

ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ НА ТЕМА
„Вербална/невербална комуникация“



Лекция: „Вербална/невербална комуникация“

Автор: д-р Росица Тончева, съдия Апелативен съд, гр.Варна

Настоящата публикация или части от нея не могат да бъдат използвани, записвани, съхранявани, променяни, адаптирани, разпространявани публично, копирани или възпроизвеждани без предварително изрично разрешение на Националния институт на правосъдието

Национален институт на правосъдието, 2020 г.

© Всички права запазени

I.УВОД

Нашият живот се отразява в разбирането с околните, в стремежа и очакването да бъдем чути, да сме уместни и достъпни. Макар на пръв поглед процесът да изглежда познат и добре отработен, ако всеки един от нас погледне встрани от вътрешния си мир, ако успее да обгърне информационната широта, ще се сблъска със свят на достъпни информационни канали, притъпили усета към конструктивност и уважение в диалога. Тази реалност притиска комуникативната ни убеденост, отразява се на чувството за сигурност в общуването пред професионална и свободна аудитория, създава усещане за изолация.

Какво означава да си успешен комуникатор? Отговорът на този въпрос ще търсим заедно, но за начало се изкушавам да ви предизвикам – запишете мнението си, дори това на колеги и приятели, а после, след нашия финал, се върнете към този лист! Ако успеем да съберем всички първоначални писания, сигурна съм, че ще имаме безспорно доказателство за широкото разбиране по темата – някои ще се насочат към речевата дарба, други ще засегнат уважението при спора, а трети ще споменат лидерската убедителност. Вярвам, че зад всяко мнение ще стоят силни аргументи, но все пак - специалистите в областта на комуникацията предлагат следното решение - ефективният комуникатор е човек, *който умее да слуша другите, да „навлиза“ в чуждите гледни точки и да отваря съзнанието си за непознати стратегии.*

Бързам да отнеса илюстративната дефиниция към нашето ежедневие с предложение да помислим какъв тип комуникатори сме. Това, което изведем като лични качества, умения и опит, заедно с наблюдението върху собствените модели на общуване, ще представлява безценният капитал в настоящето обучение. Осъзнаването на пътеките, по които обработваме и излъчваме информация ще ни позволи да внесем известни корекции там, където възможностите ни не се интегрират пълноценно с дигиталната, социалната и лична среда, а успешните модели ще затвърдим и надявам се ще надградим.

Писменият материал няма претенцията да се занимава с темата за комуникацията дълбоко научно. В него се съдържа скромен опит за обобщение на базови практически постановки относно формите на общуване, модели и индикатори за самодиагностика на процеса, предлагат се варианти за поведение в нетипични ситуации с надеждата, че на всички нас ще ни стане по-лесно при избор на реакция съобразно обкръжаващата ни среда.

II.КОМУНИКАЦИЯ

Комуникацията¹ е база на осъзнатия живот, проявява се в личен, професионален, културен план, подчинена е изцяло на задоволяване на индивидуални потребности в процеса на общуване. Предназначена е за обмяна на информация

¹ Communicatio - „споделяне“, „съобщаване“, „разделяне“, „предаване“

(сведения, данни, знание), отношение, взаимно влияние, състрадание, според някаква конкретна цел – информационна, мотивационна, контролна, емоционална.

Комуникационният процес се развива на механично и действено ниво. Първото от тях е *еднопосочно*, обхваща кодирането, предаването и възприемането на информацията. Второто ниво се разкрива като *съвместната дейност* между комуникаторите за достигане на единомислие по определени въпроси и вземане на съответни решения. Двете нива оформят многопластов процес - сложен феномен, в който се обособяват няколко отделни етапа, всеки един със собствено значение за успеха в общуването.

➤ *Зараждането на идеята* е първият етап. Обменът на информация започва с оформяне на мисъл, която подлежи на преценка за значимост от страна на изпращача. Ключов момент е избистрянето на информационното намерение, така че то да предизвика интерес у бъдещия получател.

Основен недостатък в този ранен комуникационен момент е *подценяването* на страничните фактори, които винаги оказват сериозно влияние върху ефективното предаване на идеята. Често изпращачът, погълнат от свои мисли, не преценява средата и емоционалното състояние на получателя на информацията, рискувайки бъдещото му съобщение да остане извън сферата на насрещния интерес.

➤ Вторият етап обхваща *кодиране на идеята* и *избор на канал* за предаването ѝ - изпращачът на съобщението трябва да прецени на първо място особеностите на получателя (емоционални, интелектуални, специфика на интересите) и след това кой е най-удачният начин за транслиране на идеята според тези личностни характеристики. Всеки човек възприема по различен начин в зависимост от активността на едно от петте си главни сетива: зрение, звук, мирис, докосване и вкус. Позволявам си да определя тези модалности като главни, защото в последните години специалистите в областта на комуникацията смело идентифицират и се осланят на множество други сетивности, познати от редовното им използване в ежедневиите дейности. Става дума за:

- проприоцепция – способност да разберем къде са нашите части от тялото спрямо други части (например при проверка за алкохол на водач се поставя задача с пръст да докосне носа си);
- сензорна модалност, чрез която откриваме изтръпване или стягане в мускулите;
- чувство за баланс;
- усещане за магнитни полета;
- обработване на информация с ума, а не със сетивата².

Нека не пропускате! Върху процеса на възприемане освен модалностите влияят нашите вярвания, ценности, спомени, нагласи.

² Девет допълнителни сетива, които не подозираш, че имаш, <https://megavselenia.bg/9-dopylnitelni-setiva-koito-ne-podozirash-che-imash/>

Казаното дотук показва, че за да имаме успешен втори етап от процеса на общуване, от нас се изисква да познаваме добре събеседниците си. Тази задача е безкрайно сложна поради дълбочината на вътрешните процеси и трансформации, които протичат ежеминутно у личността под натиска на определени събития и житейски ситуации. Съществува вариант да се ориентираме в моментното състояние на получателя на съобщението (как възприема информация) чрез опознаване на неговите активни модалности. Вече споменахме, че главните сетивни системи са пет, като у всеки човек по-силно е развита една от тях (макар и рядко може да има повече от една активни системи). Възприятията според доминиращата модалност могат да се изразят с картини, усещания, аромат, вкус, например:

- силно застъпената зрителна система си представя много живо, забелязва детайли, възприема в картини ;
- активната слухова модалност чува добре, описва ситуации с глаголи, като „питаю, споменавам, вярвам, казвам, звуча..“;
- сензитивната кинестетична система се отразява в чувства, емоции;
- обонятелната/вкусова система „говори“ в аромати/вкусове;
- неопределената модалност събира черти от предходните.

Доброто познаване на репрезентационните системи ще ни послужи в процеса на „опознаване“ на събеседника – как възприема информация, как я обработва (слухово, зрително и пр.), съответно умелият комуникатор ще е в състояние бързо да идентифицира канала за предаване на съобщението си.

Темата за модалностите е силно застъпена в невро-лингвистичното програмиране. Дължи се на голямото им значение при управление на комуникационния процес в полза на личните ни приоритети. За извличане на конкретното състояние НЛП експертите използват въпроси, като:

Какво е чувството да спиш под открито небе? Как звучи гласа на любимия човек? Как се чувства по време на последния отправен ти комплимент?...

Целта на питането е събеседникът да преживее дадено събитие/спомен/картина, а ние да наблюдаваме реакцията му, защото тя ще покаже коя в случая е силната репрезентационна система. В зависимост от състоянието си събеседникът може докато отговаря да насочи поглед вдясно, което означава че той възприема в момента нещо зрително, невиджано преди. Ако човекът срещу нас има развити слухова или кинестетична модалности и има усещания в дясната част, това отново е теч на информация, която се заражда в момента на говорене като фантазия, лъжа. Обратно, използването на модалности вляво показва, че получателят разчита на минал опит, през който ще преработи и новото съобщение³.

Приведените примери са илюстративни за трудността, която изпращачът на съобщението изпитва при избор на технически канал за предаването му – телефон,

³ По-подробна информация за извличане на състояния бихте могли да намерите в книгата на Хари Алдер „НЛП: Невро-лингвистично програмиране“

личен разговор, електронна поща, доклад и пр. Извличането на състояние със сигурност ще е от полза, но нека гласно изречем – ако каналът не съответства съвсем на идеята, обменът на информация ще бъде почти неефективен (казваме „почти“, защото все пак съобщението ще достигне до получателя).

- Третият етап на комуникационния процес обхваща предаване на съобщението – вербално и невербално;
- Следва четвъртият момент на получаване на съобщението и декодиране, който зависи от готовността на получателя в текущия момент (представете си една класна стая, в която учениците говорят помежду си, а учителят предава урок. Това е пример за обречен комуникационен процес!);
- Възприемане на съобщението е времето, в което получателят обмисля информацията и взема вътрешно мотивирано решение дали да я обработи или не;
- Етапът на използване на съобщението се характеризира с избор на получателя какво да прави с информацията, като са възможни три самостоятелни или комбинирани интеракции – да остане пасивен, само да обмисли идеята, да предприеме действие;
- Последният момент от комуникационния процес е обратната връзка, за която съдим от поведението на получателя (предприема нещо или остава пасивен)⁴.

Във всеки един момент процесът на общуване се влияе от шум – вмешателство, което видоизменя смисъла на съобщението. Обичайни източници на такъв шум са неяснота във вербалното и невербално оформление на съобщението, различие във възприятията, които могат да доведат до изменение на съобщението в процеса на кодиране и декодиране, различия в организационната принадлежност на изпращача и получателя на съобщението. Шумът винаги присъства в комуникационния процес и е обичаен виновник за повечето недоразумения. Ползена тактика за преодоляване на подобно състояние е прибягването до уточняващи въпроси - подход, позволяващ да се установи единомислие между общуващите.

Описаните основни етапи на комуникацията можем схематично да представим по следния начин:



⁴ Мирослава Пейчева, Комуникационни умения, София 2008: с.6-с.14

Ако условно приемем, че дотук изяснихме етапите на индивидуалния комуникационен процес, то е важно да уточним, че в ежедневието той има безкрайно усложнени характеристики поради големия брой комуникатори и бързата скорост на обмен на информация. Най-динамично е общуването в организациите заради многопластовата им структура и палитрата от вътрешни и външни интереси. Комуникационният процес в този случай се подчинява, освен на собствените си правила и на всяка друга промяна в организационното поведение, като ефективното синхронизиране на двата процеса зависи изцяло от фина управленска настройка. Без да навлизаме в дълбочина ще уточним, че комуникационните потоци в една организация се класифицират според посоката на движението им – „отгоре-надолу“ (поставяне на задачи, контролиране, оценка), „отдолу-нагоре“ (предаване на информация от служител към ръководител), хоризонтални (общуване между персонала), диагонални (общуване между служители от различни йерархични нива), формални (подчинена на вътрешни правила) и неформални (общуване независимо от мястото).

Няма да бъде изненада фактът, че неформалното общуване се подава най-трудно на регулация, а излизането му извън нормалните граници на взаимност и уважение би могло да се отрази пагубно на всяка структура. За избягването на подобна криза бихме могли да спазваме следните общи правила:

- да общуваме лице в лице;
- да разчупим обстановката;
- важно е какво и как казваме;
- да не забравяме да излезем от работното си място;
- да водим отворена комуникация и да слушаме с уважение и разбиране.

В заключение, изложеното ни позволява да разглеждаме комуникацията като сложен процес на възприемане на външна информация, преработването ѝ през сетивни филтри, вътрешно съхранение, обработка и обратна връзка чрез вербално и невербално поведение. Успешното управление на отделните етапи се подчинява на знание за детайлите и наблюдение на външната среда на общуване, на динамична оценка и самоконтрол на реакциите, изградени върху ежедневна практика. Всички ние в настоящата аудитория разполагаме с отличен терен за практикуване на комуникационни умения, затова колкото по-често се предизвикваме, толкова по-висока става заявката ни да сме успешни в това начинание!

III. ПЪРВОТО ВПЕЧАТЛЕНИЕ

„Никога няма втори шанс да направиш първо впечатление“

Коко Шанел

Първото впечатление представлява процес на формиране на цялостно (общо) впечатление у другите участници в общуването под решаващата роля на външни белези, вербално и невербално поведение, в резултат на което се придават редица качества на човека⁵. Според широко споделяната теза сред социалните психолози, изграждането на първо впечатление е сложно протичаща дейност, която се влияе в голяма степен от предварителните сведения за даден човек, от емоциите и общата компетентност на комуникатора⁶. Получената информация се обработва изключително бързо, а преценката се основа изцяло на базата на индивидуалния вътрешен свят.

Първото впечатление се оформя в началните *четири минути* на общуването, когато вниманието се фокусира върху признаци, като:

- пол, възраст, външен вид, изражение на лицето, начин на движение на тялото, лично пространство, използване на погледа (отбягва или не директен контакт) – тези фактори изграждат около 55% от първото впечатление;
- глас чрез основните му характеристики – сила, тембър, бързина, артикулация. На този индикатор принадлежат около 38% от първото впечатление, но ако говорим за телефонна комуникация, тогава делът му значително нараства;
- думите, на които обръщаме най-малко внимание при първия контакт. Те ангажират само 7% от задната кора на мозъка и лимбичната система. Доказано е, че осмислянето на думите ще бъде пълноценно само при положително впечатление по предходните компоненти.

