

# РАППОРТ



Андрей Хилев

Андрей Хилев

**Раппорт. Искусство  
управления людьми**

«Автор»

2023

**Хилев А.**

Раппорт. Искусство управления людьми / А. Хилев — «Автор», 2023

Вся наша жизнь – это переговоры, договоренности, соглашения. Мы это делаем супругом или супругой, с родителями, со своими детьми, с чужими детьми, с коллегами и руководителями, с соседом по лестничной клетке или незнакомыми нам людьми. Все они более или менее успешные переговорщики, закованные в свою доспехи, броню, прошедшие или школу жизни или различные бизнес-курсы. Для Вас в этой книге собраны и ждут 30 инструментов, расписанные по шагам. От подготовки, до окончания встречи. Вы поймете как избежать ошибок, и быть готовым к встрече с любым незнакомцем. Вы сможете легко прочесть и просчитать собеседника. В книге нет никакой воды, не нужных рассуждений и домыслов. При помощи этой книги вы сможете быстро и легко устанавливать состояние раппорт с человеком любой сложности. Это даст вам возможность добиваться экологично и легко нужного вам результата. Желаю Вам удачи!

© Хилев А., 2023

© Автор, 2023

## Содержание

Моим родителям посвящается	5
Шаг №1. Какими нас видят	7
Шаг № 2 Учимся распознавать собеседников	9
Шаг № 3 Учимся читать мимику	14
Шаг № 4 Улыбка и смех	19
Шаг № 5 Готовим эмоциональный позитивный ресурс.	25
Шаг № 6 Голос, тембр, интонации	27
Шаг № 7 Память, как запоминать	30
ШАГ № 8 6 ошибок, мешающих созданию РАППОРТ	32
Конец ознакомительного фрагмента.	33

# **Андрей Хилев**

## **Раппорт. Искусство управления людьми**

### **Моим родителям посвящается**

### **Предисловие.**

Слово “rapportare” происходит из греческого языка и означает «искусство возвращать человеку ощущение самого себя. Мерлин Аткинсон в книге Достижение цели написала, что в раппорт синхронизация или сонастройка – это постепенный процесс установления взаимопонимания. Слово «сонастройка» (расе – на старо латыни и греческом) означает «быть с кем-то в мире». Наше эмоциональное мышление направлено на поиск сходства. Оно чувствует себя комфортно и в безопасности при общении с людьми, похожими на вас. Вы можете помочь эмоциональному мышлению другого человека расслабиться и открыться для разговора, установив с ним раппорт. Этим вы будете создавать ощущение, что разделяете общие ценности, что также побуждает собеседника к налаживанию с вами взаимоотношений. По мере того, как создается и углубляется взаимопонимание, у вас будет возможность задавать человеку более эффективные вопросы. Когда взаимопонимание будет достигнуто и вы сможете расслабиться, то же сможет естественным образом сделать и ваш собеседник. Так вам удастся легко перевести свои ощущения неуверенности в себе к более уверенные

Полное взаимное понимание создается тогда, когда вы понимаете ценности человека и готовы услышав их, и повторить через те его слова, которые описывают очень важные для него области.

Вы можете не соглашаться с ним на личностном уровне, однако следует уважать то, что лежит в основе мыслей и слов собеседника. Так вы сможете понять, кем он является. Это отражается в первом принципе Милтона Эриксона – что означает: «Все люди хороши такими, какие они есть».

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера», что умение обходиться с людьми – это ключ к Вашему успеху

Нам просто и легко общаться с известными нами людьми. Те, кого мы не знаем – насстораживают, мы не знаем как с ними вести себя, как о чем говорить, и чувствуем себя зажато и некомфортно в их присутствии

Как нам максимально сблизиться с ними, если данный человек нам необходим, или важен? В это Ваша искусство коммуникации и подстройки к эмоциональному состоянию вашего собеседника или собеседницы.

Данная техника очень важна не только при контактах среди ваших коллег и других сотрудников компании, руководителями, починенными, покупателями, поставщиками, но и в обычных семейных обстоятельствах с родственниками, друзьями, близкими.

Мне часто говорят, что это не сложная техника, и с ней легко могут справиться все. Всего го то умения – дыши, повторяй жесты, умей управлять голосом. Все элементы просты. Но в музыке 7 нот и это знают все, или практически все, а кто может написать музыкальное произведение или сыграть мелодию, основываясь только на этом знании?

Как и в музыке, так и достижение состояния раппорт требуют тренировки, подготовки. Почему это так важно? С чем ее сравнить? Для меня это состояние похоже на танец. Вы набираетесь смелости, подходите и приглашаете незнакомую раньше девушку на танец. Если это белый танец- вы приглашаете мужчину. В танце, не зависимо от того, что она не знакомый человек, через некоторое время происходит подстройка тел, движения становятся более син-

хронными, свободными. Ты через некоторое время менее зажат или зажата, и через два или три танца вы чувствуете себя более раскрепощенным И сколько длится танец -3-5 минут, но уже чувствуете себя намного легче и спокойнее.

Одно – Но, вы должны уметь танцевать сами.

Поэтому я и написал это практическое пособие для тех, кто хочет, быстро находить взаимопонимание с незнакомым человеком, на решение которого ты хочешь повлиять. Данную технику Я интуитивно осваивал, и многие уроки в ней отражают то, что я делал сам занимаясь продажами. Но изложенные в ней уроки пригодятся, надеюсь все

Начнем идти по шагам

## Шаг №1. Какими нас видят

Что бы Вы ни затевали, Вам понадобится воодушевление. Вне зависимости от того, какую жизненную тропу Вы выберете, обязательно найдутся люди, которые будут твердить Вам, что Вы заблуждаетесь. И на Вашем пути к успеху обязательно возникнут трудности, под давлением которых возникнет искушение поверить в то, что Ваши критики правы. Чтобы не сбиться с пути и не спасовать перед трудностями, Вам понадобится примерно та же вера и примерно то же воодушевление, что испытывает солдат, сражающийся под своим флагом.

Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Душа хочет романтики, попа требует приключений, мозг – свободы, тело – сон...

И хоть бы один из них спросил, чего, собственно, хочу я!

Исследование

Ученые из США в статье журнала Science Advances указали, что во время исследования они обнаружили новый механизм, который может объяснить нашу иллюзорную стабильность, заключающуюся в том, что мозг автоматически сглаживает визуальные данные с течением времени. Вместо того чтобы анализировать каждый отдельный визуальный «снимок», который делают глаза, мозг воспринимает среднее из того, что мы видели за последние 15 секунд. Таким образом мозг обманывает нас, заставляя воспринимать стабильное изображение.

«Другими словами, мозг подобен машине времени, которая отправляет нас немного в прошлое. Он каждые 15 секунд объединяет визуальные данные в одно впечатление, чтобы мы могли справляться с повседневной жизнью».

Как "видит" мозг?

Наш мозг реагирует на то, что мы видим глазами — свет волн попадают на зрительный участок коры головного мозга. То же самое происходит со звуками.

