Законы успеха: Сборник. – М.: ФАИР, 1997. – 448 с.
- Зиглар З. Умение добиваться успеха для «чайников». – М.: Вильямс, 1999. – 320 с.
- Кандыба В.М. Техника мыслительного гипноза. – СПб.: Лань, 1997. – 512 с.
- Карлсон Р. Не переживайте по пустякам... Всё это мелочи жизни. – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 1999. – 368 с.
- Клещёва Р.П. Поверьте моему опыту. – Д.: Сталкер, 1997. – 320 с.
- Колин Т. Мы рождены для успеха: Как реализовать свой безграничный потенциал. – М.: ФАИР, 1998. – 352 с.
- Королёва М. Мастер общения: Как разговаривать, чтобы договориться. – СПб.: Невский проспект, 2001. – 160 с.
- Корсаков И.А., Корсакова Н.К. Хорошая память на каждый день. – Д.: ЧИКФ, 1998. – 464 с.
- Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. – Ростов-н/Д.: Феникс, 1995. – 416 с.
- Личность. Карьера. Успех. – СПб.: Диамант, 1996. – 608 с.

Маккей Х. Как уцелеть среди акул: Опередить конкурентов в умении продавать, руководить, стимулировать, заключать сделки. – М.: Экономика, 1992. – 172 с.

Матюгин И.Ю. и др. Как развивать внимание. – Д.: Сталкер, 1997. – 432 с.

Меткалф С., Фелибл Р. Юмор – путь к успеху. - СПб.: Питер Пресс, 1996. – 256 с.

Мимика, жесты, позы.../Сост. И.Любин. – СПб.: Комплект, 1997. – 181 с.

Ниренберг Д. Маэстро переговоров: Деловой бестселлер. – Мн.: Парадокс, 1997. – 416 с.

Норбеков М., Хван Ю. Тренировка тела и духа. – СПб.: Питер, 1999. – 160 с.

Полковников Ю.Н. Как стать умным, или загадка интеллекта. – М.: Олимп, 1998. – 464 с.

Психологические тесты для деловых людей /Сост. Н.А.Литвинцева. – М.: Интел Синтез, 1996. – 317 с.

Савельев И.В. Биоэнергетика делового человека. – М.: ФАИР, 1997. – 320 с.

Саелиан Р. Как стать счастливым. – М.: ФАИР, 1997. – 272 с.

Свергун О.Ю. Психология успеха, или Как стать хозяином своей жизни. – М.: АСТ-ПРЕСС, 1999. – 384 с.

Сухарев В.А. Как достичь успеха деловому человеку. – Мн.: Беларусь, 1997. – 127 с.

Сытин Г.Н. Животворящая сила. Помоги себе сам. – М.: Энергоатомиздат, 1991. – 416 с.

Таинственные явления человеческой психики: от суеверий прошлого до современного научного понимания /Сост. А.В.Тимченко, В.Б.Шапарь. – Х.: Прапор, 1997. – 636 с.

Темплтон Д. Всемирные законы жизни. – М.: АСТ, 1999. – 624 с.

Томсон П. Самоучитель общения. – СПб.: Питер, 2000. – 256 с.

Хигир Б.Ю. Физиогномика. – СПб.: ДИЛЯ, 2000. – 208 с.

Хилл Н. Ключи к успеху. – Мн.: Попурри, 1997. – 320 с.

Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: ИНФРА-М, 1995. – 366 с.

Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер Ком, 1999. - 272 с.

Честара Д. Деловой этикет. – М.: ФАИР, 1997. – 336 с.

Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех. – М.: Прогресс, 1993. – 240 с.

Шейнов В.П. Скрытое управление человеком. Психология манипулирования. – Мн.: Харвест, 2000. – 848 с.

Шепель В.М. Имиджелогия: Секреты личного обаяния. – М.: Культура и спорт, 1997. – 382 с.

Щёкин Г.В. Практическая психология менеджмента: Как делать карьеру. Как строить организацию: Научно-практическое пособие. – К.: Украина, 1994. –399 с.

Оглавление

История Донецкого национального технического университета..3	
Марш ДонНТУ	4
Стратегия жизни	5
Основные принципы достижения успеха.....	11
Закономерности преуспевания и неудач	18
Секреты личного обаяния	26
Практические советы по деловому общению	36
Ораторское искусство	58
Правила и приёмы эффективного разговора по телефону	75
Формирование чувства юмора	89
Язык мимики, жестов, телодвижений или речь без слов	95
Развитие памяти и интеллекта	116
Профилактика нервозности, переутомления и умение устранять их	136
Литература	149

Выпускнику ДонНТУ

Составители

Минаев Александр Анатольевич
Почтаренко Николай Сергеевич