Според д-р Робърт Антъни⁷, изпращането на правилно послание при първия контакт можем да управляваме чрез използването на следните техники:

- да се огледаме и да преценим външния си вид – прическа, аксесоари, цвят на дрехи, грим. Всеки път, когато с нещо се прекалява, рискуваме да постигнем негативно първо впечатление. После трябва да въведем в синхрон изражението на лицето и думите си. Важно е също да използваме директен контакт с очи, да се движим уверено, да не позволяваме да навлизат в личното ни пространство и да ни изместват от ситуацията;
- да говорим бавно, да използваме паузите за акцент. Успешна тактика е да контролираме силата на гласа си съобразно разстоянието на разговора и средата на провеждането му. Препоръчително е да не повишаваме интонацията (създава впечатление за емоционална неустойчивост), да избягваме монотонното говорене и силния глас (сигнализира за грубост). Тембърът на гласа е индикатор за това доколко сме отпуснати или напрегнати. За да преодолеем носово говорене, пискливост, дрезгавост и пр., би било добре да отваряме по-широко устата си и да отпуснем мускулите на шията;

⁵ Десислава Иванова, Формиране на първо впечатление и ролята му в процеса на преговори, сп. Медии и обществена комуникация, бр.22/януари 2015

⁶ Ами Къди, First impressions: The science of meeting people, <https://www.wired.com/2012/11/amy-cuddy-first-impressions/>

⁷ Робърт Антъни, Изкуството да бъдем суперубедителни, София 1994, с.26-с.179

➤ препоръчително е да използваме тактиката на „настройката“, която позволява да върнем обратна информация на събеседника в аспекта на неговата гледна точка. Това е възможно като се адаптираме към модела на говорене на човека (интонация, думи, речник) и към неговите убеждения. На принципа „подобното привлича подобно“, използването на този тактически модел ни гарантира сътрудничество;

➤ можем да провокираме събеседника да разкаже за интересите си, като после е достатъчно да проведем разговор, в който да ги споделим. Друг вариант е да наблюдаваме емоциите на човека, като съобразим отговорите си с проявените чувства;

➤ как да направим добро впечатление на мълчалив събеседник? Един от вариантите е да огледаме външния му вид за някакви специфични признаци - хоби, стил на обличане и пр., като подхванем общ разговор в тази насока. Друга опция е да „опипаме“ внимателно ситуацията, като обсъждаме неангажиращи теми. Обратно - ако нашият събеседник е с чувство за превъзходство, по-добре е да отстъпим и да се превърнем в заинтригуван слушател;

➤ добре би било да водим разговор на съответното интелектуално ниво. В случай, че то ни е чуждо, тогава бихме могли просто да слушаме. Възможно е да срещнем хора, които се правят на интелектуалци. Познават се по използването на помпозни думи, които издават несигурност. В тази ситуация е препоръчително да останем спокойни и да покажем уважение към събеседника си като личност;

➤ при среща с властен човек (тук числим и агресивните събеседници), добър вариант би бил да го оставим да защити идеята си без да се съревноваваме с него. В противоположна ситуация – с тих, несигурен комуникатор е добре да използваме окуражаващите си умения.

Предложената стратегия убедително показва как създаването на добро първо впечатление всъщност е изкусна манипулация. Включването на психиката на положителна вълна дава насока на цялата бъдеща комуникация с даден човек – прави я лесна, опростява взаимоотношенията, не създава бариери, нито несподелени намерения. Доброто първо впечатление с лекота поддържа пълноценен контакт дълго време напред, извиква позитивни асоциации, като превръща общуването в конструктивно и успешно начинание, позволява ни да се позиционираме добре в отделни групи, да действваме като консенсусни личности, да проявяваме лидерски качества. Ето защо изграждането на добра тактика за „спечелване“ на събеседника в онези възлови четири минути трябва да ни занимава по-сериозно. Тук само отваряме темата и представяме един възможен старт, а практикуването и обогатяването му зависят изцяло от нашето решение и упоритост.

III. НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

„Изучаването на невербалната комуникация, включително и езика на тялото, често пъти означава изучаване на предразсъдъци и стереотипи.“

Кевин Хоган



Невербалната комуникация сполучливо се определя, като тайния език на общуването. Тя е по-общо понятие в сравнение с езика на тялото, последният съставен от стойка, жестове, зрителен контакт. Невербалната комуникация включва още облекло, обществени норми на поведение, бижута, татуировки, дистанция между хората, гласови характеристики, модел на свободното време⁸.

Невербалното общуване представлява обмен на информация без помощта на речникови и езикови средства. Познаването на неговите механизми дава възможност не толкова да се разбере добре събеседника, колкото да се предвиди какво поведение може да се очаква и какво е нужно да се направи още, за да се постигне определен резултат. Невербалното поведение представлява приблизително 60% от междуличностната комуникация, като по мнение на изследователите в областта тя е по-искрена от словесните изявления, обслужващи целите на говорещия. В процеса на убеждаване невербалната комуникация има изключителна сила - често безсловесните сигнали имат ролята на ключов фактор за избор на едно или друго решение. Съзнавайки всичко това, множество специалисти по темата правят опити за създаване на ефективни стратегии за междуличностно влияние, основани предимно на сигналите на тялото. Част от тях разчитат на когнитивните науки, а други използват изцяло личен опит, натрупан при опознаване на поведенчески прояви в различни, често нетипични ситуации. Един от изследователите на невербалното поведение, разчитащ изцяло на професионалната си компетентност, е американецът Джо Наваро, работил дълги години като профайлър във ФБР. Предлаганата от него трактовка на езика на тялото доста се доближава до професионалното поле, на което ние практикуваме, както и до типологията личности, които срещаме в юридическата си практика (съдебните служители са на „бойната линия“ в работата с потребители на съдебни услуги, което прави техния труд особено важен и много ценен за всички бъдещи действия по веригата).

⁸ Кевин Хоган, Тайният език на общуването, Ера 2008, с.17

Авторът изгражда система от десет правила (нарича ги заповеди) за наблюдение и декодиране на невербално общуване⁹, които по негово мнение са в състояние да гарантират обогатяване на живота ни и постигане на лични и професионални цели. Ето ги и тях:

- Да бъдем компетентен наблюдател на обстановката!

Препоръката се разглежда в аспекта на т.нар. „ситуационна осведоменост“ - осъзнатост къде се намираме в определен момент и необходимостта да създаваме пълноценна мисловна картина за обкръжаващата ни среда. Наваро споделя за експерименти с хора, които целенасочено са направлявани да огледат обстановката около себе си, но след затваряне на очи не могат да възпроизведат почти никакви детайли от нея. Като ситуационно неосведомени се определят личности, които са извън контекста на събитията¹⁰. Изводът е, че за подобряване на възприятията ни би било добре да включим всички сетива, като регулярно си правим самоконтрол на отразеното в съзнанието и последвалото действие;

- Да наблюдаваме в контекст!

Външните реакции са проява на психични преживявания - при липсата на унисон помежду им, наблюдателността би трябвало да регистрира съмнителни сигнали. Този критерий е много важен за практикуващите юристи независимо на каква област са посветили ежедневието си. Знанието за истината е от съществено значение при защитаване интересите на клиента или при изпълнение на задачата за разкриване на действителната картина на едно събитие. Всички ние работим с обективната истина, като философско, абстрактно понятие, важно в правото за удовлетворяване на познавателната му задача. Достигането до подобно знание е възможно ако в професионалния ни арсенал присъства „наблюдение в контекст“. За разкриване на същността му ще използвам един най-общ пример: след преживяване на тежък инцидент обичайно се блокира лимбичната система, като състоянието се съпровожда и с вегетативни реакции на треперене, дискомфорт, нервност -убедителни доказателства за наличие на стрес (отнася се за очевидец на престъпление, участник в него). Използването на подредена мисъл от човек, намирал се вътре в събитието, би трябвало да се констатира при наблюдение в контекст и да сигнализира за недостоверност на вербалната му реакция.

- Да разпознаваме универсалните случаи на невербално поведение! Те са обективен индикатор при преценка на мислите и чувствата на околните.
- Да наблюдаваме внимателно идиосинкратичните невербални прояви – сигнали, уникални за конкретен човек! Съвета, който дава авторът, е да следим поведенческите модели на хората, припомняйки, че „най-добрият пророк за бъдещото поведение е миналото поведение“¹¹;

⁹ Джо Наваро, Карлинс М., Какво казва тялото, София 2011, с.21-36

¹⁰ Пак там, „Училищният психолог ти каза, че синът ми взема наркотици от три години насам. Изобщо не съм знаел, че има проблем с наркотиците.“, с. 23

¹¹ Пак там, с.27

- Когато общуваме с другите е важно да наблюдаваме основната им линия на поведение!

Вече имахме повод да отбележим, че основен момент при декодирането на невербалното поведение е първият контакт, първата среща. Това е и времето, в което нашето съзнание регистрира най-добре първоначалната позиция на тялото и лицето на събеседника, като всяко отклонение по-късно от общото състояние ще е сигнал за нас как се развива разговорът от гледна точка на целения резултат.

Ето нагледен пример за някои лицеви интеракции:



- В общуването е важно да наблюдаваме и множествените знаци – модели на поведение в комбинация!

Колкото повече знание имаме за общото поведение на нашия събеседник, толкова по-лесно бихме могли да се приближим до неговия действителен мотивационен процес. За пример може да послужи ситуация, при която се провежда разпит на дадено лице в наказателно производство и то проявява съпротива в отговорите на поставените въпроси чрез цялостното си поведение. Ако последва спад на напрежението, придружен с даване на сигнали за примирение, промяна в мимиката, отпускане на ръцете край тялото, това ще ни покаже, че разпитваният вече се намира в по-слаба позиция, т.е сътрудничеството с него ще е много по-възможно.

- Всяка промяна в поведението е сигнал за промяна в мислите, емоциите, интересите, намеренията!
 - Да разпознаваме фалшивите/подвеждащите невербални сигнали!
 - Да преценяваме адекватно поведение на комфорт и дискомфорт!
 - Наблюдението над другите да е незабелязано!

Правилата за наблюдение и декодиране представляват своеобразна лична провокация за развитие и изостряне на сетивата. Осъзнатото им практикуване можем да разглеждаме като възможност за възприемане на света около нас в по-дребни детайли, а те (детайлите) често „чертаят“ пътища за изход в отделни ситуации.

Образуването на невербалните сигнали става в лимбичния мозък - част от мозъка, която реагира на заобикалящата среда рефлексивно и в реално време. Сред

неосъзнатите стратегии на лимбичния мозък се намират *три модела за оцеляване при опасност*, които ние практикуваме без да се замисляме върху значението им:

- *замръзване* - при уличаване в лъжа или кражба, когато моментната пауза дава възможност за бърза преоценка на ситуацията;
- *бягство* - при стремеж за дистанциране от ситуация или хора. Проявява се чрез: облягане назад, прегръщане на чантата, насочване на стъпалата към най-близкия изход. Подобно дистанциране е сигурен знак, че събеседникът ни не е доволен от случващото се;
- *битката* представлява тактика за оцеляване чрез агресия, като в съвременното се изразява чрез спор или кавга.

За снемане на напрежението в подобни ситуации с цел установяване на нормален процес на общуване се препоръчват успокояващи жестове - докосвания на лицето, шията, косата, бедрата. В по-стресови ситуации тялото ни може да реагира с прекомерни прозявания, които не са сигнали за сънливост. Това е физиологичен отговор на слюнчените жлези, изпускащи влага в пресъхналата уста по време на напрежение.

Тези най-общии бележки относно невербалната комуникация се отличават с еднопосочно послание – демонстрират нейното могъщество в комуникационния процес, отразяват явна потребност от овладяване на тайните ѝ, от обогатяване на арсенала от невербални послания. Тук е мястото да се окуражим към лични експерименти в света на езика на тялото, които със сигурност ще обогатят уменията ни за общуване!

IV. ВИДОВЕ НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

Невербалната комуникация се разгръща чрез различни модалности, сред които централно място заема външният вид (*цивилизационна модалност*). Това е белег, чрез който ние бързо създаваме впечатления, пречупвайки възприятието през собствения си мироглед. Затова поддържането на безупречен стил на облекло, основан освен на модни тенденции и на реалистични представи за собствените ни физически особености, е от съществено значение. Експертите не препоръчват дрехи, които се мачкат прекомерно, прозират, имат много шампи, дълбоко или разголено деколте, не са желателни високи токове, ярък грим, натруфени и многобройни аксесоари.

Можем да навлезем и по-дълбоко в темата чрез съветите на специалисти от Си Би Ес за облеклото пред камера (лесно приложими и в ежедневието ни):

- Нека избягваме бялото, защото този цвят кара лицето да „потъне“;
- Добре е да не се носят и черните цветове, т.к. камерата им придава повече светлина, за да изпъкнат и така лицето отново изчезва. От тъмните цветове за предпочитане е тъмносиньото;

- Препоръчително е да не разчитаме на наситените цветове и особено червеното;
- Не са добро решение райета, шарки, карета, защото на екрана създават зона на трептене в обхвата на облеклото;
- Пастелните цветове са наш приятел пред камерата. Създават неутрален образ, който не „дразни“ със силни визуални ефекти;
- Експертите съветват да не носим едри бижута, достатъчен е само един пръстен на едната ръка. Ако харесваме повече обици, добре би било да не носим колие и обратно;
- Ако ползваме очила, подходящ избор са поляризираните стъкла, тъй като те не пораждаат отблясъци;
- Мъжете с повече килограми около талията е добре да държат сакото си закопчано;
- Златният стандарт в тоновете на облеклото са наситено синьо или зелено.¹²

Освен външният вид, със съществено значение за невербалната комуникация са и лицевите особености. На тях е посветена много подробната статия „Формиране на първо впечатление и ролята му в процеса на преговорите“, разкриваща следните взаимовръзки:

- *дългите и тънки лица* са знак за издръжливост. Човек с дълго и тънко лице се смята, че е твърд и уверен, стреми се да изпълни всяка своя мечта;
- *широкото лице* предполага силен ум и чувствителни по своя характер хора;
- *кръглото лице* е индикатор за приветлив човек, който знае как да разтовари околните;
- хората с *квадратно лице* умеят бързо да вземат решения, проявяват упорство и настойчивост при реализацията на своите планове;
- *високото и широко чело* свидетелства за ума на човека, неговата склонност към интелектуални дейности;
- *пълните устни* разкриват грижовен човек, свидетелстват и за повишена чувственост и сексуалност;
- *тънките устни* издават личност която говори по-малко;
- *големите устни* са показателни за разговорливост;
- *малките устни* са индикация за слабо сантиментален човек;
- хората с *големи уши* са интелигентни, докато тези с *малки уши* са импулсивни по природата. Хората, чиито *уши са над нивото на веждата и имат дълги ушни миди*, са преуспяващи;
- *дългите и тъмни вежди* са признак на щастие, докато бледите и тънките – не;

¹² <https://www.24chasa.bg/ojivlenie/article/5841506>

- *високият прав нос*, означава преуспяване, докато *малкият и крив* вещае обратното¹³

Кинесиката е модалност, която обхваща движенията на тялото (изрази на лицето, позата, телодвиженията, контакт с очи). По отношение на нейното въздействие е важно да помним, че затворените позиции – кръстосани крака, скръстени ръце, отбягващ поглед, се възприемат като враждебни.¹⁴

Ако се върнем малко по-нагоре в настоящия материал, ще си припомним, че движенията на тялото са сред най-наблюдаваните реакции, а впечатленията от тях участват много активно във формирането на първото мнение. Поради тази им значимост добре би било да ги познаваме малко по-подробно, за което ще ни помогне предложеното от Кевин Хоган¹⁵ описание на ролята на конкретните телодвижения при невербалното общуване:

1. Очите са изключително невербално средство, което се характеризира с преднамерени и непреднамерени прояви:

- при запознаване е учтиво да се установи зрителен контакт за няколко секунди, като се предпазваме от взиране;
- краткотрайният зрителен контакт е проява на възпитание, а зяпането се възприема за враждебно и заплашително;
- отклоняването на погледа изпраща сигнал за намерение да се прекрати разговора или пък за комуникация с отегчение;
- в случай, че умишлено отклоним погледа на друг човек, поведението би могло да се тълкува като грубо или като проява на надмощие;
- зениците се свиват, когато сме ядосани, а се разширяват при въодушевление, щастие, възбуда;
- по-бързо се забелязват хора със светли очи, поради контраста между зеницата и светлия цвят на окото;
- примигванията са по-бавни при разговор с човек, който счита събеседника си за низшестоящ. Учестеното примигване се свързва с лъжа и/или тревожност. Да не забравяме една малка уловка - хората с контактни лещи мигат по-често поради необходимост да овлажнят окото;
- за да демонстрираме одобрение, харесване към събеседника, след зрителния контакт е добре да отместим за кратко очи надолу, после да ги вдигнем и отново да погледнем директно човека срещу нас.