Все увиденное, услышанное наш мозг воспринимает и далее происходит сохранение, и на основе переживания прошлого, сформируют убеждения и отношения.

Зрительная и слуховая информация обрабатывается нашим мозгом за 0,1–0,5 секунды. За это время мозг решает, нужна ли тебе эта информация. И если нет – тут же ее стирает. Если информация показалась важной, то она откладывается в кратковременной памяти.

У тебя есть не больше 20 секунд, чтобы запомнить около семи элементов ( $7 \pm 1$  единицу), например семь букв, семь цифр или семь названий предметов. А если повторили несколько раз, то информация попадает в долговременную память.

Ученые подсчитали, что для переноса следов, формирующихся в кратковременной памяти, в долговременную требуется от 15 минут до часа. Так что, если вы пытаетесь запомнить имена коллег на важном мероприятии, нужно проделать некоторые усилия и мысленно повторить эту информацию, а лучше – придумать ассоциацию этим событиям.

Однако даже такое описание дает лишь очень неполную картину непередаваемо сложного процесса восприятия. На практике физические ограничения сужают сферу восприятия посредством рецепторов еще до того, как мы переходим к фильтрации внешних данных.

Наша система представления состоит из 4 основных систем представления

Мы получаем, декодируем, кодируем и храним информацию, пользуясь четырьмя основными системами представления:

1. Визуальная – то, что мы видим через зрение.

2. Аудиальная – то, что мы слышим через слух.

3. Кинестетическая – то, что мы передаем с помощью рук и другими частями тела через ощущения, движение.

4. Аудиально-дискретная – то, что мы моделируем и говорим внутри себя, ведя с собой внутренний диалог.

Мы любыми своими действиями преследуем какую-то цель, даже если ее не осознаем.

Каждый поступок имеет своей причину – или избежать боли, или получить удовольствие.

Как работает наш мозг и подсознание – сознательно или неосознанно, мы всегда преследуем определенные результаты, так называемую “Функцию благого намерения» по отношению к себе или к окружающим. И исходя из этого выбираем тот или иной вариант поведения, который, по нашему мнению, более уместный и приведет нас к цели.

Отсюда и проистекает наш образ – какими нас видят окружающие.

Психологи обнаружили, что сообщение, посланное на языке тела, воздействует на собеседника сильнее, чем вербальное. Например, если человек сквозь слезы будет убеждать друзей: "У меня все хорошо!", то они скорее поверят его слезам, чем словам. Столь же информативна может быть одежда, она сообщает окружающим о настроении, чувствах и намерениях человека.

Если женщина приходит на свидание в коротком обтягивающем платье с глубоким вырезом, возможно, сама того не осознавая, она посылает мужчине определенный сигнал. Если же тебе по каким-то причинам захочется вызвать негативное или особое отношение к собравшимся на официальном приеме людям, ты можете прийти туда одетым не так, как принято считать уместным.



## Шаг № 2 Учимся распознавать собеседников

„Думайте, как мудрый человек, но общайтесь на языке людей.“ Уильям Батлер Йейтс  
Анекдот

Сегодня встретил человека с таким же характером, как у меня...

Тяжело в этом признаться, но... мне действительно захотелось придушить эту заразу через 10 минут.

Исследование

Международная исследовательская группа в журнале Psychological Science опубликовала результат эксперимента, в котором установили, что человеческий мозг автоматически ставит свое «я» превыше всего.

Представьте, что вы ведете интеллигентный разговор с приятным человеком и вдруг его голова непроизвольно отворачивается от вас, только потому что он случайно услышал свое имя.

Не беспокойтесь, это ничего не значит, просто его мозг автоматически привлек его внимание к звучанию его имени. Для того, чтобы научиться быстро входит в контакт и управлять другими людьми, тебе необходимо овладеть навыком быстро оценивать собеседника.

Исходя из основных 4 систем восприятия информации, люди обладают специфичным поведением.

1. Визуалы – те, которые реагируют картиной восприятия (чувствами). Это люди с подвижной мимикой.

Говорят, они быстро, четко, высота голоса чуть выше нормы. Часто употребляют: «представьте себе», «блестящий», «образно выражаясь» «я не видел(а)»; «я увидел(а)»; «я заметил(а)»; «это выглядит ярко «и т.п.

У них также хорошо развита зрительная память – увидел и запомнил. Информацию им лучше доносить через презентации схем, картинок, данных. Они четко фиксируют и запоминают детали, поэтому это важно помнить. Они часто с трудом запоминают слова или информацию, которая доносится только словами. При передаче только аудиоинформации, их мысли начинают где-то блуждать. И он вроде бы слушает вас, но на самом деле он с трудом вспомнит, что вы только что рассказывали. Эти люди:

- Крайне щепетильны к внешности – как своей, так и других людей;
- Одежду они носят обтягивающую, им нравится подчеркивать достоинства фигуры;
- Они стараются всегда держать ровную осанку, когда идут, стоят, сидят и при этом держат высоко поднятую голову;
- Сидя за столом, характерно подаются вперед;
- Любят чистый рабочий стол, предметы и аксессуары выделяются своими формами или внешним видом;
- Не любят близко стоящих людей, дистанция с ними от одного метра.

Для них очень важны идеально внешне оформленные документы, не говоря о системности их составления, они всегда обращают внимание на то, как человек выглядит, какая на нем одежда, какие черты лица, как двигается. В общении могут спокойно и долго смотреть в глаза. Они хорошо держат долгий визуальный контакт, жесты, демонстрируют открытые позы для собеседника. Они быстро считывают сигналы языка жестов и мимики.

Как работать с ними твоя цель – старайтесь наибольшее внимание уделить внешней привлекательности. После того, как установишь зрительный контакт – доставай схемы, презентации, говори тем же темпом, упоминая слова, подходящие к данному человеку, и сопровождать презентацию уместной жестикуляцией!

Мне случалось общаться с партнерами, которые ставили меня немного в неудобное положение, так как визуально помнили предложения и презентацию.

Для них и остальных партнеров меня был ежедневник, куда я вносил все данные сразу после окончания встречи (об этом позже).

2. Аудиал (звуки) – это люди, с хорошей слуховой памятью.

Они говорят спокойно, без особой мимики, минимально помогая себе жестами, склонны при обдумывании своих слов отводить глаза в сторону. Они часто говорят с собой вполголоса или без звука, но при этом двигают губами, и кажется, что они что-то говорят вам.

В разговоре часто наклоняют голову в сторону собеседника, либо разворачиваются больше ухом в сторону собеседника.

Голос у них более звонкий, чем у людей визуального типа, но не слишком высокий. Они без труда могут дословно повторить сказанное вами, усваивают информацию на слух, обычно любят музыку и поболтать по телефону. В разговоре часто наклоняют голову на бок, словно прислушиваясь или прикладывая ухо к телефонной трубке.

