Тема 3. Психологическая диагностика ведущей репрезентативной системы

1. Особенности восприятия и репрезентативные системы.

Каждый человек, исходя из особенностей восприятия, формирует свою субъективную модель мира, создавая и структурируя свой уникальный жизненный опыт. Это лишь один из многих способов понимания и организации сложной и, тем не менее, прекрасной системы человеческих мыслей и коммуникации.

Мы познакомимся с одним из направлений, занимающейся данной проблематикой. Нейро–лингвистическое программирование (НЛП) – направление, занимающееся изучением восприятия информации и выработкой приемов воздействия на психику, с целью изменения отношения и взглядов человека к событию, поступку, а также его поведения. Сложность названия объясняется его функциональностью. «Нейро» подразумевает использование знаний о работе мозга для понимания поведения человека. Лингвистическое – умелое построение общения с целью коррекции поведения человека на основе использования его позитивного опыта. Программирование – закрепление определенного опыта поведения для получения положительного результата.

Это достаточно новое направление в зарубежной психологии, аккумулировавшее в себе последние достижения и разработки в области психологии, математики, лингвистики и неврологии. Наблюдая за способностью человека на протяжении всей жизни менять свои взгляды, убеждения, установки, цели и отношение к поведению своему и окружающих, американские исследователи Джон Гриндер, специалист в области лингвистики, и Ричард Бендлер – математик, увлеченный психологией, задались целью ответить на вопрос: «Насколько эффективно в психотерапевтической практике можно данным процессом управлять?» Цель этого управления – помочь человеку найти путь к ресурсам своей психики и научить рационально их использовать. Средством достижения этой цели является поиск так называемых «ключей доступа» к внутреннему миру, посредством наблюдения за особенностями мировосприятия. Обращая внимание на формулировку мыслей и их изложение, стиль и темп речи, жестикуляцию, мимику и движение глаз, устанавливается так называемая *ведущая* система, которой больше всего доверяет человек. Именно она доводит информацию до сознания, помогая ориентироваться в окружающей среде. Вот почему одни из всего многообразия информации доверяют тому, что видят, другие – тому, что слышат, третьи верят интуиции, своим чувствам. Четвертые вначале анализируют, сопоставляют со своим опытом и только после этого принимают решение о принятии информации.

Следующая система – *референтная* – несет ответственность за сверку вновь поступившей информации с уже имеющейся. Определенные техники НЛП, применяемые в психотерапевтических целях, позволяют направить информацию (заложить программу), минуя сознание, сразу в подсознание.

Там она остается до получения определенного сигнала, который человек может давать самостоятельно или получить извне. Команда или сигнал представляют собой слово, зрительную картинку или чувственный импульс, который запускает программу.

Для человека разрушить заложенную программу несложно. Достаточно осознать происходящее (начало действия заложенной программы) и сказать себе «стоп» или изменить свою деятельность. Главное – уверенность в том, что вы делаете правильно как для себя, так и для ближайшего окружения.

По замыслу Дж. Гриндера и Р. Бендлера, техники нейро–лингвистического программирования предназначались для оказания психологической помощи широким слоям населения, не имеющим возможности пользоваться дорогими услугами психоаналитика. Данный метод, при умелом применении, позволял в кратчайшие сроки помочь человеку в решении его проблем или изменить отношение к ним. В этом значительную роль играли поиск резервов психики, положительный жизненный опыт пациента.

Эффективность нейро–лингвистического программирования в достижении результата была настолько высока, что им заинтересовались специалисты в различных областях, в том числе в управлении, образовании, рекламе, Public Relation.

Личные наблюдения свидетельствуют о том, что работа с подсознанием требует аккуратности и точного знания того, как сработает заложенная программа, и чего вы хотите с ее помощью добиться.

Живя в мире людей, вещей, предметов и событий, мы, посредством органов чувств, получаем информацию о различных характеристиках, того, с чем сталкиваемся. Органы чувств отражают отдельные свойства предмета, вызывая у нас определенные ощущения. В зависимости оттого, какие органы чувств у нас лучше развиты, мы в большей степени накапливаем именно эти ощущения, которые в последствии формируют наше восприятие и его эмоциональную окраску.

У человека насчитывают свыше пятидесяти видов ощущений, которые можно распределить на следующие группы:

- внешние (зрение, слух, осязание, обоняние, вкус);
- двигательные – положение в пространстве тела и его частей;
- общего состояния – обмен веществ и состояние внутренних органов;
- расчетные – ощущения процесса мышления (узнавание, вспоминание и др.).

Эмоции – показатель величины произошедших, происходящих и прогнозируемых в будущем изменений в организме, которые основываются на «старых» ощущениях и влияют на «новые».

Д. А. Зарайский в этой связи выделяет три вида эмоций:

- эмоции, присутствующие в первичной (из среды) записи сигнала и его связей – здесь они отражают фактически происходившие изменения – безусловные эмоции;
- эмоции, присваиваемые новым связям, образующимся в процессе ассоциирования отражений, здесь они присутствуют в снятом виде – условные эмоции;
- эмоции, как показатель рассогласования при расчете поведения – здесь они могут быть оценены, как показатель вероятности расчетные эмоции.