2. Лицето - изражението му се счита за най-важното невербално действие, което отпечатва нашето емоционално състояние в хода на разговора:

- щастие – устните са разтегнати и повдигнати нагоре, бръчките в зоната на очите са изразителни; страх – устните са леко отворени, челото се набръчква в средата, веждите се повдигат;

¹³ Десислава Иванова, *Формиране на първо впечатление...*

¹⁴ Толя Стойцова, *Невербална комуникация в публичното говорене*, <http://rhetoric.bg>

¹⁵ Кевин Хоган, *Тайният език на общуването*, с.54-с.57

- гняв – очите се взират с присвити зеници, веждите се присвиват надолу, устните са стиснати;
- изненада – клепачите са широко отворени, веждите се повдигат нагоре.

Ако желаем да създадем усещане у другите, че споделяме техните възгледи, имаме полезен ход – достатъчно е да наподобяваме изражението на лицата им. Така се създава усещане за съпричастност, което много бързо скъсява дистанцията.

3. Жестове – движения, използвани за предаване на съобщение, които могат да са или да не са свързани с речта.

- жестове, несвързани с речта – свиване на рамене (не знам, не ме интересува), палец нагоре (одобрение, всичко е наред);
- жестове, свързани с речта – могат да са във връзка с темата на разговор, да показват отношение към говорещия, да съпътстват разговор между повече хора. Колкото по-учестени са жестовете, толкова повече говорещият демонстрира интерес по темата.

Тактилна модалност може да е професионална (например по време на тренировка за подобряване на движенията), социална (ръкостискане, подаване на ръка при слизване от автомобил, подаване на връхна дреха), приятелска (потупване по гърба, докосване по ръката, прегръдка), интимна (целувка, държане за ръце, силна прегръдка).

Контактът чрез ръкостискане е ключов за този вид сетивност, защото начинът по който го изпълняваме в началото и в края на срещата е послание за съгласие и успех при разговора. Основните видове ръкостискания са:

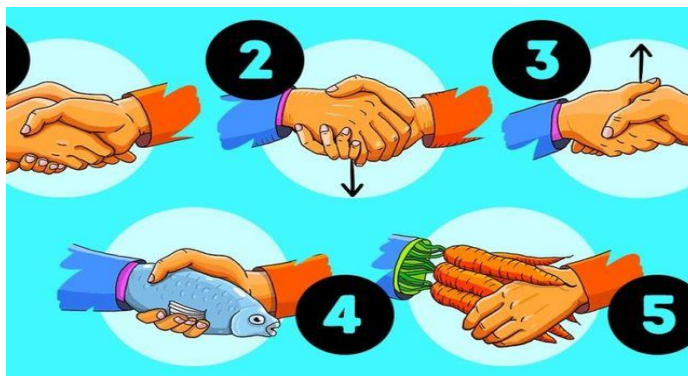
- доминантно ръкостискане - човекът ни стиска много силно, като се опитва да доминира над нас чрез опит неговата ръка се окаже над нашата, казвайки невербално: „Аз съм шефът тук, изобщо не ми пука какво си мислиш, аз имам последната дума“;

В този случай е добре да бъдем предпазливи. Ако това пък е нашето поведение, можем да помислим за корекция;

- подчинено ръкостискане – ако подаваната ръка е с обърната нагоре длан се демонстрира съгласие с нашата доминантна позиция;
- ръкостискане тип „умряла риба“ - подава ни се ръка много вяло. Подобен жест показва безразличие, слабост, т.е. лесно можем да наложим контрола си над подобен събеседник;
- ръкостискане тип „връзка моркови“ - прилича на предходния тип ръкостискане, като ръката не се хваща, а се защипва между пръстите. С този жест се демонстрира непукизъм и липса на характер, а нашата доминация е напълно реалистична;
- ръкуване с ефект на „ръкавица“ – при него единият човек обхваща с двете си ръце ръката на другия. Това ръкостискане може да е израз на сърдечен поздрав или емпатия. В много случаи може да е с манипулативна

цел, затова трябва да сме внимателни при такова демонстриране на близост и персонални чувства;

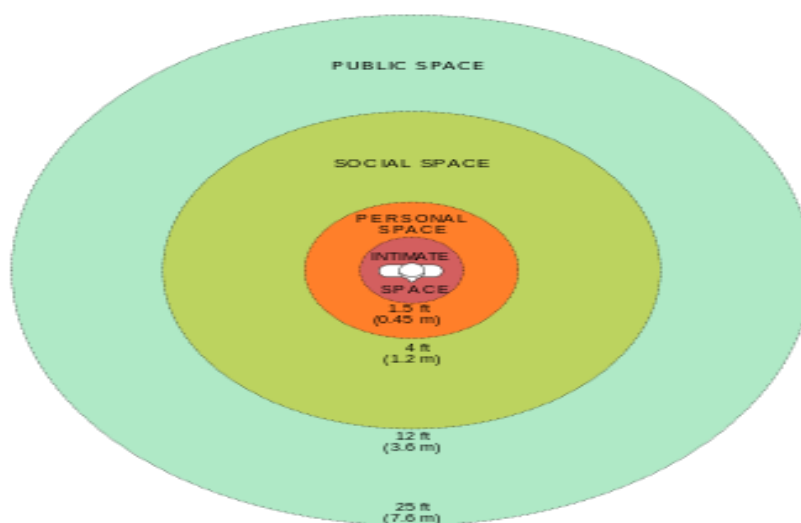
➤ правилно ръкостискане - дланта не сочи нито надолу, нито нагоре, тя е обърната настрани, готова да посрещне другата длан. Ръцете се стискат уверено, не прекалено силно, палците им се събират един до друг, двамата се гледат в очите, усмихват се и ръкостискането продължава около 2 секунди. С такова ръкостискането показваме, че сме благоразположени и приемаме другия за равен на нас¹⁶.



Добре е да помним – при докосванията се получават най-честите недоразумения, затова съветът на експертите е те да бъдат съпроводени с думи!

Проксемиката е модалност на личното пространство и зависи от близостта и обема от въздух, които са ни необходими, за да се чувстваме добре. Влияе се от норми на общуването, особености на конкретната ситуация, ниво на фамилиарност.

Според изследване на антрополога Едуард Хол междуличностното пространство се разделя на четири зони: интимно, лично, социално и публично пространство¹⁷.



¹⁶ <https://glas.bg/blagoevgrad/kakvo-razkriva-rakostiskaneto-harakterata-ni-361701/>

¹⁷ <https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0>

Всяко лично пространство има индивидуални особености, като успешната комуникация се влияе от него по следната хоризонтална линия: ако собственото лично пространство е по-голямо, а на събеседника ни по-малко, тогава ние ще се чувстваме некомфортно поради близостта на човека и ще изпращаме отрицателни сигнали. В тази ситуация отсрещната страна може да ни възприеме за груби. Как да действваме? Нека използваме всички методи на възприемане, например наблюдението в контекст може да ни предложи удачен вариант да променим положението си спрямо събеседника, като го поканим да повървим заедно или да огледаме нещо от обкръжаващата среда и в това време внимателно да увеличим дистанцията.

Успешен тест по отношение на проксемиката е наблюдението върху промяната на стойката, движението на ръцете и местенето на погледа на комуникаторите.

Параезикът е гласова модалност, обхващаща интонацията и паузите по време на говорене. Оказва мощно влияние върху първото впечатление и затова специалистите отлично боравят с тази сетивност, като средство за манипулация на аудиторията, включително и като доказан метод за обучение¹⁸. Вокалните особености са нашите най-силни лични белези от гледна точка на впечатление и влияние върху околните. За да бъдем комуникационни лидери се нуждаем от силен, убедителен глас, като чрез овладяната интонация бихме могли да подсилваме или заличаваме смисловото значение на думите. Когато обсъждаме тази модалност, интуитивно може би се сещаме за силата на рекламите и влиянието им върху нашите моментни решения. Знаем, че когато пред нас стои едно красиво цвете, подсъзнанието се стреми да го притежава. Ефектът се подсилва многократно с подходяща интонация до степен, че желанието ни става трудно контролируемо. Доказано е, че до 5 секунди след преустановяване на въздействието (образ и звук), волята взема връх над емоциите, като започва умело да контролира внезапната потребност за притежание без наличието на реалистична нужда.

Тук, при обсъждане влиянието на интонацията като средство за пораждање на емоции в другите хора, е удачно да споменем метода „FourVoiceColors“, създаден от Чиро Импарато¹⁹. В основата му стои разбирането, че с всяко отваряне на устата ние предаваме собствените си емоции на околните. След 20 годишни проучвания и експерименти авторът достига до извода, че овладяването на нашата интонация би

¹⁸ Сугестологията е концепция за внушението, създадена от българския психотерапевт и педагог Георги Лозанов, който я определя като наука за внушението и за разкриване всестранни резерви на личността. Тя изучава сугестията (внушението) и десугестията (девнушението – освобождаване от внушения), намерила е приложение предимно в педагогиката (сугестопедия, десугестопедия, резервопедия) и в психотерапията (клинична сугестия, интегрална психотерапия). Използва словесни внушения – чрез самоуверен, нетърпящ възражение тон; внезапна и неочаквана заповед; тихи, ритмични, меки внушения и др. и безсловесни внушения – мимика; израз на очите; идеомоторни движения; природен и социален декор, <https://bg.wikipedia.org/wiki>

¹⁹ Чиро Импарато е актьор с дългогодишен опит в дублажа. Води курсове по сценична реч, които се ползват с небивал успех. Обединявайки изследванията си върху гласа с психологията, през 2005 г. създава метода *FourVoiceColors*®, благодарение на който можем да постигнем по-адекватна употреба на гласа и по-добри комуникативни умения както в професионални ситуации като преговори, медицина, продажби, говорене пред публика, така и в личния си живот – при отношенията с партньора си, с децата, приятелите и познатите, <https://iztok-zapad.eu/chiro-imparato>

повишило нивото на самопознание, като по този начин ще ни даде възможност не само да комуникираме успешно, но и през интонацията на събеседника да опознаваме неговите емоции и влияем на текущото му състояние. В книгата си ²⁰ Импарато разказва следната история: в автобус влиза груб пиян човек и с поведението си поражда напрежение сред пътуващите. Възрастен човек с най-спокоен глас го пита: „Здравей, приятелю, ти какво пи?“, като в следващите 3-4 минути с интонацията си сваля напрежението. На спирката двамата слизат, разговарят приятелски и не след дълго по-младият мъж се разплаква, и разказва историята на своя живот.

Каква е идеята на метода „FourVoiceColors“? Първо, да се изоставят негативните емоции, които са в цветовата гама на черно и сиво. Целта е те да се заменят с положителните четири цвята – жълто, зелено, синьо и червено, като комбинацията помежду им е форма на отправяне на позитивно послание към събеседниците.

Жълтият цвят интонация изгражда симпатия, показва нашето внимание към другите, излъчва топлина, илюстрира ни като радостни и положителни хора. Този вид интонация е приповдигната, подходяща за начало на разговора.

Зеленият глас се асоциира със симпатия, спокойствие, приятелство. За да предизвикаме слухова асоциация, можем да си спомним гласа, с който в детството наши близки са ни чели приказки. Подобна интонация излъчва сигурност, баланс, представлява мощно оръжие срещу агресията и е в състояние за около 5 минути да предизвика сериозна промяна в обстановката чрез успокояване и установяване на добронамерен тон на разговор (гласът на възрастния човек в автобуса е бил зелен).

Синият глас изразява увереност – „чуйте“ в съзнанието си дикторски глас от документален филм, който звучи с ясна и равна интонация, внасяща сигурност и респект.

Червеният глас поражда страст и затова не се ползва самостоятелно в интонационния арсенал. Възможни са комбинации с останалите палитри, като червената интонация е забързана, висока, емоционална²¹.

Написаното дотук илюстрира как невербалната интеракция е едно различно ниво на съответствие и на хармоничност между събеседниците. Наборът от невербални средства за общуване, степента на тяхната овладяност и ефективност пряко зависят от социално-културната принадлежност, езиково-поведенческия репертоар и индивидуалните особености на комуникаращите. Познаването на невербалните детайли е мощно средство за идентификация и влияние, ползвано в наши дни много успешно от политици, психолози, рекламни агенции и пр.