Часто употребляют слова «теперь послушайте меня», «это чересчур» «слишком громко сказано», «озвучить вердикт», «соответствует моему мнению», «созвучно моему пониманию», «не могу понять, что говорите»; «не услышал(а)»; «мне послышалось»; «я недавно услышал(а)»; «рад(а) вас слышать» и т.п.

Сведения запоминают последовательно, но шаг за шагом. Часто в разговоре приводят твои слова, которые ты сказал ранее, дословно произносят что ты сказал и просят уточнить информацию.

Их внимание привлекает голос собеседника, очень важно тебе использовать изменение высоты тембра голоса во время разговора, в соответствие с изложением текста, предложения или презентации. Эти люди:

- обладают средним типом телосложения;
- одеваются так, как им удобно;
- умеют коммуницировать и вести переговоры;
- на их столе документы и вещи относящиеся к конкретному заданию;
- часто среди них встречаются педанты, у которых все разложено по полочкам, папочкам.

Разговаривать с аудиалом бывает часто очень приятно, они требовательны к своей речи, говорят размеренно, грамотно и требуют этого от собеседника, не выносят ошибок. При беседе ни к кому разу нельзя кричать или повышать голос, это приведет к отчуждению человека. Аудиалы большое значение придают не тому, что сказано, а как, с какой интонацией ты доносишь информацию. Если им нужно сосредоточиться, то они просят или требуют тишины.

3. Кинестетик (эмоции) – это очень подвижные люди, поэтому не переносят рутинную деятельность.

Говорят громче, чем остальные типы личностей, медленно, стараясь правильно сформулировать мысль, делая намеренные паузы. К ним часто глубокий голос. Чаще всего они образуют мысли и слова медленнее представителей визуального типа.

Часто употребляют слова «погрузимся в проблему», «тяжелая ответственность», «сильные впечатления», «теплые воспоминания», «крепкая взаимосвязь», «ощутимый результат» «не выношу этого»; «это противно»; «это так приятно»; «это было сильнейшее переживание» и пр.

Память избирательная – помнит запахи, те эмоции при помощи которых передается информация. Но информация, если она не подкреплена в переговорах ощущениями, он быстро забывает.

При общении могут касаться вас, либо водить рукой по ручке кресла, вертеть в пальцах ручку или иной предмет. Они хорошо откликаются на физические жесты поощрения. Эти люди:

- обладают средним или полным типом телосложения;
- одеваются свободно, как им удобно, но часто можно видеть небрежность в одежде и причёске;

- умеют коммуницировать, но быстро теряют интерес к Вам, если вы информируете темами, которые им не интересны.

Часто их невербальные знаки очень показательны, мимика и жесты говорящие, отражают состояние и эмоции человека. Они получают информацию через действия, движения. Лучше всего всю информацию воспринимают через практические упражнения, где своими руками проверяют полученную информацию на практике: что и как двигается, где необходимо нажать.

Данный тип легко отличить по хаосу на рабочем столе. Стол будет переполнен всевозможными бумагами, записками, выписками, карандашами, разными ручками и пр.

Но данный тип людей не любят, когда их партнеры начинают менять имидж, или начинают изменять внешность

Важно помнить, что данный тип людей жестикулируют они ниже уровня груди. Поэтому не стоит высоко поднимать руки! А чтобы понять их уровень доверия к тебе, понаблюдай за его стремлением прикоснуться, сблизить расстояние при общении. Им для доверия важен личный контакт – прикоснуться, погладить по плечу, обнять за плечи и т.п.

4. Дискреты – это люди, часто погружающиеся в свои мысли, и внутренний диалог. Это легко будет видно по глазам.

Они много времени отводят разговору с самим собой, мысленному обсуждению. Во время внутреннего диалога их взгляд обычно направлен влево вниз. Они действуют только на основании своей логики и понятия рациональности.

Они часто склонны и пользуются в речи сложными оборотами и любят обилие подробностей. Часто употребляют слова «по логике причинно-следственных связей» «это не логично, и не рационально», «на основании логики», «таким образом приходим к выводу» и др.

Чувства, эмоции, звука ими не воспринимаются, но для дела, они могут имитировать интерес. Если глаза переместились внутрь влево, то он дальше уже вас не слышит.

Эти люди

- обладают средним или полным типом телосложения
- одеваются с точки зрения их целесообразности и логики.
- часто не обращают внимание на несочетаемые элементы в одежде и причёске.
- тщеславны, часто считают себя недооценёнными гениями.
- их рабочий стол – документы и атрибуты будут в соответствии с их логикой, вероятно, что на столе будут различные оригинальные предметы.

Почему так важно запомнить ключевые слова?

Слова – это результат работы сознания, которое формируется по ментальной установке. И часто, когда ты не знаешь к какому типу отнести человека – дайте ему высказаться!

Движения тела – проецирование подсознательных процессов, а слова работы его осознанного "Я".

Упражнение

- Стань разведчиком.

Подойдите на улице к незнакомому человеку и надев маску обаятельного человека спросите, о чем – ни будь. По ответу человека, одежде манере речи и ключевым словам постарайся понять какой психотип стоит перед тобой.

Если Вы не можете преодолеть свой комплекс, либо по другим причинам сделать данное упражнение, делайте следующее

- Стань дублером.

Слушайте ваших коллег, знакомых друзей, и по приведённым ключевым словам – найдите их тип, и далее посмотрите, как они одеваются, и что лежит и как на их рабочих столах. Определяйте их психотип, потихоньку говорите с ними на языке "ключевых слов".

– Станьте актером-режиссером.

1. Найдите в социальных сетях ролики, фильмы, которые представляют люди с разными психотипами.

2. Выдели 30 мин и после просмотра – зафиксируй на бумаге, характерные движения жесты, позы, тембр и частоту голоса, слова.

3. Стоя перед зеркалом повтори движения, жесты, слова. Затем повторяйте голосом выражения, чувствуйте тональность, ритм, скорость, репетируйте движения и позы.

4. Сделайте перерыв и работу над ошибками. Снова репетируем вместе с героем на экране. Делай столько раз, сколько необходимо, чтобы ты себя начал чувствовать уверенно.

5. Наденьте на себя “зеркало” – т.е. сделайте съемку на телефон монолога с жестикуляцией. Посмотри попал ли в образ психотипа.

6. Сравните себя с оригиналом. Не говори себе, если что то не получается – у меня снова ничего не получится. Ты должны осознать и понять – это навык, который появляется в результате тренировки.

7. Не старайся за один день освоить одни психотип. Делайте, пока это не начнет получаться естественно. Фальшь увидят все! Из практики, у меня уходило два-три дня, чтобы приучить себя к определённой манере поведения для одного образа. Твоя цель не спринт, а марафон на всю жизнь. Это пригодится всегда.

8. Слушайте свой голос, тембр, скорость, применяйте характерные подсмотренные со стороны жесты, которые вы подсмотрели и записали. Каждый образ должен Вами должен быть проработан. Нужен зритель – попроси хорошего друга, чтобы он со стороны посмотрел, как ты похож на своего коллегу или нет?

