

Маркеры уверенного поведения

Выше мы уже говорили о том, что уверенное поведение базируется на уважении границ психологического пространства партнера и своего собственного. Как же конкретно считывается уверенность в себе непосредственно в контакте?

Уверенность в себе проявляется в том, что человек говорит (вербалика), и в том, как он говорит (невербалика). Посмотрим на это повнимательнее.

Для человека, транслирующего уверенность в себе, как правило, не характерны следующие речевые обороты:

1. **Я хотел бы** (*Я попросил бы. Я присел бы. Я написал бы*), то есть высказывания в сослагательном наклонении — тогда, когда речь идет о настоящем, а не о фантазиях или предположениях. Например, не «Я попросил бы вас» («Вы не могли бы?..»), а «Я прошу вас», не «Я хотел бы», а «Я хочу». Злоупотребление глаголами в сослагательном наклонении указывает обычно на неуверенность и внутреннее торможение активности, человек словно остается в проектах и фантазиях, вместо того чтобы действовать.

2. **Проект получается** (*не получается*), **работа делается** (*не делается*), **отчет мною пишется** (*не пишется*), **бумаги подписываются**, **дом строится**, **отношения портятся**. Это глаголы в страдательном залоге. Уверенный человек скорее скажет не «Работа не делается», а «Я не делаю работу» или «Сотрудник не делает работу», не «Отношения испортились», а «Я испортил отношения с этим

человеком». Читатель, вы улавливаете смысловую разницу? Страдательный залог отражает такое восприятие реальности, в котором события происходят как будто сами по себе, без контроля и помимо воли говорящего, как будто он не может на них никак повлиять.

3. *Обезличенные высказывания (принято считать; всем известно, что; психология давно доказала, что)*. То, о чем я сейчас говорю, относится именно к личному контакту. Например, есть разница между высказыванием «Всем ясно, что старт проекта необходимо отложить» и «Я считаю, что старт проекта необходимо отложить» — говорящий принимает личную ответственность за высказываемую точку зрения. Есть разница между «Весь отдел видит, что вам трудно справиться с этим» и «Я вижу, что вам трудно справиться с этим». Уверенный в себе человек не боится ответственности и не старается избежать ее любыми способами, это отражается в его речи.

4. ***Попробуйте это! Сядьте! Слушайте меня! Запишите это!*** Изобилие глаголов в повелительном наклонении указывает на тенденцию доминирования и в большей степени характерно для агрессивного человека, чем для уверенного в себе.

5. ***Пытаться, стараться.*** Например: «Я пытаюсь» или «Я постараюсь». Изобилие таких речевых оборотов отражает тот факт, что внимание говорящего сосредоточено не на цели, а на попытке, которая в его сознании сопряжена с преодолением больших (и вероятно, непреодолимых) препятствий.

И если у него не получится, он всегда может сказать: «Но я же пытался!» — то есть оправдаться.

6. **Как бы.** Обилие подобных частиц также указывает на неуверенность.

Для речи уверенного человека характерны следующие признаки:

1. **Наличие высказываний от первого лица**, то есть от Я. «Я считаю», «Я хочу», «Я уверен, что». Такой человек выражает свои мысли, чувства прямо и недвусмысленно.

2. **Отсутствие оправданий и обвинений.** Когда такой человек отказывает или просит о чем-то, он чувствует себя достаточно спокойно и комфортно и не оправдывается за это. Он может коротко указать причину отказа или обосновать свое требование или просьбу, однако это не звучит как извинение. Сравните, например, следующие высказывания: «Нет, я не смогу посидеть завтра с твоим ребенком, у меня не будет такой возможности» и «У меня не получится, я очень бы хотела посидеть с твоим сыночком, но, понимаешь, у меня завтра с мамой поход на рынок за огурцами, а ты же знаешь, как она обидится и рассердится, если я ей откажу!»; «У меня сейчас нет свободных денег, поэтому я не могу одолжить тебе» и «Если бы у меня была возможность, я бы обязательно дал тебе, но у меня сейчас всего три тысячи осталось, зарплата только на следующей неделе, а мне еще надо подарок теще купить на день рождения, я и сам без денег сижу... Если бы не это, я бы обязательно тебе одолжил».

3. Уверенный человек также обычно **не склонен обвинять** — например, от него не услышишь:

«Это все из-за вас!», «Сами и виноваты», «Если бы не вы, ничего бы не случилось». Оправдания и обвинения отражают восприятие происходящего в системе координат преступления и наказания, то есть вины и наказания за содеянное. Зрелый человек больше склонен воспринимать реальность в контексте ответственности, без наказания других и самобичевания.

4. Ясность и однозначность в выражении собственной позиции и потребностей. Например, подчиненный за последнюю неделю трижды опаздывал на работу, и непосредственный руководитель решил поговорить с ним, чтобы впредь такого не повторялось. Глядя на подчиненного, он несколько раз спрашивает его, действительно ли тот дорожит своей работой, а потом советует пересмотреть свое поведение на рабочем месте в контексте этого желания — работать в организации и дальше. Поведение руководителя в этом примере очень далеко от уверенного. Уверенный в себе человек в состоянии ясно, конкретно и недвусмысленно указать на то, что конкретно ему не нравится, или обсуждать щекотливую тему, не уклоняясь от прямого называния того, о чем именно идет речь, и обозначения того, что именно он хочет.

5. Отсутствие противоречий между тем, что человек говорит и как он говорит. Неуверенные, извиняющиеся или агрессивные интонации, проглоченные окончания слов или сверлящий взгляд сведут на нет даже самые уверенные речевые высказывания.

Невербально уверенное поведение проявляется в следующих признаках:

- ✦ ясная, разборчивая, хорошо артикулированная речь с отчетливым проговариванием окончаний слов;
- ✦ скорость речи средняя или скорее медленная, чем быстрая;
- ✦ специфические интонации;
- ✦ прямая осанка, человек не сутулится и не горбится, голова не склонена, а держится прямо;
- ✦ обязательно поддерживается зрительный контакт, нет страха посмотреть человеку прямо в глаза. Избегание зрительного контакта считается как игнорирование, проявление неуверенности в себе или нечестности;
- ✦ глаза не бегают, взгляд прямой, а не исподлобья;
- ✦ отсутствие зон видимого хронического напряжения в лицевых мышцах и теле, в особенности телесных зажимов в области спины, шеи, плеч. У неуверенных в себе или агрессивных людей нередко приподнятые плечи, напряженная спина, что хорошо заметно со стороны;
- ✦ руки не прижаты к туловищу (в особенности от плеч до локтей), человек может свободно жестикулировать;
- ✦ способность раскованно, жизнерадостно, без напряжения смеяться.