В полза на последното твърдение може ни послужи едно детайлно проучване върху невербалното поведение на Доналд Тръмп по време на трите заключителни

²⁰ „Гласът. Силата да въдействаш“, Изток-запад 2011

²¹ <https://www.youtube.com/watch?v=7iPs8wEqrHg>

дебата на президентската кампания през 2016 година²². По мнение на автора, в първия дебат невербалните прояви на бъдещия президент са били незадоволителни поради плахите движения, височината на гласа и забързания му темп, изключително кратките паузи между думите, множеството движения с раменете, ръцете и погледа, шумното дишане с нос в микрофона, голямото количество одобрителни поклатания с глава, излишните мимики. По-нататък, във втория дебат поведението на Тръмп е разтълкувано като създаващо бариера с околните. Ключов за извода се оказва жест с облегалката на стола, използван като щит, отново шумното дишане, както и напускането на зоната на малка катедра, зад която се намират опонентите. Според анализа, по време на третия дебат Доналд Тръмп съществено е подобрил невербалното си поведение - посреща нападките на опонента с безизразно лице, не прекъсва, включва в арсенала си хоризонтално движение на главата и иронична усмивка за отрицание, има меки жестове, за акцент върху тезите си намалява силата на гласа, тялото му е изправено, брадичката е високо вдигната.

Щрихованото изследване е част от многобройни разисквания по темата за невербалната комуникация. В дигиталното пространство и специализираната литература могат да се открият ярки илюстрации за значимостта на тайния език на общуването, чрез които по логичен път може да се извлече обяснение за нечия успешна кариера или главоломна загуба. Струва ми се, че нашата професионална общност е длъжник на себе си в това отношение. Съдебните зали, кабинетите и помещенията за разпити са пълни с гневни хора, преживяващи собствени трагедии. Степента на агресия и причиненият професионален стрес у практикуващите юристи и съдебни служители често достигат пикови граници, с тежки негативни прояви от здравословен, личен, семеен, професионален характер. Умелото включване на невербалния арсенал би позволило на всеки един от нас да се позиционира по-добре в конкретната обстановка, да прояви самообладание и целенасочено да действа за връщане на ситуацията в нормални граници.

В заключение и за илюстриране на възможностите за ефективна невербална комуникация можем да прибегнем до създадената от д-р Робърт Антъни система от стъпки за успешно първо впечатление и убеждение чрез сигналите на тялото:

- Най-важно е да решим какво впечатление искаме да създадем и да помислим как да постигнем тази цел;
- Силното ни оръжие е директният контакт с очи, съпроводен с интерес и одобрение към събеседниците ни;
- Важно е да съгласуваме трите си комуникационни канала – тяло, глас и думи;
- Нужно е също внимателно да следим извънречевите сигнали, които подаваме;
- Да припомним: нека бъдем добър слушател и да „настройваме“ отговорите, движенията и гласа си спрямо другия човек;

²² Ивайло Карагеоргиев, Аргументативността в невербалното поведение на Доналд Тръмп по време на президентските дебати през 2016 година, <https://www.researchgate.net/publication/331481345>

- Нещо изключително важно – да се усмихваме искрено;
- Нека се ръкостискаме твърдо и убедено;
- Да се изправим, да вдигнем брадичка и да не излъчваме напрежение;
- Когато говорим е важно да използваме многозначителна пауза;
- Важно е думите ни да са съгласувани с извънречевите ни сигнали.²³

V. ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ

„Ако се стремите да станете добър събеседник, станете преди всичко добър слушател“

Дейл Карнеги

Вербалното общуване познаваме като обмен на информация чрез речеви средства. Основен недостатък на този тип комуникация е опасността от загуба на смисъла на съобщението поради многообразието на речевите възможности, пречупвани от всеки един от нас през лични опитности. За да избегнем подобен капан, би било добре да подбирате внимателно групата на общуване, да активираме невербалните си модалности, които ще ни бъдат стабилен барометър за хода на комуникацията, да се придържаме към яснота на мисълта и говора.

Необходими условия за успешна комуникация са способностите да се слуша и да се говори. Слушането е активен процес, който отнема приблизително 40% от възприетата информация. Развива се на плоскостта на разбиране на речта, изразяване на подкрепа към говорещия и дискретно подпомагане за доразвитие на комуникационната ситуация.

На пръв поглед ефективното слушане изглежда като базово умение, но ако за миг опитаме да се самонаблюдаваме по време на разговор, вероятно бихме установили, че този процес е истинско предизвикателство – да укротим мислите, които почти винаги бягат напред при все още невъзприета реч, да овладеем порива да говорим за нашите идеи или становища, да се предпазим от прекъсване и даване на съвети на събеседниците. Ето някои по-важни бариери пред ефективното слушане:

- събеседникът говори недостатъчно високо или шепне;
- речта е съпроводена с прекомерна жестикулация;
- говоренето се заглушава от странични шумове в помещението;
- некомфортна температура в залата (много топло или много студено);
- неефективен параезик – интонацията е монотонна, не се артикулират звуковете, темпът на речта е или много бавен, или прекалено бърз;

²³ Робърт Антъни, Изкуството да бъдем суперубедителни, София 1994, с.39-с.55

-липса на предварителна уговорка за продължителността на разговора.

Слушането може да бъде нереклексивно и рефлексивно. Нереклексивното слушане е способността да се мълчи внимателно, без намеса в речта на събеседника. Усвояването на ефективен модел на нереклексивното слушане е от съществено значение за добрата комуникация, т.к. това е времето за наблюдение върху невербалните модалности и преценка на единността им с речевия контекст. Достатъчни отговори при този вид слушане са едносричните: „да“, „продължи“, „интересно“ и пр.

Рефлексивното слушане представлява смисловото декодиране на съобщенията, като би било добре да прибъгваме по-често до въпроси за изясняване на истинския смисъл на подаваната информация поради затъмняването ѝ от чувства, обобщения, базирани на личен опит на нашия събеседник, които ние едва ли познаваме.

Ето как изглежда образът на идеалния слушател:

- не прекъсва мисълта на говорещия;
- не си поглежда часовника и не ползва мобилния си телефон;
- не довършва мисълта на събеседника си;
- слуша в подходяща поза – седнал изправен, леко наклонен напред. Наклонът на тялото напред се тълкува като заинтересованост и активно внимание;
- поддържа визуален контакт, кима леко с глава. Бързото, отривисто кимане е знак за събеседника да замълчи;
- задава уточняващи въпроси;
- не отрича новата информация;
- избягва синдрома „А пък аз...“;
- води си записки.

Говоренето, като богатство от словесни комплекси и идеи е вторият компонент на вербалното общуване. Чрез овладяване на редица техники, успешните комуникатори практически влияят върху решението на събеседниците създавайки мотивация и потребност у тях от действие, като по този начин постигат изменение в текущи състояния. Като отправна точка за подобно благоприятно провеждане на речева комуникация бихме могли да използваме изработените правила от немския филолог Гисберт Бройнинг²⁴, даващи ни следните насоки:

- разбирането на нашето твърдение е свързано с изграждането на изречението. Дългите изречения затрудняват комуникацията, като изискват от събеседника ни да употреби повече внимание, за да декодира съобщението ни;

- завършените мисли се представят с кратки изречения - от осем до петнадесет думи;

²⁴ <https://pcenter-tlt.ru/osnovnyie-pravila-obshheniya>

- гласът е най-мощният инструмент за убеждаване. Неговата изразителност ще породи добра емпатия;

- паузите прекъсват потока на речта и изпълняват психологически функции: увеличават вниманието, успокояват, подчертават казаното и помагат да се направи почивка;

- препоръката е да използваме повече глаголи, защото те придават визуализация на израза, докато съществителните поражда по-абстрактно говорене. Прилагателните се отбягват поради твърде личната функция, която изпълняват по време на говоренето;

- формулировки от типа „според това можете да разберете, че ...“, както и изявленията, съдържащи големи числа, действат дистанционно и безлично;

- сериозен проблем възниква, когато събеседникът не разбере напълно или интерпретира по друг начин значението на думата или изказването, което сме вложили. Колкото по-абстрактно е понятието, толкова по-многозначно може да се тълкува. Често е необходимо в началото на разговора да се обясни какво имаме предвид.

От последния съвет бихме могли да вземем подходящ повод за логически преход към умението да се задават въпроси - често те придават гъвкавост на речта, служат за поддържане интереса на събеседниците, създават благоприятна почва за зараждането на спор. Според проф.Людмил Стойков²⁵ въпросно-отговорната система на общуване се състои от различни техники на задаване на въпроси и контравъпроси, позволявайки да се уточни информация, да се правят различни сравнения, да се получат сведения за изграждане на конструктивна теза.

Какви въпроси да използваме? Няма еднозначен отговор, самото развитието на разговора ще ни подсказва вярното решение! Бихме могли да задаваме реторични въпроси при пасивна аудитория, поредицата от въпроси пък е удачна при динамична комуникация, когато събеседниците успяват да поддържат нашето информационно темпо. Понякога чрез въпросите можем да спечелим време, за да обмислим реакцията си, да изменим тезата или просто да се концентрираме. Контравъпросите са друг ресурс в системата на вербално общуване, който ни позволява гъвкавост и моментно превъзходство.

Въпросите по време на разговор имат своя йерархия²⁶:

- отварящи въпроси – целят да се определи някакво състояние, съдействат за сближаване („Как си представяте да стане това?“);
- контролни въпроси – проверяват слушането на другия участник в разговора, служат за изясняване смисъла на думите („Какво мислиш по този въпрос?“);

²⁵ Любомир Стойков, Фирмена култура и комуникация, част втора, https://www.lstoykov.fashion.bg/lstoykov/book_comunic_contents.htm

²⁶ Комуникативни компетенции при задаване на въпроси и контравъпроси, http://dmoodle.tugab.bg/mod/page/view.php?id=1329&mymobile_settings=true

- затворени въпроси – допълват информацията и дават възможност да се вземе решение („Опитвате ли сте това някога?“);
- утвърдителни въпроси – провокират утвърдителни отговори;
- сугестивни въпроси – това са притискащи въпроси, които изискват отговор „да“ или „не“;
- провокиращи въпроси – целим да извлечем конкретна информация („Наистина ли смятате, че няма по-правилен отговор?“);
- изолиращи въпроси – ограничават тематиката на разговора („Това ли е единственият Ви проблем?“);
- отлагащи въпроси – постигат отлагане на разговора по конкретна тема за по-благоприятен момент („Ще си отбележа този въпрос, мога ли за сега да го оставя настрана...?“);
- бумерангови въпроси – („Защо мислите така?“);
- забавящи въпроси – целят да получат допълнителни разяснения по проблема („Извинете, но не разбрах много добре Вашите аргументи“);
- безмълвни въпроси – изцяло привличат вниманието на събеседника;
- въпроси с “ако” – придвижват разговора към края му;
- алтернативни въпроси - уговаряме време, място, начин на среща („Как Ви е по-удобно – в сряда в 10.10 ч. или в петък в 15.15 ч.);
- контравъпроси – служат за париране на опонента или за печелене на време („Бихте ли уточнили какво всъщност не Ви допада в тази идея?“).

Ролф Руледер е автор на 14 метода за съставяне на контравъпроси²⁷, от които по-широко практикувани са:

- метод „Честна игра” - служи за отбрана, чрез него се печели време („Считате ли, че този въпрос е особено коректен?“);
- метод „Критичност” – използва се за изразяване на съмнение в компетентността на конкретно зададен въпрос, цели провокация на опонента („Считате ли се за достатъчно компетентен по този въпрос?“);
- метод „Диференциране” – помага при уточняване на предходния въпрос („Вие кой от двата варианта предлагате?“);
- метод „Положително връщане”- въпросът се връща обратно на опонента, изразен по същия начин и във вежлива форма („Какво съм уточнил?“);
- метод „Отрицателно връщане” - цели дестабилизиране на опонента (въпрос „Вие защо сте толкова весел?“; контравъпрос: „А Вие защо сте толкова угрижен“)²⁸.

²⁷ <https://www.rulit.me/books/master-slovesnoj-ataki-read-222798-7.html>

²⁸ Комуникативни компетенции при задаване на въпроси и контравъпроси, http://dmoodle.tugab.bg/mod/page/view.php?id=1329&mymobile_settings=true

Друг ключов инструмент във вербалната комуникация е владението на изкуството на спора. Когато попаднем на неговото поле от нас се изисква да проявим самообладание, да сме склонни на отстъпки, да сме толерантни и етични.

Ситуацията в спора никога не е статична, затова осланието само на една работеща стратегия за овладяване ѝ на практика е невъзможно. Все пак има някои базови тактически положения, които е добре да познаваме и практикуваме:

- преди излагане на тезата е нужно да се обмисли внимателно начина за нейната аргументация, последователността на доводите и методите на изложение;

- ако сме в положение на опонент е желателно бързо да фиксираме слабите точки на тезата и да изберем неопровержими контрааргументи;

- поддържането на приятелско отношение в спора е признак на висока ерудиция. За целта подходящи изрази са: “Харесвам мисълта ви, струва си да помислим внимателно над нея, би било хубаво да обсъдим перспективите“;

- широката възприемчивост към убедителните аргументи на другата страна влияе на психологическото настроение на опонента, принуждавайки го да бъде по-сговорчив и да се подготви да приеме нашите аргументи и нашата гледна точка;

- условното допускане на съображенията на противника е често срещан успешен подход. По този начин се избягва пряко опровержение на гледната му точка;

- можем да подредим аргументите си в следния ред: силни в началото на спора и най-силни в края му. В спор за убеждаване силен аргумент е този, който изглежда най-убедителен за събеседника, тъй като засяга неговите чувства и интереси²⁹.

Приближавайки финала на темата за вербалната комуникация, е важно да споменем и конструкциите, в които изказваме нашите мисли. В последните години обществото ни все повече се подчинява на езика на омразата, а лошата новина властва като неотменно правило. В съдебните зали напрежението, породено от подозрения на страните в почтеността на магистратите под диктата на медиите, ненавистта заради специфични отношения, негативната емоционална вълна от насилие и страдание, много бързо може да избухне и да причини тежки поражения върху добрия тон, върху работния процес и нормалната етика в общуването. Поддаването на подобни провокации е най-лесният път към деструкция, към зачеркване на общочовешки постижения, основани на мъдрост и уважение. Струва си да поразработим върху промяна на този стереотип, като използваме някои хитрости за обезвреждане на негативните личности. Ето един примерен вариант:

- да бъдем съпричастни. В случай на негативно начало на диалога, успешен ход е болката на събеседника да бъде „приета“, а след това самите ние да се насочим към нещо по-приятно. Новата тема (положителна) може да бъде съпроводена с покана за някакво действие. По този начин вниманието на събеседника ни ще се отклони от фиксацията върху проблема и ще ни позволи да общуваме пълноценно;

²⁹ https://studopedia.su/14_169463_strategiya-i-taktika-spora.html

- комплиментът в началото на разговора също е добър вариант. По този начин лошото настроение се лишава от почва, самата изненада пък ни дава предимство сами да направляваме хода на разговора;
- ако ние също сме преживели проблема, може да споделим личен опит. Тази съпричастност е в състояние да разруши бариерите пред общуването и да даде посока на разговора към търсене на общо решение;
- можем също да повторим част от това, което чуваме от събеседника. „Тъмните“ краски много вероятно ще изненадат човека срещу нас и той сам да предпочете друга насока на комуникацията;
- възможно е да предложим помощ, защото понякога негативното говорене се дължи на неумение да се намери изход от ситуацията.³⁰

Специалистите съветват да не се излагаме дълго време на мрачна вербална атака. Важно е да останем дипломатични, с неутрален тон и да си поставим граници, които да не позволяват да бъдем „обсебени“ от отрицателните мисли и чувства на събеседника.