Результатом тренировки будет то, что у тебя появятся навык, и это приведет собеседника к нужному для тебя результату.

Как определить свой тип восприятия информации – сделай тест

Выберите из данных ниже словосочетаний одно, которое, по вашему мнению, является наиболее подходящим, точным для вас к данному понятию. Отмечайте значки, которые выбираете: (\*) (-) (+).

Плохая погода

1. Завывание ветра, стук капель (\*)

2. Зябко, ощущение сырости, влажный воздух (-)

3. Тусклое небо, серые тучи (+)

Мед

1. Сладкий запах, липкие губы, тягучий (-)

2. Золотистая прозрачная жидкость (+)

3. Хлопок открывающейся банки, звон ложек, жужжание пчел (\*)

Море

1. Сине-зеленая вода, большие волны с белыми гребешками (+)

2. Теплая соленая вода, горячий песок (-)

3. Шум прибоя, шелест волн, крики чаек (\*)

Яблоко

1. Звонкий хруст укуса (\*)

2. Круглый плод красного, желтого или зеленого цвета на высоком дереве (+)

3. Кисло-сладкий, сочный вкус, запах варенья (-)

Снег

1. Сверкающее, искрящееся на солнце белое покрывало (+)

2.Холодный, мягкий, пушистый (-)

3.Скрипит под ногами, потрескивание наста (\*)

Ключ к тесту

Если среди ответов больше тех, что обозначены знаком (+), это Визуалы, больше со знаком (\*), это Аудиалы, больше ответов со знаком (—), это Кинестетик. А если вы с легкостью можете применяете всю вышеперечисленную модальность – то это смешанный тип восприятия и у вас особенные способности. Дискреты, как правило, не могут выполнить до конца этот тест, т.к. логически не выдерживают переводить каждое словосочетание в мысль.

## Шаг № 3 Учимся читать мимику

„Между тем, что осталось позади нас и тем, что находится перед нами, есть небольшое отличие, заключающееся в том, что находится внутри нас.“ Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Телефонный звонок:

– Алё, Розу можно?

– Она в роддоме!

– А шо случилось?

Исследование

Наше лицо выполняет функцию своеобразного "дорожного знака, который управляет транспортным движением вокруг нас" Алан Фридлунд, профессор психологии из Калифорнийского университета. Наша мимика не столько показывает, что происходит внутри нас, сколько свидетельствует о том, что мы ожидаем от дальнейшего общения.

На лице собеседника, когда вы с ним беседуете, вольно или невольно это будет проявляться. И если вам нужно понять, как человек реагирует – научитесь читать его.

### 18 ВИДОВ МИМИКИ

Эти данные были опубликованы на сайте Академии продаж



Удивление. Глаза открыты, как правило, приоткрыт рот.



Внимание. Сосредоточенный взгляд на какой-нибудь объект, нахмуренные брови, рот закрыт, или слегка приоткрыт.



Задумчивость. Отсутствующий взгляд направлен сквозь собеседника, слегка нахмуренные брови (меньше, чем в предыдущем случае), закрытый рот.



Решительность (лицо борца). Насупленные брови, уголки рта смотрят вниз (может быть оскал), пристальный взгляд устремлен в сторону происходящего события. Часто голова бывает так сильно опущена, что будет видно темя.



Удивление. Широко раскрытые глаза, приподнятые брови, широко открытый рот, на лбу видны поперечные морщины. Больше распахивает взгляд в отличие от мимического



Радость (может иметь разные проявления — восхищение, удовольствие, ликование, веселое настроение). Поднятые брови, на лобной части поперечные морщины, глаза блестят, прямой взгляд собеседнику в лицо, улыбка на губах, рот восхищенно приоткрыт. Восхищение и удивление различаются смыслом взгляда, положением глазных яблок и формой рта (уголки вверх или вниз).



Гордость. Для этой мимики характерно приподнятое положение головы и радостное выражение лица



Хитрость. Проявляется в желании скрыть настоящие намерения. Лицо повернуто боком к объекту, прищуренные глаза смотрят в сторону, опущенные брови, губы изогнуты в насмешливой улыбке.



Беспомощность. Брови нахмурены или приподняты, бегающий взгляд по сторонам, уголки рта смотрят вниз, плечи напряжены и вздернуты вверх.



Безразличие. В этом случае невербальное общение представлено невыразительным взглядом ниже уровня объекта, приоткрытым ртом с опущенными уголками, расслабленными плечами и вертикальными морщинками лба.





**Страх** Прямые (или чуть изогнутые) сдвинутые брови, на 2/3 лба горизонтальные морщины. Если нет морщин и только поднятые брови, то это означает контролируемый страх или его предчувствие. Учащенное дыхание через открытый рот, уголки губ смотрят вниз. Напряженное нижнее веко. В разных видах страха могут наблюдаться отдельно взятые мимические элементы либо ослаблен полный комплекс мимики. Изумленные лица с сильно поднятыми бровями обычно выражают отстраненность. В случае напряженности и ожидания признаки экспрессии бывают минимальными.



**Гнев.** Нахмуренные брови при сокращенных мышцах лба, раздутые ноздри, приоткрытый рот с губами, оттянутыми назад в виде прямоугольника, обнаженные зубы и зачастую покрасневшее лицо – такую мимику формирует эта эмоция при невербальном общении. Взгляд устремлен на раздражающий объект.



**Отвращение** (может проявляться презрением или пренебрежением). В этой ситуации люди обычно отворачивают лица от ненавистного объекта и смотрят на него косыми взглядами. Презрительные и высокомерные гримасы отличаются низкой динамикой крыльев носа, ноздри слегка расширены. Углы рта оттянуты назад, верхняя губа поднята вверх. Зачастую их положение асимметрично.



**Стыд** (может выражаться застенчивостью, чувством вины). Отсутствующий взгляд, лицо направлено в сторону, опущенная голова, приподнятые плечи, красное лицо, часто прикрываемое руками. Приподнятые (или прикрытые) веки, брови в этой мимике не участвуют. После фокального контакта для застенчивости характерна сниженная кинематика глаз



Страдание (Боль, горе, депрессия. — брови приподняты у переносицы, на лбу продольные морщины, на верхнем веке складки, опущенные углы губ, резкие носогубные заломы, тусклые и грустные глаза.



Непонимание. Довольно сложное выражение лица, которое отражает внешне противоположные элементы мимики – удивление, апатию, внимание и др.



Кокетство. Довольно часто применяется как невербальное общение. Характеристика: сначала долгий взгляд, затем его отводят, вытягивают лицо и опускают голову, некоторые надувают губки (что указывает на инфантильность) в виде хоботка. Цель выражения эмоции – вызвать симпатию



Плач. Такое невербальное общение (виды плача проявляются по-разному, сопровождается заламыванием рук, тереблением одежды, вырыванием волос. Руки часто закрывают лицо, возможен смех сквозь слезы или плач с гримасой смеха.

## Шаг № 4 Улыбка и смех

„Способность увидеть чудесное в обыкновенном – верный признак мудрости.“ Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Встречаются два приятеля и один второму жалуется:

– Я стал жертвой собственного человеколюбия. Представьте, вчера вытащил из воды одну девушку, а в это время пришла жена и ударила меня.

– Это бесчеловечно. А где это произошло? На реке или на море?

– В нашей ванной.

Исследования

Норвежские исследователи сообщили о результатах 15-летнего исследования связи между чувством юмора и смертностью среди 53 556 мужчин и женщин в их стране. Команда оценила когнитивные, социальные и эмоциональные компоненты юмора с помощью проверенной анкеты.

Результаты показывают, что высокие оценки когнитивного компонента юмора у женщин связаны с 48-процентным снижением риска смерти от всех причин, на 73 процента меньшим риском смерти от сердечных заболеваний и на 83 процента более низким риском смерти от инфекции. Была обнаружена связь только с риском смерти от инфекции у мужчин. У людей с высоким уровнем юмора риск снизился на 74%.

Вот некоторые выясненные учеными факты, позволяющие делать вывод, что улыбка – это чрезвычайно полезно!

1.Если вы заставите себя улыбаться, то этим вы можете улучшить свое настроение. Ваше тело незамедлительно начинает вырабатывать эндорфины, когда вы улыбаетесь, даже когда заставляете себя это сделать. Это внезапное изменение настроения поможет вам чувствовать себя лучше и поднять настроение или снять стресс.

2.Улыбка заразительна. И это не просто слова, улыбка действительно заразительна, так говорят ученые. В исследовании, проводимом по этому поводу в Швеции, людям с большим трудом удавалось хмуриться, когда они смотрели на улыбающихся людей, их мышцы сами стремились выразить улыбку на своем лице.

3.Улыбка – это универсальный признак счастья. Несмотря на то, что рукопожатия, объятия и поклоны имеют различные значения в разных культурах, улыбка известна во всем мире и во всех культурах, как признак счастья и одобрения.

4. Младенцы начинают улыбаться сразу после рождения. Большинство врачей считают, что реальные улыбки возникают, когда дети спят в возрасте от 4 до 6 недель, но дети начинают улыбаться еще сразу после того, как рождаются.

5.Улыбка является наиболее узнаваемым выражением лица. Люди могут распознать улыбку на расстоянии до 100 метров, что делает ее самым легко узнаваемым выражением лица.

6.Женщины улыбаются чаще, чем мужчины. Обычно женщины улыбаются чаще, чем мужчины, но когда они участвуют в схожей работе или принимают схожие социальные роли, то они улыбаются с одинаковой частотой. Этот вывод заставляет ученых поверить в то, что гендерные роли являются достаточно гибкими. Мальчики, однако, улыбаются реже, чем девочки, которые также чаще применяют зрительный контакт.

7.Улыбка более привлекательна, чем макияж. Исследования, проводимые Orbit Complete, показали, что 70% людей находят женщин более привлекательными, когда они улыбаются, чем когда они носят макияж.

Очень важно вызвать расположение вашего собеседника, поэтому нужно уметь правильно улыбаться и смеяться!

Многие не понимают, что первое, что отталкивает вас от незнакомого человека – это мимика, отражающая безразличие, либо кривая и неискренняя улыбка.

Как это добиться? Красивая улыбка – это навык, которого Вы при тренировке сможете добиться.

Улыбка – это симбиоз 3 элементов— расслабленного лица, улыбающихся глаз и правильной ширины открытого рта.

Исследование

Исследование в Psychological Science привело данные ученых из Висконсинского университета, которые выделили три основных функциональных типа улыбок:



Улыбка вознаграждающая – это та, которую вы будете использовать при общении с близкими и знакомыми людьми, поэтому что они будут улыбаться или делать то, что вам нравится.



Улыбка симпатии демонстрирует расположение к собеседнику. Эта улыбка построена также симметрично, но губы при ней плотно сжаты.



Улыбка превосходства указывает на статус человека в социальной иерархии. Выражение такой улыбки более асимметрично и напоминает кривую насмешку. Брови человека высоко подняты.

Посмотри, как ты улыбаешься – станьте перед зеркалом и улыбнись.

Очень важно уметь передать эмоцию. Красивая улыбка – это прежде всего "улыбающиеся" глаза, расслабленное лицо и правильное, пропорциональное открытие рта.

Чтобы привлекать к себе внимание нужно помнить – Без улыбающихся глаз -ваша улыбка будет выглядеть неестественно.

Оцените все плюсы и минусы мимики, которые видите в зеркале.

Как натренировать этот навык?

Формат улыбки.

Нижний ряд зубов, улыбаясь, следует всегда прятать. В противном случае у вас на лице будет оскал.



Верхний ряд зубов должен быть виден частично. Чтобы улыбка выглядела красиво – важно, чтобы центр улыбки был симметричен и находился в центр верхнего ряда зубов. Если вы будете или любите кривить рот- вы получите тоже самое и в улыбке.

В идеале при улыбке должно быть видно до 6 средних верхних зубов. От центра улыбки по 3 в одну и другую сторону.

Расслабить лицо – расслабьте язык и прижмите его к небу, и улыбнитесь немного, потом шире и шире.

Как развить навык улыбаться

Воспользуйтесь упражнением, пришедшим из Китая. Руководство больницы придумало способ сделать улыбки персонала открытыми и дружелюбными – медсёстры держат деревянные палочки между зубами и произносят китайский вариант нашего "сыр!". палочка помещается как можно дальше, оттягивая уголки рта, а слово "сыр" поднимает уголки губ и показывает зубы.



Это очень действенное упражнение. Но для начала вам необходим длинный карандаш, или деревянные палочки для суши, т.е. то, что не будет приводить к повреждению эмали зубов.

Вы, сидя на стуле растягиваете свои мышцы рта, говоря слово "сыр" как можно больше растягивая уголки губ, и фиксируете зубами палочку.

Сидите первый раз 5 минут. Повторяете слово – сыр как можно больше, растягивая уголки рта.

Сделайте перерыв на 5 минут, потом снова повторите.

Вначале у вас будет выделяться много слюны. Не переживайте, это нормально.

По мере повторения данного упражнения, она перестанет выделяться.

Далее старайтесь удерживать палочку по 15 минут, с перерывом 5 минут, делать 3 раза.

Через неделю занятий вы почувствуете у себя естественную улыбку, и вам будет проще улыбаться, чем обходиться без нее.

Когда вы встречаете людей искренней радостной улыбкой, не зависимо от их самооценки, их настроение улучшается. И им очень нравится тот, кто дает им возможность испытать эти приятные чувства.

Как мы смеемся?

Смех характеризует людей.

Достоевский писал, что истинная натура человека распознаётся по смеху.

Если он... – сдерживает смех, – это говорит о надёжности, уравновешенности, спокойствии. Он браке верен, однако его педантичная правильность может навевать тоску и скуку.