VI. ОСНОВНИ ТИПОВЕ КОМУНИКАТОРИ. ПРОЦЕС НА ИЗГРАЖДАНЕ НА ДОВЕРИЕ.

Всичко написано дотук логически води към главната причина за неефективно общуване - хората възприемат и излъчват информация по различен начин. Това се дължи на индивидуални особености, сведени до три категории комуникатори, чието познаване би било неоценим помощник в старанието ни да избягваме недоразумения и да общуваме ефективно:

-аналитичен комуникатор - поддържа висок стил на говорене, използва сложни изречения и се придържа към терминология. Качествата му са неоценими при предаването на концепции и идеи. Характерни фрази „смятам“, „разбирам“. За да имаме успешна комуникация с подобен събеседник, най-добре да изложим фактите и веднага да преминем към същността на темата. Ако използваме дълги обяснения, рискуваме да отегчим аналитичния слушател;

-емоционален комуникатор - облича реакциите си в чувства. Характерни фрази „Имам усещане, че е за добро!“, „Струва ми се, че е правилно“. При общуване с подобен тип събеседник е нужно да сме търпеливи, да обясняваме много подробно, да даваме достатъчно време за обратна връзка;

-визуален комуникатор – организиран, дори перфекционист. Използва изразите „имам представа“, „виждам какво имаш предвид“, „виж“. За да бъде контактът ни успешен, можем да рисуваме цялостна картина, да описваме, да използваме визуални помагала и пособия³¹.

³⁰ <https://www.expert.bg/Kak-da-vodite-priqten-razgovor-s-nepriqten-chovek-509875.html>

³¹ Изкуството да бъдем суперубедителни, с.58-с.60

Независимо кой тип комуникатор е пред нас, според д-р Антъни съществува механизъм, по който да изградим доверително общуване³² със следните стъпки:

➤ Задаване въпроси за интересите на нашия събеседник (хоби, работа...). Нека си припомним, външният вид издава много за нашия начин на живот! Не е добър вариант директно да питаме за личния живот, достатъчно е подробно да обърнем внимание на отличителните външни белези, те ще ни разкажат много.

Ако сме в група е добре да изберем тема, която би заинтригувала повечето хора – например да работим върху разрешаването на даден проблем, да обсъждаме общо хоби или интерес. Когато разговорът набере инерция, просто можем да се облегнем назад, да слушаме и наблюдаваме в контекст!

➤ Важно е да не реагираме, а да отговаряме. Ако покажем веднага неприязън към човека срещу нас, ще получим подобна реакция и в този случай успешната комуникация ще остане мираж. Нека сме позитивни, открити, но не и лицемерни! Отличен подход би бил отдаването на цялостно внимание на събеседника, поставяне на неговите емоции и мисли пред нашите. Това успокоява средата и ни дава достатъчно време да определим типа комуникатор и да подходим максимално правилно към него.

➤ Нека използваме позитивни думи, да отбягваме фрази като „може би, по-късно“ (показват, че значими са само нашите правила). За предпочитане е да се осланяме на прости фрази в контекста на конкретната ситуация! Ако не говорим каквото мислим, рискуваме да бъдем издадени от невербалната си половина!

➤ Доверието зависи от нашата самоувереност. Препоръката на д-р Антъни е да се преборим със страха от непознатото, като за кратко спрем и преброим с колко непознати неща ни сблъсква ежедневието, с които сме се справили блестящо.

➤ Да мислим на 180 градуса, да преборим чувството за малоценност! Като осъзнаем, че всеки човек има силни и слаби страни, бързо ще отработим възможността да се отпуснем в хода на разговора и да помислим какво интересува другите като тема и как бихме им доставили удоволствие в общуването. Нека си спомним червения глас! Включването на страст в разговора в защита на убеждения, кауза или нещо подобно, ще „поведе“ емоционално и останалите събеседници, като получаването на доверието им в тази ситуация е напълно реалистично.

Използването на тази и други подобни техники е нашата сериозна лична заявка за подобряване на личните комуникативни умения, за изграждане на собствени стратегии за общуване според типа събеседник, за дообогатяване на уменията за

³² Пак там, с.60-с.70

адаптиране, за подготовка каква реакция да изберем в състояние на криза или в нетипични условия.

Всичко това ще бъде възможно, когато пред нас има условия за развитие на нормален процес на общуване. Тук правим една уговорка - професионалната характеристика на настоящата аудитория предполага сериозно отклонение в поведението на комуникаторите. Ето защо ще прибегнем до една селекция от книгата „Опасни хора“, под авторството на Джо Наваро, в чийто предговор д-р Ленард Терито споделя задоволството си от потенциално широката аудитория на изданието, т.к. „...всеки от нас на някакъв етап от живота си със сигурност ще срещне една или повече от тези опасни личности. В някои случаи те може да са членове на семейството, хора, с които излизаме или смятаме да встъпим в брак, близки приятели и познати или пък колеги...“³³.

Е, ние можем да се „похвалим“ с ежедневен контакт с подобни хора, като разпознаването им е от съществено значение за нашата сигурност и спокойствие!

За типизиране на опасните личности, Джо Наваро ползва дългогодишните си наблюдения върху поведението на изнасилвачи, убийци, похитители, банкови обирджии, престъпници с бели якички, терористи, научавайки, че те могат да бъдат много измамни – на пръв поглед да действат като нормални хора, да са мили, дори чаровни, но винаги опасни! С уговорката, че каталогът не представлява клинична диагностика, започваме с типовете опасни хора:

➤ *нарцистични личности* - характерно за тях е високото самолюбие, самовъзхищение, подмолното действие за успех. Склонни са да мамят, да наранят другите в опита да напреднат, да унижават другите ако не ги ценят високо. С уговорката, че нарцисизмът не е увереност, можем да говорим за дефект в характера, водещ до грандиозни идеи и неуморно преследване на целта.

Като деца този тип личности са с постоянни претенции да са център на внимание, без значение каква е цената. Обичайно закъсняват за срещи, самоизтъкват се по всякакъв начин и паралелно с това правят опит да покажат на околните колко са незначителни. Имат патологично отношение към външността си, оценяват се като гениални, единствени в средата си със способности да променят дадена ситуация.

Нарцистичните личности винаги подценяват другите и както пише Джо Наваро, стават специалисти по това да унижават околните. Те имат силна сензитивност, която им позволява бързо да идентифицират жертвите си – ориентират се към слаби личности, разкъсвани от съмнения, неудовлетворени от външния си вид и/или позицията си в социума.

Този тип личности почти е лишен от съчувствие. Може да имат усещане, че са „гениални“ за работните си задачи, поради което е

³³ Джо Наваро, Опасните личности, София 2016, с.13

възможно да експлоатират колеги за изпълнение и на техните ангажименти.

Като комуникатори ясно показват, че не ги е грижа за разговора. Почти не задават въпроси, които да имат връзка с нас като събеседник, отдават се на монолози и очакват цялото внимание да е обърнато към тях.

Как поведението на този тип личности влияе върху нас? Изтощават ни чрез емоционални атаки, чрез публично унижение, чрез непрекъснато мърморене, обиди и недоволство!

Първоначално нарцистичните личности сеят очарование с интелигентност, внимание, чувство за хумор, но в момента, в който човек се доближи до тях, попада в капана на равнодушието, манипулацията.

Характерно за човека-нарцисист е желанието да доминира, като в инструментариума му влизат крясъци, неуместни забележки, хвърляне на предмети или тормоз по всякакъв друг начин, често ескалиращ до насилие.

Авторът определя тези хора като „токсични“.

Как да им противодействаме? Най-доброто оръжие е спазването на дистанция и нещо интересно – добре е да записваме педантично поведението на този тип хора. Когато възприемат нашите действия, те ще станат предпазливи, а ние ще можем да направим анализ и да имаме личен архив в случай на нужда.

➤ *емоционално нестабилни личности* – бързо променят спектъра на емоциите си, не изпитват удовлетворение нито от близост, нито от дистанция. Този тип хора силно желаят да са в центъра на събитията, като имат собствена стратегия за постигане на резултата – вкопчват се в устойчиви характери, които търпят капризите им. Характерни за тях са скандалите без причина и скорострелното сдобряване, поддържането на напрежение в разговора, държат се фамилиарно, стараят се да постигнат нетипична близост с всеки. В отговор искат действие веднага, удовлетворение на очакванията им, като са способни да окажат тормоз в това отношение ако имат личните ви контакти.

Емоционално-нестабилните личности са изключително манипулативни. Често търсят драматичен ефект върху околните, стигат до крайности. Мисленето им е ирационално от типа „Всичко или нищо“, реакциите не са логически.

Как им противодействаме? Съветът на Джо Наваро е да сложим строги граници, които в никой случай да не нарушаваме.

➤ *параноидни личности* - характеризират се с предубеденост, сковано поведение, подозрителност, виждат събитията само в черно. Още: те са злопаметни, лесно обидчиви, ревниви, склонни да спорят,

изпитват страх. Ако в параноичната личност се примесят нарцистични черти пред нас ще се появи потенциален диктатор или престъпник.

Полезна стратегия в комуникацията с подобен тип личност е думите да се премислят, а поведението да остане сравнително пасивно. По време на разговор с подобен събеседник е важно да имаме предвид склонността му да изкривява фактите чрез навързване на действителни и недействителни детайли, докато постигне интерес у аудиторията. Всяка неволна дума с негативен знак ще се превърне в сигурна обида за параноичната личност, на която впоследствие ще бъдат придадени допълнителни, много по-силни и цветни детайли. Този тип хора имат силна памет за конфликтни ситуации и несправедливости, които ще доукрасяват и ще се опитат да предадат като действителни истории.

Хора от описваната категория страдат от недооценяване, като никога не обсъждат реалистично собствените си качества по отношение на организационното поведение.

Полезна стратегия – да не се опитваме да спорим или пък да убеждаваме параноичните личности, в случай, че се чувстваме силно изтощени от общуването с тях – да се дистанцираме!

➤ *хищник* – истински експлоататор. Личности от тази категория не се смятат за равни с околните, възприемат ги като препятствие, което трябва да елиминират. Проявяват жестокост в решимостта си, като след себе си остават емоционално опустошени хора. Не изпитват привързаност, нямат морал, не са подвластни на правила и етични норми. Хищниците са крайно сензитивни към слабите, лековерните, беззащитните и чувствителни хора. Знаят отлично как да преборят системата от правила, като техен верен помощник е изключителната им наблюдателност. Не изпитват угризения, нямат съвест, те са студени, безразлични, контролиращи, действат импулсивно.

Единственият полезен ход – да се избавим веднага от такъв контакт!³⁴

Предложената селекция на опасните личности от Джо Наваро отлично приляга на срещите ни в професионалното ежедневие. Вероятно повечето от нас вече са предизвикали конкретни асоциации между основните им черти с хора от собствената среда – например страни по дела, потребители на съдебни услуги и пр. Направеният „разрез“ на поведенческите особености на този вид комуникатори е най-общ, но все пак достатъчен за базова диагностика и отработване на специфичен тип реакция. Т.нар. “опасни личности“ са част от средата на общуване, като спрямо тях са приложими всички посочени в настоящия материал техники за вербална и невербална комуникация. Специфичните им особености са от значение във връзка с прогностиката

³⁴ Представянето на опасните личности се основава изцяло на изследването на Джо Наваро, посочено като книжно издание по-горе. В книгата са публикувани референтни списъци с прояви на подобен тип хора, които отлично могат да послужат за диагностика на средата. Представени са и комбиниран тип личности, като в случай на интерес може да се запознаете с механизма на тяхното поведение, потенциалните опасности и стратегиите за справяне

на тяхното поведение и въобще с решението дали си заслужава изграждането на своеобразна доверителна връзка. Представената селекция би могла да бъде от полза и за вникване в поведението на страни по дела, за обяснение на някои техни нетипични действия, като разбира се в строго професионален план същата подлежи на процесуално доразвиване чрез възможностите на съдебната експертиза.

VII.ПУБЛИЧНО ГОВОРЕНЕ

„Човешкият мозък започва да работи в момента, когато се родим и никога не спира, докато не застанем да говорим пред публика“

Джордж Джесъл

Когато мислих как да подхожда към темата за публичното говорене, бях наясно, че няма начин да избягам от заразителното влияние на Дейл Карнеги³⁵ върху всички, които имат отношение към изявата „под прожекторите“. Реших обаче това да оставя за по-късно и да започна по различен начин, с изместен фокус – какво в действителност е публичното говорене за всеки, който е имал досег с него. По време на търсенето на подходяща информация, попаднах на интересна класация³⁶ за най-разпространените фобии, която ни запознава със следната статистика:

- Говорене пред публика и сценична треска– 19%;
- Смърт, край на живота – 16%;
- Паяци и други подобни – 13%;
- Тъмнина– 12%;
- Височини – 11%;
- Хора и социални ситуации – 10%;
- Летене и самолети – 7%;
- Открити пространства – 5%;
- Бури и светкавици – 4%;
- Тесни и затворени пространства – 3%

Очевидно страхът от публично говорене е социален феномен, предизвикващ тревожно разстройство у всеки трети човек. Кога и как възниква този страх? Според психолозите корените му се откриват в нашето детство, когато като деца внезапно изкрещим нависоко на публично място. Тогава родителите ни правят забележка, като по този начин подсъзнанието фиксира, запаметява „недопустимото поведение“ да изразиш себе си пред външна среда. Процесът се задълбочава в образователните заведения с подигравки от страна на съученици (понякога и учители) за подбора на думите и емоциите, с които показваме знанията и собствените си мисли по въпроси от изучаваните предмети. Всичко това по-късно води до парализиращ страх да не кажем някоя глупост, до самовнушението колко отрицателно са настроени околните към нашето представяне.