Если он... смеётся открыто, откинувшись назад, – к жизни в целом, и к близким людям в частности относится легкомысленно. С таким человеком может быть весело в компании, но всерьёз на него рассчитывать не стоит.

Если он... хохочет, широко раскрыв рот, – значит, остроумен, непосредствен, отличается бурным темпераментом, может поведать массу смешных историй. Он прекрасный рассказчик, но отвратительный слушатель.

Если он... смеётся, сморщив нос, – о таком человеке можно сказать: «Куда ветерок – туда и умок». Его чувства и мнения меняются так же быстро, как направление ветра. Он эмоционален и капризен, легко поддаётся минутному настроению.

Если он... при смехе прикрывает рот рукой – значит, несколько робок и не слишком уверен в себе, раним.

Если он... касается губ мизинцем – ему нравится быть в центре внимания. У него отсутствует самокритика, поэтому своё мнение он считает истиной и последней инстанцией.

Если он... касается рукой лица или головы – это отъявленный мечтатель и фантазёр. Большую часть времени предпочитает витать в облаках.

Если он... ухмыляется, правый уголок рта приподнят, – перед вами субъект, склонный ко лжи и жестокости. Хотя внешне может казаться довольно милым. Совсем другие характеристики у человека с «левосторонней» улыбкой, которая говорит о честности, порядочности. На него можно положиться в трудную минуту.



## Шаг № 5 Готовим эмоциональный позитивный ресурс.

„Тебе суждено стать лишь тем, кем ты захочешь стать.“ Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Молодой учитель жалуется директору школы:

– Представляете, я их спрашиваю: «Дети, кто взял Бастилию?», а они в ответ дружно: «Мы не брали!» Это же дикость!

Директор:

– Да вы не расстраивайтесь так. Дети у нас хорошие. Ну, а если не вернут, в конце года спишем...

Для создания позитивного настроения, в зависимости от психотипа собеседника очень важно уметь привлечь его внимание чем-то нестандартным и уместным.

Исследование

С давних времен истории служили одним из лучших способов передачи информации между людьми.

Истории, притчи, примеры не должны быть длинными. Это могут быть небольшие жизненные рассказы, метафоры, анекдоты и даже просто фразы, содержащие информацию и мотивирующие людей к совершению конкретных поступков и действий.

Используя психологические факторы обстановки, используя ассоциации с именем собеседника, можно применить 1-2 примера выразительные, интересных примеров, ассоциирующиеся у людей с передаваемой или обсуждаемой информацией.

Именно это лучше проникает в подсознание человека, и наводит на определенные мысли.

А вам это поможет подвинуть мнения собеседника, к нужному для вас ответу. Именно поэтому сторителлинг отлично показывает результат на практике для создания неформального контакта и вызова положительных эмоций у собеседника.

Притча

Позвал однажды царь трёх своих сыновей и попросил их:

– Найдите мне самое ценное, что есть между небом и землёй.

Поклонились сыновья отцу и отправились в путь. Вскоре вернулись они домой. Созвал царь мудрецов и велел сыновьям рассказывать, что они принесли.

Старший сын принёс золотую статуэтку и сказал:

– Самое ценное на земле – золото. Без него любой царь бессилен, с ним любой человек может стать царём.

Средний сын принёс горсть земли и сказал:

– Самое ценное, что есть у людей, – это земля. Она даёт нам пищу, на ней мы возводим дома. Без земли царь – не царь, но любой человек, имеющий много земли, может стать царём.

Младший сын принёс стакан воды и сказал:

– Без этой жидкости нет жизни на земле. Без еды человек может выжить несколько недель, без воды он погибнет через несколько дней.

Долго все думали, кто же из сыновей прав, но так и не решили. Тут встал один старик и говорит:

– Напрасно ты, царь, посылал своих сыновей так далеко. Царю необходимо золото, но только человек может добыть его и обработать. Земля даёт нам всё, но только человек может посадить семена и собрать урожай. Вода бесценна для жизни, но только человек умеет добывать воду из глубины земли. Царь не может быть царём без людей, даже если он будет обладать несметными богатствами. Человек – самое ценное, что есть между небом и землёй.

Исследование

Многочисленные исследования показывают, что среднестатистический взрослый слушатель ослабляет остроту внимания каждые 10-15 минут. У детей и подростков периоды включённости ещё короче. Стоит учитывать этот акт в подготовке и планировании своего выступления, разделяя информацию на блоки, рассчитанные именно на такое количество времени для изложения. В конце каждого блока задавайте вопросы и уточнения правильно ли вас слышал собеседник и что он услышал и понял из того, что вы рассказали.

Очень важно уметь удержать внимание собеседника, особенно с которым вы собираетесь наладить контакт. Всем интересно получить дополнительную интересную информацию, которая будет раскрывать ваше повествование о материале.

Поэтому

1. Ищи интересные примеры из истории, которые будут держать внимание окружающих вокруг тебя. Многим будет льстить, если ты вспомнишь по имени собеседника примеры из истории. Лучше, чтобы их было несколько. Главное, чтобы они были яркими и интересными. Умей этим польстить собеседнику и заставить его еще более широко открыться тебе.

2. Ищи интересные случаи из опыта успешных компаний, или людей, чтобы суметь в разговоре к месту и уместно поделиться с собеседником интересным наблюдением или событием.

3. Поучительные притчи, особенно которые могут заставлять собеседника задуматься и посмотреть на происходящее со стороны.

4. Очень важно знать несколько смешных анекдотов,

– Создавай смешные истории для разной ЦА (например)

– женщинам

– мужчин

– смешанных аудиторий

– студентам

– коллегам

– для домашней компании

– для друзей

Вы создадите через 6 месяцев после ежедневного небольшого труда, свой сборник позитивного настроения! 22 дня создадут 66 анекдотов, 22 смешные истории, 22 интересные исторические случаи. ИТОГО 110 эмоционально позитивных зарядов + минимум столько же вы получите обратно от окружающих! Если запишите 50% – 160 историй

## Шаг № 6 Голос, тембр, интонации

Люди, кажется, не отдают себе отчета в том, что их взгляды на мир в то же время раскрывают их характеры.“ Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Знаменитый торговец предметами искусства Воллард встретил в обществе незнакомую даму.

Она заметно говорила в "нос".

Воллард спросил у своего соседа: "Не находите ли, что эта дама много выиграет, если ее труба буде т звучать реже?"

"Совершенно с Вами согласен, – отвечал сосед. – Я в течение 30 лет не могу к этому - привыкнуть. Собственно, я ее муж".

Исследование

Ученый Альберт Мейерабиан указывал, что, когда вы общаетесь с другими людьми, то:

- 55% воздействия оказывает ваше тело, осанка и улыбка;
- 38% воздействия оказывает ваш голос, его громкость и тембр;
- 7% воздействия оказывает смысл того, что вы говорите.

Подстройка голоса

Можно заметить, что т.н. «удачливые» люди, с кем бы они ни общались, создают всегда раппорт, который автоматически формирует подсознательное доверие.