³⁵ Дейл Брекенридж Карнеги е американски писател и лектор, създател на известни курсове за личностно развитие, за умението да се привличат клиенти, корпоративен тренинг, публично говорене и междуличностни умения, <https://bg.wikipedia.org/wiki>

³⁶ <https://brandongaille.com/14-fear-public-speaking-statistics/>

Разковничето за преодоляване на подобно състояние, предложено от специалистите, е в замяна на нерационалните мисли с рационални (вътрешно безпокойство от типа „Всички ще ме гледат“ е напълно излишно, защото вниманието на аудиторията винаги е разнопосочно. В подобен случай е от полза да си спомним като зрител на какво сме реагирали).

Началото на публичната изява е ключово за общото представяне. Нека отново повторим - първото впечатление се оформя само за четири минути и зависи предимно от качеството на невербалната комуникация. За да може вербалната техника да се побере в този миг, началото на речта трябва да е впечатляващо. Това е и първото правило на Дейл Карнеги ³⁷ за успешна публична изява, който препоръчва да освободим огъня у нас при появата пред аудитория, защото ако стремежът ни към добро представяне е вял и достиженията ни ще имат същия характер, но ако гоним нашата цел с енергия, то нищо не би попречило на успешния финал на усилията ни!

Следващият съвет е да познаваме отлично темата на речта си. Ако и това не ни успокоява, тогава можем да правим нещо физически – да пишем на флип-чарт, да ползваме визуални материали, да държим химикал в ръка...

Публичната изява не би била успешна, ако не притежаваме увереност. Пътеката за достигането ѝ, според Карнеги, започва с правилното дишане – около тридесет секунди дълбоки вдишвания, които насищат организма с кислород и придават смелост. Изправянето в цял ръст, директният зрителен контакт с публиката и увереното начало на речта са силна заявка за нейния успех. Не се препоръчват нервни движения и криене зад мебели (да си спомним втория дебат в предизборната кампания за американски президент през 2016 година).

Четвъртата препоръка на корпоративния тренинг е да практикуваме постоянно! Страхът поражда невежество и неувереност³⁸, който може да се пребори с жар в преследването на целта. Нека началото на публичните прояви да е по теми, които се познават добре, като самата реч бъде репетирана многократно. Постепенно изработването на модели, ще автоматизира някои наши реакции, ще ни направи по-уверени и успешни!

Лесното начало на публичната ни изява е напълно възможно ако спазваме следните съвети ³⁹:

- Нека създадем любопитство, което грабва вниманието;
- В началото на разговора можем да разкажем кратка история, за предпочитане лична;
- Добре е да започнем с някакъв конкретен пример, вместо с абстрактни твърдения;
- Удачно е използването на писмен документ, снимка и пр.;

³⁷ Дейл Карнеги, Как да придобием самоувереност и да влияем на другите чрез изкуството да говорим пред публика, София 2011

³⁸ Пак там

³⁹ Дейл Карнеги, Изкуството да говорим пред другите, София 2011

- Добър вариант е да зададем въпрос към слушателите в самото начало - създава чувство за сътрудничество;
- Можем да започнем с цитат на известен писател, личност;
- Важно е да събудим личния интерес на аудиторията. Защо тя трябва да ни слуша?;
- Друга възможност е да шокираме с някакъв факт, така че публиката да се стресне от значимостта на нашата тема;
- Възможно е да разкажем на пръв поглед обикновена история, а после умело я вплетем в темата на разговор.

Дейл Карнеги отправя три предупреждения за капаните пред публичната изява:

- Да внимаваме с хумора - смешната история в началото на речта трябва да се вписва в темата на всяка цена;
- Да не започваме с извинение;
- Да не подценяваме силата на предварителния план.

Това обаче далеч не са всички предизвикателства пред добрата публична изява. Възможно е да сме спазили препоръките, а аудиторията емоционално да пустее, ние да стоим самотно зад банката и вместо да поддържаме първоначалния плам в речта си, да усещаме все по-осезателно липсата на обратна връзка, а с това нашата енергия на публичен говорител да се изпарява. Ключово умение за тестване на контакта с аудиторията е преценката на невербалната реакция по лицата на слушателите – кой е вътре в темата, кой възприема информацията и кой просто фигурира или пък дреме в залата. При негативна обратна връзка първоначалният план на нашата реч може да претърпи промяна. Тук се проявява умението на добрия оратор едновременно да контролира нагласите на публиката чрез предефиниране на теми и/или корекции във вербалния/невербалния инструментариум и способността да предизвика слушателите с уместни провокации, които да повишат интереса към публичната проява.

В своя статия проф.Толя Стоицова⁴⁰ обръща внимание на някои причини за автоматичен неуспех в публичното говорене, като на първо място поставя времетраенето на речта, която не бива да е отегчително дълга. Втората причина за неуспех е четенето на речта – модел, който дискредитира публичния говорител по отношение на комуникационните му качества и го лишава от визуалния контакт с аудиторията. Третата причина за автоматичен неуспех е размиването на темата в неясни послания. Некачествената и неубедителна аргументация също води до крах на публичната ни проява.

Като имаме предвид всички съвети за успех на публичното говорене, можем смело да заключим, че единственият път към високото му качество е честата практика. Ние живеем и работим в малки общности, които можем да превърнем в наша безценна аудитория. С помощта на вербални и невербални техники бихме могли да „експериментираме“ с тази среда, като насочваме вниманието ѝ в различни посоки,

⁴⁰ Правила на публичното говорене и атрактивност на поведението

предизвикваме я за обратна връзка, стараем се да променим негативни послания в нея. Само така ще работим с личните си качества в сферата на общуването, ще ги подложим на изпитание, ще запазим полезните умения, а ненужните ще заменим с нови практики и стратегии.

VIII. АНАЛИЗ НА ПУБЛИЧНАТА КОМУНИКАЦИЯ

Комуникационният процес е неподатлив на еднопосочен анализ, т.е. разглеждането му само от една страна (активна или пасивна) би изкривило представата за неговата стойност, най-вече за присъщата му ефективност. Ясно е, че добрият комуникатор е еднакво умел в говоренето и слушането, като преките ползи от втория аспект, бихме селектирали най-общо по следния начин:

- Пълноценното слушане е комуникационно качество, което позволява бързо да се обработи многосимптомна информация, за да се излъчи точното послание в определена ситуация на общуване;
- Умението за ефективно слушане преминава през максимално активиране на сетивата за възприятие, което ги поставя в синхронизиран работен режим;
- Ефективното слушане се отразява пряко върху усъвършенстването на собствените комуникационни модели.

Персоналните възприятия са индивидуално качество, като освен от интелектуалния обем, зависят и от текущото ни емоционално състояние. Когато сме част от аудитория, когнитивният ни процес се влияе, както от личните характеристики/текущи нагласи, така и от общия емоционален фон. За установяване на конкретната интеракция би могло вниманието при участие в публични мероприятия, да се разпредели върху главно действащото лице/лица и хората в публиката. Така ще се наблюдават различни форми на съпреживяване и отразяване на информацията, като по невербалната реакция е възможно да се разгадае текущото психо-емоционално състояние на даден човек. Пресилено е да се твърди, че за успешната комуникация е възможно да се елиминира индивидуалния фактор, но все пак може да се влияе върху концентрацията на аудиторията (поне на част от нея) чрез придържане към някои общовалидни критерии. Преди да ги засегнем, ще направим кратко отклонение към публич рилейшънс в качеството му на дисциплина, отговорна за комуникацията между една организация и нейната публика. Специалистите в тази област казват, че успешният контакт се постига, когато има съвместна мисловна ангажираност между говорещия и реципиента, т.е. налице е взаимно интелектуално съпреживяване⁴¹. Постигането му е възможно само при наличие на обща мотивация за разискване или решаване на даден проблем. Иначе казано, както ораторът, така и аудиторията е нужно да положат усилия за ефективността на комуникационния процес.

⁴¹ Пейчева, Д., Етикет и протокол за успешен ПР, НБУ 2011

По-нагоре разгледахме някои похвати в публичната изява, като сега е моментът фокусът да се обърне към реципиентите, по-конкретно към уменията за пълноценно слушане! Ключово за този аспект е уменията за анализ на една публична реч, така че да може да се формира ефективно възприятие и да се създаде потенциална възможност за качествено излъчване на обратна информация (т.нар. метод майндфулнес⁴²). Как да се постигне подобен ефект? Психолози и поведенчески специалисти обосновават различни разрешения, като в това изложение ще се придържаме към изведените от проф. Иванка Мавродиева⁴³ ключови аналитични компоненти относно:

- комуникативната ситуация, при която е произнесена речта (повод, време, място);
- социалната роля на оратора;
- видът на аудиторията;
- принадлежността на речта към реторическите класификации⁴⁴;
- структурата на речта;
- реторичните похвати;
- видове и уместност на аргументацията;
- невербалните похвати, използвани от оратора;
- манипулативните тактики в течение на речта;
- другите особености на оратора.

Ползвайки предложението синтезен инструмент и за илюстрация на интелектуалното съпреживяване в една реторична ситуация, ще прибегнем до публикувани в онлайн справочника по реторика речеви ситуации и техния анализ (цитирането е дословно)⁴⁵:

1.Реч на Опра Уинфри „Ние сме повече еднакви, отколкото различни.“

Бях много години в телевизията. Още откакто бях на 19 години. Деветнадесетгодишна бях говорителка на новините в „Нашвил“. И в началото, когато си на 19, ти си щастлив просто, че имаш работа. Бях щастлива, че съм телевизионен говорител.

Когато се засичах с хора в супермаркета, те ми казаха:

- „ О, ти си това момиче?“, „ Ти си по телевизията?“.

⁴² Майндфулнес се определя от американския професор Джон Кабат-Зин като умение да присъстваш и целенасочено да обръщаш внимание на всичко в настоящия момент, без да си настроен критично към него

⁴³ Мавродиева, Ив., Реторика и пбблик рилейшънс, УИ „Св. Климент Охридски“, 2013

⁴⁴ Например, съдебната реч се числи към монологичните ораторски форми, в която се отличават увод, главна част и заключение

⁴⁵ <http://www.online.rhetoric.bg>

Справочникът предлага различни речеви ситуации и техния анализ

Аз им отговарях:

- „Да, аз съм по телевизията“.

Бях около тридесетгодишна и идвах от Чикаго, когато осъзнах, че вече не искам да съм просто лице, което показват по телевизията. Всъщност един ден интервюирах членове на Ку Клукс Клан, скинари от Ку Клукс Клан. Можеш да се учиш от всичко и от всеки. Никая възможност не е пропиляна. И по средата на интервюто видях, че участниците си изпращат сигнали един на друг. Мислех си, че аз водя разговор, в който разкривам лудите им идеали. Гледах как те си правят знаци; виждах, че те също „водеха“ скрит от мен разговор. Мислех, че аз използвам тях, за да разоблича омразата и нечовечността. Но те ме използваха като платформа, която работи за тях.

Затова взех решението, че няма повече да бъде използвана от телевизията и че ще измисля начин телевизията да бъде използвана от мен. Реших да я превърна в платформа, която да служи на зрителите. И в момента на това решение животът ми се промени, защото вече не правех шоу. Вече не бях просто в шоуто. Имах ясното намерение да използвам всяко мое шоу, за да информирам, да подкрепям, да вдъхновявам, да окуражавам и да забавлявам в същото време. Реших, че идеята, която стои зад това намерение, е да знаеш защо искаш да направиш нещо. Не просто да правиш нещо, но и да разбираш причината за това. Тази позиция може да промени парадигмата на всяко шоу.

Затова казах на продуцентите си: „Ще правя само предавания, които съответстват на моята истина. Няма да позволя на себе си да съм сложена на стол, говорейки на някого, с когото не съм свързана по никакъв начин и да представлявам неговата истина. Няма да се преструвам.“

Това разбиране, че има връзка между това кой си и какво правиш, е автентична. Това е истинската движеща сила. Това, което Гари Зукав нарича в своята книга „Мястото на душата“, това е истинска, безпогрешна движеща сила. Единствената истинска движеща сила е когато твоят характер се ангажира. Единствената истинска движеща сила е когато използваш това, което си; каквото ти е дадено; както и дарбите, които носиш със себе си, да служат за каузата, заради която си тук на Земята.

Когато разбрах това, шоуто започна да се развива. Тайната е в това как използваш себе си. Как използваш цялата си същност, емоцията си? Как, представяйки това по истински начин, отправяш всъщност отворена молитва към живота.

Това е, което се научих да правя. Целият ми живот е отворена молитва към това, което е най-висшето, което е най-добрата кауза за мен.

Всъщност вие правите това, което Колежът „Смит“ ви е окуражавал да правите; вие го правите, откакто сте влезли през неговите врати. Преобърнали сте парадигмата да служиш. „Да служим?“, ще кажете. Вие спасявате живот. Вие задавате този въпрос. Всеки, който още се чуди накъде да поеме, си задава този въпрос: „Как да бъде използван?“ И отговорът: „Живот, използвай ме! Използвай ме! Покажи ми чрез талантите и дарбите ми; покажи ми чрез това, което вече знам, това от което имам

нужда. И да знам това, което имам, както и как се да науча да бъда използван, за да служа на живота си по-добре.“

Ако, вие, Смитита, си зададете този въпрос, ви гарантирам, че отговорът ще бъде даден, ще бъде върнат и ще ви възнагради с житейска мъдрост и усещане за цялост, което за мен е най-висшата дефиниция за успех. Ако си зададете този въпрос: „Как мога да бъда използван?“, тогава вече имате отговора. Защото аз съм открила през всичките тези години на разговори и интервюта с хора, че всеки път, когато отидете и попитате някой друг „Какъв е отговорът на този въпрос?“, означава, че нямате достатъчно сила в себе си, за да укротите шума на останалия свят, да слушате своя вътрешен джипиес, вашето вътрешно усещане, което винаги знае точно сега кое е най-доброто следващо нещо, което да направите за себе си .

Ваше решение е да служите, защото вие сте жените на света. И което и да е направлението, избрано от вас, аз знам, че тогава ще се преобърне парадигмата на въпросите: „Как мога да бъда използван?“, „Как мога за използвам своето изкуство, творбите си, музиката си, моите лекарски умения?“, „Как мога да използвам моето умение за слушам и да се отдам на грижи за другите, да работя в служба на това, което е по-голямо от мен самия?“

Ако преобърнете парадигмата към това да служите, наградата ще дойде.

Това което ми харесва, е че всички момичета в Колежа „Смит“, сте се научили да виждате другия. Оценявам това. Наистина оценявам това. Вие виждате другия, забелязвате го и разбирате. Вие знаете, че разликите между нас ни правят едно цяло, разликите ни правят една нация. Разликите между нас правят целия този голям свят.

Знаете ли, причината да мога да говоря с повече от 37858 човека, аз бързо разбрах това, което Мая Ангелу ме учеше - ние сме по-скоро еднакви, отколкото различни.

Искам да споделя с вас най-същественото, което научих. Научих го от хиляди, хиляди, хиляди разговори всеки ден, стараяйки се да съм изцяло отдадена на всеки човек, да го виждам, да го чувам. И отрано започвах да забелязвам как в края на всяко мое интервю, независимо с кого съм говорила, човекът идваше при мен и ме питаше: „Добре ли беше“?, „Как бях?“, „Добре ли се справих?“

И започнах да си мисля какво означаваше всичко това. Защо всички, включително и Бионсе, в края на нейното изпълнение ми даде микрофона и ме попита: „Добре ли беше?“. Това е, защото всеки човек иска да знае, че е бил чул. Всеки спор, който сте имали с приятелите си, не е бил заради нещото, заради което сте спорели. То е най-вече за това дали сте били чути и дали сте чули другия. И много от вас дори са казвали, когато не сте били чути: „Можеш ли просто да ме чуеш? Ще ме изслушаш ли? Ще ме видиш ли? И можеш ли да разбереш, че това, което ти казвам, наистина има значение?“

И разбрах, че независимо от разговора или от спора, или от изживяването, ако можеш да отговориш на човека: „Да, чувам теб и това, което казваш“, си постигнал много.

Дали ще изберете да го направите или не, това да бъдеш чул, прави всичко различно и много ценно. Защото всеки иска да бъде чул.

Ето какво научих. Когато направиш това и когато градиш живота и работата си с намерението да служиш в името на дадена цел, ще имаш един благословен живот.

Анализ на речта:

Комуникативна ситуация

Речта е написана и произнесена по повод завършването на випуск 2017 в Колежа „Смит“. Ораторът е Опра Уинфри – най-известната американска телевизионна водеща.

Място

Колежът „Смит“ е частен независим женски колеж по изкуства в Нортхамптън, Масачузет. Колежът се слави с възможностите, които дава на жените да учат и да се развиват на световно равнище. Той е най-големият сред сдружението „Седем сестри“.

Социална роля на Опра Уинфри

Опра придобива своята известност не толкова заради уменията си на водеща, а заради характера, борбеността и способността ѝ да разбира и помага на хората. В предаването си, което е считано за най-успешното ток шоу в историята на телевизията, тя прави безброй подаръци както на публиката си на живо, така и на множество училища, хора в нужда и други благотворителни каузи. Сумите, които нейната кампания за благотворителност дарява ежегодно, варират в милиони долари. Самата Уинфри не крие своя труден житейски път, както и това как преодолява трудностите. Именно този кураж и откритост към публиката и печели милиарди фенове. Като човек, тръгнал от нищото и спявал се в безброй препятствия на живота, Опра служи за пример и името и добива еквивалент на доброта и сила.

Опра Уинфри като оратор

Кой по-подходящ да говори за „тайните на успеха“ от единствения милиардер от афроамерикански произход в света? Като телевизионен водещ Опра има завиден опит като оратор. Нейните изявления са определяни като „глас на обществото“, тъй като тя винаги акцентира не върху успеха си, а върху това, че тя самата е просто част от аудиторията. Речите ѝ са вдъхновяващи, емоционални и мотивиращи. Увереността ѝ е завладяваща, притежава изнесен, много добре поставен и трениран глас, борави умело със жестикулацията и ангажира аудиторията безкомпромисно.

Аудитория

Завършилите момичета от випуск 2017 на Колежа „Смит“. Ораторът е изцяло релевантен в аудитория на жени, борещи се за бъдещето си, с основна ценност образование и мечта за едно по-добро утре. Присъстват и учители, ръководство и директор, но фокуса е насочен към завършващите. Аудиторията е хомогенна, настроена емоционално, с еднакъв социален статус на завършили „студенти“ – т.е. така наречените от Опра, заради името на университета – „Смитита“.

Жанрови особености

Речта е тържествена и мотивираща и е по повод завършването на Колежа „Смит“. Основната тема е „Ние сме повече еднакви, отколкото различни“. Опра е добре позната на аудиторията и позицията ѝ зад трибуната вдъхва въодушевление у завършващите. Речта е дълга около 10 минути, съдържа лични примери на оратора и е с „поучителна“ функция.

Обръщения

В речта си Опра Уинфри не акцентира към деловите обръщения, а веднага пристъпва по същество. Това е изцяло в неин стил – отново показва нейната неподправеност и адресира речта не само към абсолвентите на Колежа „Смит“, а към всички, които някога, някъде ще чуят нейното обръщение.

Увод

Още в началото Опра се поставя в „обувките“ на своята аудитория и разказва за собствения си живот, когато тя е била на тяхната възраст. Използва ораторското умение да се приобщи към собствената си аудитория, за да придаде релевантност на речта си. Започва с изявлението: „ Когато си на 19, си щастлив, че просто имаш някаква работа“. През очите и възприятията на аудиторията, която е добре запозната с Уинфри, това изречение звучи хумористично, казано от една от най-влиятелните жени в света. Опра подхожда със телевизионните похвати и имитира касиерка, която е срещнала в началото на кариерата си, което предизвиква положителни емоции у аудиторията и мигновено „стопява леда“.

Изложение

Опра плавно преминава от хумористично начало, към по-сериозната част на собствената си реч. Изложението следва хронологията на нейният собствен път в медийното пространство, за уроците, които е научила, борейки се за собствената си кариера. Изложението може да бъде разделено на три части.

В първата част, тя акцентира върху ранните години на телевизионна водеща, когато все още не е имала такъв опит. Тя представя себе си като „средство“, използвано от гостите ѝ, за да пропагандират своите собствени идеи, което всъщност е предназначението на повечето предавания в ефир.

Във втората част идва решението, което Опра взима – тя решава да се разграничи от досегашното разбиране за шоу бизнес, като представя идеите си на продуцентите за предаване, което освен че информира, забавлява и вдъхновява, показва лицата и характерите на гостите, такива каквито са – със своите проблеми и травми т.е – хора, които не са по различни от другите.

В третата част Опра разкрива и тайната на своя успех, а именно „умението да служиш на хората“. Тя разказва за промените, случили се в шоуто, след като тя взима решението си „Да не се преструва повече“. Тя доказва на абсолвентите, че истината е тази, която разграничава доброто от посредственото и заклеява всякаква форма на лъжа и пропаганда. Опра предава своя собствен пример отново, като прави

референция към смисъла на живота, а именно това – да служиш. Тя изтъква, че истинския успех идва тогава, когато впрегнеш своя собствен характер и гледна точка, в името на това, което вярваш. Опра напълно обхваща своята аудитория с вдъхновяващи концепции, тя създава усещането, че всеки от слушащите я може сега, в този момент да промени парадигмата на всичко, с което не е съгласен, само и единствено чрез въпроса „С какво мога да послужа на другите?“

Заклучение

Заклучението започва с изречението „Искам да споделя с вас най-същественото, което научих.“ и представлява извода от казаното досега – а именно, че дори звезди като Бийонсе искат просто да бъдат чути и се притесняват като всички обикновени хора, което отново доказва главното твърдение, че „Ние сме повече еднакви, отколкото различни.“ Заклучението включва и съветът на Опра към завършващите Колежа „Смит“, а именно да намерят своето призвание служейки на света, отдадени на каузата, към която се стремят.

Аргументация и основни апели

Основните апели в речта са равенството, служенето на по-висша цел, защита на личните ценности и вглеждане в битието на другия. Речна е мотивираща и разгръща една лична история на човек, опознал успеха по особено вдъхновяващ път. Аргументацията говори чрез постиженията на оратора, които са достойние на цялата аудитория. Похватите за убеждаване за изместени на заден план, тъй като репутацията на Опра Уинфри говори преди самата нея.

Реторични фигури и похвати

В речта присъстват множество повторения, именно в помощ на основните акценти и апели: „Няма да се преструвам“, „да служиш“, „да бъдеш чут“, и т.н. Речта включва реторични въпроси, които разнообразяват стилистиката. Стилът на изказване е неофициален, личен и в хармония на имиджа на телевизионната звезда.

Неезикови средства/ Невербално поведение

Като опитен оратор, Опра използва жестикулацията като похват, който да засили влиянието на думите и. Тя борави умело с мимиките си, акцентира с по-висок тон на важните елементи от речта, като постоянно разнообразява жестовете си. Опра носи очила, облечена е в тогата на университета, което показва уважение към институцията и синхрон с аудиторията. Гримът и е минималистичен, а бижутата са в симбиоза, което придава достолепие на образът ѝ.

Следкомуникативен етап

Речта се радва на огромен успех и влиза в класацията на „10-те най-добри речи за завършване“ на списание „Роулинг Стоун“, както и на милиони гледания в платформата YouTube.⁴⁶

⁴⁶ Преводът на речта и анализът ѝ са авторство на Цветелина Огнянова, студент от специалност „Връзки с обществеността“, ФЖМК, СУ „Св. Климент Охридски“

2.Реч на Камерън Ръсел по време на TEDxMidAtlantic

(Камерън Ръсел е облечена в къса неформална рокля с високи обувки)

Здравейт!. Казвам се Камерън Ръсел и от известно време насам работя като фотомодел. Всъщност, от десет години. И усещам някакво напрежение в залата, защото роклята ми май не е подходяща. (смях) За щастие си донесох и други дрехи. Това е първото преобличане на сцената на TED, така че мисля, че извадихте късмет да го видите. (Започва да се преоблича) Ако някои от жените бяха ужасени от вида ми, когато излязох пред вас, няма нужда да ми казвате сега, по-късно ще разбере от Twitter. (смях).

Също така ще отбележа, че имам привилегията да мога да променя мнението ви за мен само за някакви си 10 секунди. Не всеки може да го прави. (Събува високите си обувки и ги заменя с равни, без ток).

Тези токчета са много неудобни, така че всъщност е хубаво, че ще ги махна. Най-лошата част е да си промуша главата през тази блуза, защото тогава всички ще ми се смеете, така че не правете нищо докато е над главата ми. (Облича блуза).

Добре. Защо направих това? Това беше неловко. (Показва нейна снимка от модно дефиле) Е, надявам се не чак толкова, колкото тази снимка. (смях) Имиджът притежава голяма сила, но също така е нещо повърхностно. Т

Току-що преобразих това, което мислехте за мен в 6 секунди. И на тази снимка, (показва снимка от фотосесия) всъщност все още не бях имала гадже в истинския ми живот. Чувствах се страхотно неудобно и фотографът ми казваше да си извия гърба и да си сложа ръката в косата на това момче. И разбира се, с изключение на хирургическа намеса или изкуствения тен, който си сложих преди два дни за работа, няма много неща, които можем да направим, за да променим начина, по който изглеждаме. А това как изглеждаме, въпреки че е повърхностно и неизменимо, има огромно влияние върху живота ни. Затова днес, за мен смелост значи да бъдеш искрен. И аз съм на тази сцена, защото съм модел. На сцената съм, защото съм привлекателна, бяла жена, а в моята индустрия това се нарича seksi момиче.

И ще отговоря на въпросите, които хората винаги ми задават, но ще отговоря искрено.

И така, първият въпрос е: Как се става модел? Аз винаги просто отговарям:

-О, видяха ме на улицата!

Но това нищо не значи. Истината е, че станах модел, защото с моите гени съм ударила шестица от тотото и съм наследница, може би се чудите на какво. В последните няколко столетия красотата е определяна не само като здраве и младост и симетрия, които биологически сме програмирани да харесваме, но също и високи, слаби фигури, женственост и бяла кожа. И това е наследство, което е изградено за мен и е наследство, от което се възползвам. Знам, че има хора в публиката, които в този момент са скептични и може би някои любители на модата, които си мислят:

„Чакай малко! Наоми, Тайра. Джоан Смолс. Лиу Уен.“

И първо, искам да ви похваля колко много знаете за моделите. Впечатлена съм. (смях) Но за съжаление трябва да ви съобщя, че през 2007 година един вдъхновен докторант от университета в Ню Йорк преброи всички модели на модния подиум, всяка една наета.

И от 667 модели на работа само 27, или по-малко от четири процента, са били цветнокожи. Следващият въпрос, който винаги ме питат е:

- Мога ли да стана модел като порасна?

И първият ми отговор е:

- Не знам, не аз отговарям за това!

Но вторият отговор е, това, което наистина искам да кажа на тези момиченца е:

- Защо? Разбирате ли? Можете да бъдете каквото си поискате. Можете да бъдете президента на САЩ или изобретателя на новия интернет или нинджа-сърдечно-съдов-хирург-поет, което ще е страхотно, защото ще сте първият такъв. (смях).

И ако след този невероятен списък, те все още казват: Не, не, Камерън, искам да бъда модел, аз им казвам:

- Ами да ви ви видим тогава! Защото от мен не зависи нищо и можете да сте главния редактор на американския Vogue или изпълнителния директор на H&M, или следващият Стивън Майзел. Да кажете, че искате да станете модел, когато пораснете, е все едно да кажете, че искате да спечелите лотарията, когато пораснете. Извън ваш контрол е и е яко, но не става за кариера.