Чем больше параметров Вы учитываете при подстройке, тем эффективнее установленный Вами раппорт.

Подстраиваясь и отражая одновременно язык телодвижений и характеристики голоса, можете установить раппорт почти с любым человеком. Но иногда (например, при телефонном разговоре, когда не видите собеседника), поведенческая часть подстройки может оказаться неисполнимой или неуместной.

Однако порой голосом можно оказать куда большее воздействие, чем сутью произносимых слов.

Вы можете подстроиться к следующим индивидуальным особенностям голоса собеседника:

- Громкость (как он говорит – громко или тихо);
- Темп (быстро или медленно);
- Ритм (попробуйте уловить в словах и фразах партнера единую «мелодию»; возможно также, что он произносит их отрывисто – в т.н. «рваном» ритме);
- Высота (какой у него голос, высокий или низкий);
- Тембр (какие в его голосе имеются особенности: звонкость или хриплость);
- Интонация (какие чувства собеседник подчеркивает своим голосом; профессиональные артисты, к примеру, одно и то же слово могут произнести с тысячами различных интонаций);
- Произношение (использует ли собеседник какие-либо характерные слова, сленг или диалектные выражения).

“Как обычно, начинайте с подстройки к одной характеристике и затем, по мере набирания опыта, дополняйте ее другими. Вносите любые изменения как можно более непринужденно и незаметно. Конечно, помните о содержании беседы. Не пытайтесь подражать диалектному произношению и особенностям личности – собеседник примет это за передразнивание.

Этот вид подстройки похож на присоединение к чьему-то пению или к игре на музыкальном инструменте: Вы начинаете петь или играть в унисон, объединяете звучания. По мере подстройки к голосу одновременно непроизвольно происходит подстройка к дыханию и дви-

жениям, к позе. Причем самое удивительное то, что порой это бывает даже тогда, когда собеседника не видно. Alex Kozloff.

#### Упражнение

Это упражнение лучше выполнять втроем.

Задача партнера № 1 проговорить несколько любых фраз, каждую с разной интонацией.

Партнер № 2 должен сесть спиной к партнеру № 1 и повторить произносимые фразы, стремясь точно воспроизвести интонацию. Следите за совпадением всех характеристик голоса, перечисленных выше. На эту часть упражнения обычно уходит от 2 до 5 минут.

Следующий этап – подстройка в процессе беседы.

Партнер № 1 должен задавать заранее подготовленные вопросы, а партнер № 2 на них отвечать, как и в первой части упражнения, соблюдая подстройку ко всем характеристикам голоса партнера № 2.

Можно и просто обсуждать выбранную заранее тему.

Роль партнера № 3 – следить и контролировать точность подстройки партнером № 2, давая ему в процессе беседы соответствующие рекомендации (можно заранее согласованными жестами). На эту часть упражнения надо затратить не менее 5 минут.

Для усвоения принципов подстройки упражнение требует не менее чем пятикратного повторения в разные дни.

Можно использовать подстройку к голосу для установления раппорта во время телефонной беседы, а затем отстроиться, поменяв к концу разговора тон или темп своего голоса. Полезность этого умения становится очевидной тогда, когда бывает трудно завершить телефонный разговор естественным образом.

Говоря с разгневанным человеком, подстройтесь к его гневу немного ниже его уровня. Как только Вы подстроились, можете начинать вести его постепенно вниз, к более спокойному состоянию, постепенно «успокаиваясь» сам.

#### Тембр голоса

Тембр – это дополнительная артикуляционная окраска голоса, его колорит, качество голоса.

В полости рта в результате большего или меньшего напряжения органов речи, изменения объема резонаторов образуется обертоны, т.е. дополнительные тоны, придающие основному тону особый оттенок, особую окраску. Поэтому тембр называют еще "цветом" голоса.

Речевой голос можно квалифицировать преимущественно следующим образом:

1. Высокий речевой голос, в котором преимущественно развито головное звучание со слабо выраженным грудным звучанием.

2. Низкий речевой голос, в котором преимущественно развито грудное звучание со слабо выраженным головным звучанием.

3. Средний речевой голос с хорошо развитым и головным и грудным звучанием.

По тембру голоса устанавливают его тип: бас, баритон, тенор, сопрано,

Тип голоса может быть общим, но у каждого человека свой тембр, как и отпечатки пальцев. Звучание голоса не будет чистым, если ваши идеи не понятны, не ясны или безжизненны, и вы сами это чувствуете.

Обратите внимание, как по-разному звучит голос, когда вы утомлены или подавлены, стесняетесь или сердитесь.

Значительно улучшения можно добиться только систематическими занятиями. Хороший тембр – то звучание открытое, насыщенное, ясное, с чистыми вибрациями. Здесь важно во время речи делать упор на свободное функционирование гортани. Если вы садитесь в низкое кресло глубоко, то сжимаете брюшную полость. Если мышцы горла напряжены, вы не можете нормально справиться с волнением, будет плохо не только с артикуляцией, но и с тембром

Выделяют основные качества профессионального речевого голоса:

#### 1. Достаточная сила звука.

Он должен быть слышен в любой аудитории, даже при отсутствии технических средств усиления. Это качество носит название динамического диапазона голоса. Сила голоса регулируется произвольно и зависит от напряжения, с которым выдыхается воздух, и силы смыкания голосовых связок.

#### 2. Звучность голоса.

Звучность дает оратору возможность донести речь до всей аудитории. Наиболее частая претензия к неопытным ораторам и артистам выражается в постоянных восклицаниях: «Громче». Высшая из похвалы, которыми осыпают молодого оратора или актера многие благодарные слушатели, заключается в фразе: «Я слышал каждое слово, произнесенное вами». Звучный голос не только громкий голос. Речь – не шум.

#### 3. Громкость голоса.

Силу не следует смешивать с громкостью. Последняя получается от большого количества воздуха и сильного действия диафрагмы и межреберных мускулов, тогда как сила есть результат напряжения самих голосовых органов и может быть достигаема при незначительном количестве.

воздуха. Лучше всего отдадим себе в том отчет, если будем упражняться, в шепоте; возьмите какую хотите фразу, повторяйте ее шепотом, причем каждый раз сильнее, с большим напряжением. Наблюдайте при том, чтобы, кроме силы, ничто не изменялось: ни высота, ни громкость, ни скорость.

#### 4. Подвижность, гибкость голоса.

Это так называемый звуко-высотный диапазон, позволяющий передавать мысль говорящего во всей ее полноте и разнообразии оттенков в меняющемся интонационно-мелодическом рисунке устной речи. Диапазон речевого голоса зависит от скоординированной работы всего речевого аппарата.

#### 5. Высота голоса.

Высота голоса регулируется напряжением голосовых связок, получивших импульс из головного мозга.

Основное требование, предъявляемое к речевому голосу, – ровность его звучания на всем диапазоне (совокупности звуков разной высоты, доступных данному голосу).