Сега ще ви покажа какво съм научила за последните 10 години като модел, защото за разлика от сърдечно-съдовата хирургия, това може да бъде синтезирано сега. И така, ако фотографът е застанал тук и светлината идва оттук (посочва) от металохалогенна лампа, например, и клиентът е казал: „Камерън, искаме снимка, на която си в крачка.“ Ами тогава тръгвам с този крак напред, изпънат хубаво, тази ръка отива назад, другата напред, главата е завъртяна в $\frac{3}{4}$ профил и просто се движите напред-назад, просто така и след това поглеждате назад към въображаемите си приятели, 300, 400, 500 пъти. (смях) И резултатът ще е нещо такова. (смях, показва снимки) .За предпочитане, не чак толкова странно, като тази в средата. Не знам точно какво се е случило там. За съжаление, след като завършите училище и имате биография и вече сте направили няколко поръчки, не можете да желаете нищо повече. И ако искате да бъдете президент на САЩ, но в биографията ви пише: „Модел на бельо: 10 години“, хората ще ви гледат странно.

Следващият въпрос, който винаги ми задават е дали всички снимки минават обработка?

И да, почти всички снимки се обработват, но това е само малка част от това, което се случва. Това е първата ми снимка като модел (показва своя снимка) и също за първи път в живота ми облякох подобно бельо. Знам, че взе да става много лично, но бях много младо момиче. Това е снимка с баба, ето как изглеждам само няколко месеца по-рано. (Показва снимка с баба си) А това съм аз в деня на фотосесията.

Моята приятелка дойде с мен. (Показва различни снимки) А тук съм на парти няколко дни преди да се снимам за Vogue Франция. Ето ме във футболния отбор и в списание.

И, ето ме днес. Надявам се, че виждате как тези снимки не са снимки на мен. Това са конструкции и са конструкции от група професионалисти, от фризьори и гримьори, и фотографи, и стилисти и всички техни асистенти, „пре-продукция“ и „пост-продукция“. И те изглаждат всичко. Това не съм аз.

Окей, следващият въпрос е:

-Дават ли ви безплатни неща?

Аз наистина имам твърде много 20-сантиметрови токчета, които никога не обувам, освен по-рано, когато влязох тук. Но безплатните неща, които получавам в истинския ми живот – това са нещата, за които не обичаме да говорим. Аз израснах в Кеймбридж и веднъж отидох до магазина, но забравих да си взема пари и ми дадоха рокля безплатно. Когато бях тийнейджър, бяхме в колата с приятелката ми, която е ужасен шофьор и естествено мина на червено, и ни спряха, и се разминахме само с „Извинете, господин полицаи“ и си продължихме по пътя. И получих тези неща безплатно заради начина, по който изглеждам, не заради човека, който съм. А има хора, които плащат за това как изглеждат, а не кои са.

Сега живея в Ню Йорк и миналата година от 140 000 тийнейджъри, които са били спрени за обиск, 86% от тях са били чернокожи или латино, а повечето са били млади мъже. А в Ню Йорк има само 177 000 чернокожи или латино младежи, така че за тях въпросът не е „Дали ще ме спрат?“. Въпросът е: „Колко пъти ще ме спрат? Кога ще ме спрат?“ Когато търсех материали за този семинар открих, че от 13-годишните момичета в САЩ 53% не харесват тялото си и докато станат на 17 тази цифра нараства до 78%..

И последният въпрос, който ме питат е:

-Какво е да си модел?

И мисля, че отговорът, който търсят е:

-Ако си малко по-слаба и с малко по-бляскава кожа, ще си толкова щастлива и ще изглеждаш прекрасно.

И когато сме зад кулисите, даваме отговори, които може би наистина карат нещата да изглеждат така. Казваме: „Наистина е невероятно да пътуваш и да работиш с вдъхновени, творчески настроени, страстни хора.“

И това е така, но е само част от истината, защото това, което никога не казваме пред камерата и което аз никога не съм казвала пред камерата е: „Не се чувствам сигурна в себе си“. И не се чувствам сигурна, защото трябва да мисля за това как изглеждам всеки ден.

И ако някога се чудите: „Дали ако имам по-слаби бедра и по-лъскава коса ще съм по-щастлива?“ Трябва само да се срещнете с група модели, защото те имат най-слабите бедра и най-бляскавата коса и най-готините дрехи и въпреки това може би те са най-несигурните жени на планетата.

Затова когато пишех този семинар, ми беше много трудно да намеря баланс. Защото, от една страна, ми е много неудобно да изляза тук и да кажа: „Вижте, получих всичко това, защото толкова много неща работят в моя полза“.

И ми беше неудобно след това да кажа: „И въпреки това аз невинаги съм щастлива.“

Но най-вече е трудно да разчупиш стереотипа на полово и расова ситуация, когато аз самата получавам най-големите облаги от това. Но също се чувствам щастлива и за мен е чест да бъда тук и мисля, че е прекрасно, че имах възможност да дойда преди да са минали 10, или 20, или 30 години и да съм още по-тясно обвързана с кариерата си. Защото тогава може би нямаше да ви разкажа как ме взеха на първата ми работа или как си платих за колежа, което сега ми изглежда толкова важно.

Ако има поука от това, което разказах, надявам се, че ние всички се чувстваме по-комфортно да признаем силата на това как изглеждаме в нашите привидни успехи и привидни провали. Благодаря!

Анализ на речта:

Реторическа/Комуникативна ситуация

TED е поредица от конференции, създадена с цел да популяризира идеи, които са ценни за разпространяване. От своя страна TEDx са независими TED-подобни събития, които могат да бъдат организирани от всеки, който е получил безплатен лиценз от TED. Събитията са с нестопанска цел. Конкретната реч на Камерън Ръсел е произнесена по време на TEDxMidAtlantic през октомври 2012 година, когато основното мото на събитието е било „Бъди безстрашен“. Основната тема, която представя Ръсел е: „Външният вид не е всичко“ и е достатъчно смела да разкаже подробности за професията си, които никой до този момент не е. Декорът на събитието е представен единствено от малък стол, на който са поставени дрехите на Камерън Ръсел, които тя използва още в началото на речта си. Липсват други декорации по сцената. Ораторът е позициониран на малка сцена, която е издигната на не повече от 20 см от земята.

Прави впечатление, че аудиторията е на доста по-голяма височина спрямо оратора.

Социална/Комуникативна роля на оратора

Камерън Ръсел е професионален модел, който започва кариерата си на крехката възраст от 16 години. Майка ѝ има познат, който работи за Ford Models и решава да запише Камерън. През 2012 година речта, която произнася по време на TedxMidAtlantic е определяна за една от най-популярните и силни речи произнесани някога на подобно събитие. Това, което я отличава от останалите оратори в тематиката е факта, че тя е професионалист в сфера, в която външния вид е от съществено значение и не се страхува да издаде тайни от модния свят.

Камерън Ръсел произнася речта си пред директна аудитория – няколко стотици души, които се намират в залата. Изявата е записана и след това разпространена и в

интернет страницата на TED, както и в YouTube, което я превръща и в обект на вторична виртуална аудитория. Благодарение на множеството канали, на които е разпространена, речта е достигнала до голям брой хора и може да се направи заключението, че е постигнала целта си – да накара хората да се замислят за важността на външния вид.

Неезикови средства в поведението на оратора

В началото Камерън Ръсел се появява в стилна, къса рокля (над коляното) по тялото, високи обувки и спусната коса. Малко след като започва речта си тя се преоблича обувайки дълга пола, жилетка и сменяйки високите обувки за равни такива. Косата през цялото време остава спусната. Това показва връзката между женствения тоалет в началото и по-неутралния след това. В нито един момент косата не прикрива лицето. Гримът е лек, ненатрапчив, липсват всякакви бижута. Движенията, които прави по време на речта са редуцирани до малки стъпки по сцената и леки движения с ръцете. Усмихва се през голяма част от времето, самоиронизира се и предизвиква смях в аудиторията. Шегите са обвързани с темата и са подходящи. В началото са значително повече, но с течение на времето и навлизането в темата намаляват. Темпото, с което говори е бавно, всяка дума се изговаря внимателно и се акцентира на моментите, в които има послания към публиката различни от разказ за детството или любопитна случка. Погледът на Ръсел през цялото време е насочен към публиката или към дисплея с нейни снимки, които тя разглежда заедно с аудиторията. Прави впечатление, че нито веднъж не поглежда в камерата.

Аудитория, пред която е произнесена речта

Аудиторията, пред която е произнесена речта включва не повече от 200-300 посетители на конференцията, които по националност са преобладаващо американци, а спрямо кадрите може да се отсъди, че около половината са мъже, а другата половина – жени. По израженията по време на представянето, както и смеха и аплодисментите може да се направи заключение, че публиката е харесала речта на Ръсел.

Особености на речта

Речта е с подходящото времетраене – 9 минути и половина. Достатъчни, за да се предаде основната теза, както и аргументите без аудиторията да загуби интерес. В допълнение трябва да се добави, че едно от изискванията на TED е речта да е не по-дълга от 18 минути. Представената от Ръсел напълно изпълнява това изискване. Изреченията са ясни, кратки, използва се подходящ тон, интонация и паузи.

Жанр на речта. Целта на речта е да бъде вдъхновяваща и подканваща хората да се замислят за важността на външния вид и това, че хората не го избират, когато се раждат.

Увод, основна част, заключение

Уводната част започва с твърдението на Ръсел, че може да промени мнението на аудиторията за нея за по-малко от 10 секунди и демонстрирането на това твърдение посредством преобличането. Още в началото тя индиректно оставя настрана имиджа

си на успял модел като красивите дрехи биват заменени от жилетка и дълга пола. Предразполага аудиторията си, премахва бариерите между оратор и публика. Това се затвърждава и от снимката от модно дефиле, която им показва и сама я осмива. По този начин заявява и основната тема, която ще разгледа – „Затова днес, за мен смелост значи да бъдеш искрен“, което кореспондира и с основната тема на конференцията – „Бъди безстрашен“. Ръсел успява да направи плавен преход между уводната и основната част на изявлението си.

В основната част тя отговаря на някои от най-често задаваните в кариерата ѝ въпроси като междувременно успява да засегне наболял за обществото проблем като дискриминацията. На всеки един въпрос тя не дава искрен отговор, но и успява да го обвърже с важна тема, за която трябва да се говори. При първото запитване тя започва темата за дискриминацията – за това колко от всички модели по подиума са цветнокожи и колко са малко в сравнение с останалите. Целта на втория и третия въпрос е да покажат на публиката, че тази професия далеч не е толкова красива и идеална колкото изглежда в очите на по-младите, че също като всички останали си има и отрицателни страни, които остават скрити за външните публики и най-лошото – създава нереалистични представи за външния вид и кара младите момичета да чувстват неудовлетвореност. Следващата засегната тема отново е за дискриминацията, но не само по признака цвят на кожата, а и заради националността. Това, че като американка тя се ползва с определени „привилегии“ поставя в неравностойно положение хилядите латиноси, които биват проверявани всеки ден от полицията.

Завършвайки отново с това, че нещата в съответната професия не са такива, каквито изглеждат цялостната композиция е напълно завършена и по индиректен начин Камерън заявява на хората, че трябва да се научат да се обичат такива каквито са, защото моделите, които служат за подражание всъщност са нереалистични. В реалния живот нещата стоят по съвсем друг начин.

Реторични фигури и похвати

Основната тема на речта е, че външният вид не е всичко. Не е хубаво човек да се осланя само и единствено на него, защото той е природно даден, не зависи от хората. Личните примери изобилстват в речта. Още от самото начало Камерън Ръсел многократно използва лични снимки и разказва истории свързани с живота ѝ. По този начин успява още повече да се доближи до аудиторията. Речта започва посредством шега свързана именно с външния вид и преобличането, което предизвиква смях сред публиката, а след това, почти веднага бива въведено и основното понятие. Най-силните моменти в речта определено са свързани с личните истории и снимките, които Ръсел представя пред аудиторията си, както и с доказателствата за дискриминация, които дотогава не са известни на публиката. Представянето на факти, аргументирани посредством различни изследвания и проценти затвърждава силата на конкретните моменти.

Един от основните използвани похвати в речта е визуалния, чрез който са дадени примери отново в подкрепа на тезите. От реторичните фигури се откриват множество епитети, метафори и сравнения.

Аргументация

В подкрепа на аргументите Камерън използва данни от проведени изследвания както и лични примери. Говоренето в първо лице, единствено число не само разрушава бариерите между публиката и оратора, но и спомага за изграждане на връзка основана на доверие между тях. Ръсел разчита на личния опит и пример като най-силен аргумент. Също така, предвид позицията, в която се намира може да се твърди, че повечето от тях, които използва са аргументи на авторитета. Основните цели са да въздействат емоционално и да дадат ясна и точна информация за проблеми, които са важни в обществото.⁴⁷

Кратко обобщение:

Придържането към чисто практическия вариант на илюстрация по темата е похват за пълноценно отразяване на важността на уменията за слушане в условията на комуникационния процес. Всеки реципиент е в състояние да отработи по различен начин отправеното послание, възползвайки се от една или друга част на ораторската теза. Емоционалният фон, като невербален инструмент, ще бъде практически най-силната връзка между ситуацията и индивидуалния участник в нея, а отделните смислови детайли впоследствие ще бъдат тематично възпроизведени в различни ситуации. Тези общи положения са с особена значимост за комуникационната интеракция, като осъзнаването им и подробното им отработване биха ни позволили да подобрим персоналните си комуникационни умения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Темата за вербалната и невербална комуникация е необятна, но не поради трудности в научното ѝ изследване. Индивидуалните особености на участниците в процеса на общуване, породени от богати житейски опитности, създават многообразие на нюансите, които не се подават на обобщения и еднотипно управление. Зад това се крие широта на познанието, съпроводено с безкрайни възможности за лична практика и самоусъвършенстване. Изцяло от нас зависи дълбочината, в която ще навлезем на комуникационното поле, мотивирани от лично любопитство, желание за самообразование, стремеж към експерименти, изграждане на адаптивни и успешни модели.

Процесът на общуване, разгледан през фокуса на юридическата практика, почива освен на базови етапи и на редица отклонения, които придават нетипичност на средата и условията за обмен на информация. Ето защо обогатяването на арсенала от професионални стратегии за контролиране на подобни нерегулярни проявления, освен предизвикателна задача е и въпрос за целенасочено знание, интерес към което настоящият материал скромно се опита да провокира.

⁴⁷ Преводът е на Ралица Алексова, студент във ФЖМК, Софийски университет, специалност „Връзки с обществеността“