#### Интонации

Рассматривая невербальное общение (способы и виды), стоит упомянуть об особенностях произношения. Это тембр и сила голоса, тон, паузы в словах, которые изучает раздел фонетики – просодия. Все эти нюансы интонации регулируют людскую речь, дополняют фразы или заменяют их, отражают разные эмоции. Очень важно понимать звуковое построение предложений, улавливать тональность, оценивать скорость изложения. Все это выражает чувства собеседника, а именно:

- волнение (беглая прерывистая речь, низкий тембр голоса);
- душевный подъем (твердые отчетливые фразы, звучный голос);
- усталость (сниженный тон голоса, приглушенные окончания фраз);
- высокомерие (замедленная речь с назидательной интонацией);
- неуверенность (частые паузы, ошибки в произнесении слов, нервное покашливание).

Такие компоненты невербального общения, как интонация и голос, могут многое сказать об их владельце. Умелые специалисты способны узнавать по этим признакам возраст и характер человека, где он живет, каким темпераментом обладает. Те, кто в состоянии быстро изменять тональность (высоту звучания голоса), более уверены, приятны и коммуникабельны, чем боязливый монотонный собеседник.

## Шаг № 7 Память, как запоминать

Мир уступает дорогу тому, кто знает, куда идет. Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Студент сдает экзамен комиссии. Профессор спрашивает:

– В каком году умер Карл Маркс?

– Карл Маркс умер! Почтим его память вставанием!

Комиссия встала. Профессор спрашивает:

– А в каком году умер Ленин?

– Ленин умер, но дело его живет! Почтим гениального вождя пролетариата пятью минутами молчания!

Комиссия почтила. Профессор шепчет комиссии:

– Давайте поставим ему тройку, а то заставит петь "Интернационал" —а мы же слов не знаем!

Исследования

Психологи и нейробиологи подтверждают, что существует определенный объем информации, который мы способны хранить в памяти, однако нет никакого повода опасаться, что в один момент этот объем будет исчерпан, и свободного места для новой информации в памяти не останется.

"Это все прекрасно, но почему тогда я постоянно о чем-то забываю, спросите вы?

Ответ ученых вас может удивить: скорее всего, они скажут, что дело не в запоминании, а в том, что вы, вероятно, не умеете вовремя расставаться с достаточным количеством ненужной информации.

Как мы запоминаем?

Человеческие воспоминания формируют следы в мозге, откладываются в пластах мгновенной, кратковременной и долговременной памяти, хранятся, стираются и восстанавливаются в зависимости от множества факторов, влияющих на эти процессы.

Зрительная и слуховая информация обрабатывается нашим мозгом за 0,1–0,5 секунды. За это время мозг решает, нужна ли тебе эта информация. И если нет – тут же ее стирает. Если информация показалась важной, то она откладывается в кратковременной памяти.

В середине XX века Джордж Миллер, американский психолог, выяснил, что оперативная память человека имеет свои ограничения. Он создал правило " $7 \pm 2$ ", которое гласит, что человек может запомнить от 5 до 9 элементов одновременно. Однако его коллега Нельсон Коуан, также американский психолог, доказал в наше время, что рабочая память у большинства людей способна запомнить всего 3–4 элемента. Если элементов больше, возникают трудности с запоминанием. Например, номер мобильного телефона сложно запомнить целиком, поэтому легче разделить его на несколько сегментов. Этот же принцип используется при обучении в школе, когда материал дается дозированно.

У тебя есть не больше 20 секунд, чтобы запомнить около семи элементов ( $7 \pm 1$  единицу), например семь букв, семь цифр или семь названий предметов. А если повторили несколько раз, то информация попадает в долговременную память.

Для того чтобы запомнить информацию на долгое время, нужно повторять ее не просто много раз, а делать это систематически.

Согласно методу немецкого психолога Германа Эббингауза, первое повторение должно произойти сразу после усвоения новой информации, второе – через 20 минут, третье – через 8.5 часов, а последнее – через 32 часа.

Согласно исследованию ученого, сразу после изучения нового материала мы запоминаем его на 100%.

Однако через 20 минут – уже только на 58%, через час – на 44%, а после 9 часов – на 36%.

На следующий день процент запомненной информации еще больше снижается и составляет 33%. Через 2 дня запоминается только 28% информации, а после 6 дней – 25%.

Через месяц процент запомненной информации уменьшается до 21%. Поэтому важно повторять информацию в течение коротких временных интервалов, чтобы закрепить ее в памяти на долгое время.

Ученые подсчитали, что для переноса следов, формирующихся в кратковременной памяти, в долговременную требуется от 15 минут до часа. Так что, если вы пытаетесь запомнить имена коллег на важном мероприятии, нужно проделать некоторые усилия и мысленно повторить эту информацию, а лучше – придумать ассоциацию этим событиям.

Профессор психологии Калифорнийского университета Роберт Бьорк установил следующее:

“Когда люди жалуются на свою память, они обычно полагают, что их проблема заключается в неспособности запомнить информацию или удержать ее в памяти. На самом деле проблема может заключаться в неспособности выбрасывать из памяти лишнюю информацию. Подумайте о том, как трудно найти нужную вещь в захламленной комнате. С памятью происходит то же самое”.

Поэтому не полагайся на память – записывай и фиксируй.

## **ШАГ № 8 6 ошибок, мешающих созданию РАППОРТ**

Ошибка № 1- прийти не вовремя

„Людей следует принимать небольшими дозами.“ Ральф Уолдо Эмерсон

Анекдот

Служащий пришел на работу с часовым опозданием, весь перебинтованный. Начальник спросил его, почему он опоздал.

– Я упал с пятого этажа.

– И что же, вы падали целый час?

Что сделать для того, чтобы встреча началась правильно? Правильный ответ – произвести первое благоприятное впечатление о себе. Все знают, что опаздывать нельзя. Это одно из немногих правил, с которым теоретически согласны все: опоздание и необязательность – это очень плохо.

Исследования

Психологи утверждают, что опоздания – это вид манипуляции. При любом общении для каждого из участников возможны только три типа поведения: вы можете подчинить другого человека себе, подчиниться самому или сотрудничать с партнером на равных. Таким образом, если вас заставляют ждать больше пятнадцати минут без разумного объяснения или извинения, то это может быть демонстрацией силы со стороны другого человека.

Сегодня большинство психологов согласны с тем, что привычка опаздывать является симптомом сильной подсознательной мотивации или сложного комплекса психологических проблем, которые приводят не только к тому, что человек постоянно опаздывает, но и к другим отклонениям в поведении и вредным привычкам.

Собеседник, который ожидает Вас для беседы и видит, что Вы опаздываете может оценить то, что вы преследуете возможно одну из 4 целей

1.желание привлечь к себе как можно большее внимание, если на встрече будут еще 2-4 человека

2.Желание показать свою значимость, т.е. то, что вы хотите контролировать ситуацию, и этим хотите заставить или вынудить считаться с собою.



## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.