Данное описание является предварительным. Применительно к внешним объектам эмоции означают их положительную или отрицательную окраску, как предвосхищение определенных изменений. Совокупный фон просчитываемых и исполняемых эмоциональных моделей образует настроение. Эмоция лежит в основе создания отношения к человеку, предмету, явлению и миру в целом. Таким образом, накопленные ощущения при эмоциональном сопровождении оформляются в **восприятие,** которое отражает в нашем сознании предмет или явление целиком.

Особенности восприятия каждого можно описать такой метафорой.

«Жили–были три слепых мудреца. В меру своих ограниченных возможностей познавали они мир, исследуя буквально все, что попадалось им под руку. И попался им как–то под руку слон. Обрадовались тогда мудрецы и тут же стали его исследовать.

Первый из них наткнулся на бок слона и воскликнул: "Слон подобен огромной стене!" Второй, подержавшись за хобот, возразил: "Слон – это большая змея!" Третий же обследовал хвост, а потому уверенно заявил: "Что вы, друзья? Слон мне больше напоминает веревку".

Они бы еще долго спорили, но ведь не зря же их прозвали мудрецами. По своему, надо сказать, большому жизненному опыту мудрецы догадались, что каждый из них столкнулся лишь с малой частью реального слона. Конечно же, все трое правы. Правда, только в пределах той области, с которой они непосредственно столкнулись. Осознав это, мудрецы сложили свои представления о слоне, но даже это знание не могло быть полным».

Мудрецам можно только посочувствовать, что они воспринимали слона с помощью тактильно. У нас есть возможность воспринимать окружающий мир, людей, предметы посредством наших органов чувств (зрения, слуха, ощущений), которые включаются в работу не одновременно, а последовательно (хотя почти мгновенно), но нам эти особенности незаметны до тех пор, пока мы не обратим на них внимание.

Порой для проверки устойчивости и степени концентрации внимания, обучаемым неожиданно предлагается задача: «Не думать о хромой обезьяне». И невольно каждый из испытуемых через какой–то промежуток времени обращается к этому персонажу, демонстрируя себе такое качество внимания как переключаемость.

Я привел этот пример для того, чтобы читатель вспомнил, что первое пришло на ум по поводу «хромой обезьяны»: вы представили хромающее

животное или услышали его стоны, свидетельствующие о болезненном состоянии, или почувствовали неприятные болезненные ощущения, вызывающие дискомфорт при движении. Если первой в памяти всплыла картинка, то зрительный канал восприятия у вас развит лучше остальных. Если вначале вы услышали звуки, то соответственно лучший ваш канал восприятия – слуховой. Если в сознании сразу возникли ощущения, а затем картинка и звук, то вы больше доверяете тому, что чувствуете.

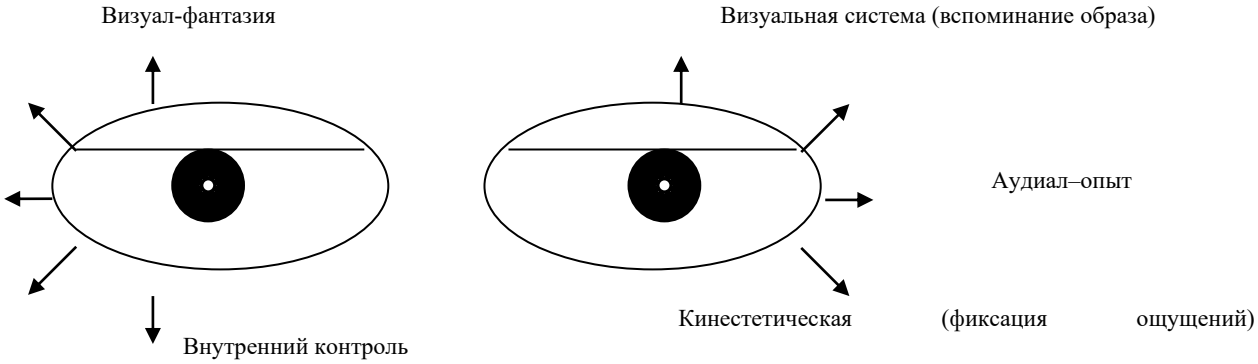
Очень важно не только знать себя, особенности своего восприятия, но и уметь настроиться на своего собеседника, понять его действия. С чего следует начинать? На основе увиденного поведения мы, по словам известного психолога С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных. В ходе познания одновременно осуществляются и эмоциональная оценка, и попытка понять поступки собеседника, и основанные на этом стратегии изменения его поведения, и построение своего собственного.

Как происходит восприятие нами собеседника? Как формируется его образ? Что влияет на наше восприятие?

Первой ступенью познания является чувственный образ, который выступает строительным материалом в процессе создания изображения. Если проводить аналогию со строительством дома, то чувственный образ — кирпич, а дом — целостный образ восприятия. По словам психолога А.А. Бодалева, образ человека есть совокупность элементов (кирпичей), находящихся в определенном соотношении с совокупностью элементов, составляющих облик отражаемого человека. Этот момент аналогичен конкурсам красоты, проходившим в начале прошлого века, когда устроители на сцене выставляли вырезанный из фанеры трафарет женской фигуры размером, соответствующим стандартам красоты того времени. Претендентки должны были проходить сквозь трафарет. Не «вписавшиеся» в предложенный трафарет конкурсантки выбывали из конкурса, а прошедшие, продолжали участвовать в состязании. Так и мы, увидев человека в первый раз и не обладая необходимой о нем информацией, неосознанно накладываем на него свой трафарет (шаблон**,** эталон), который сформирован у нас в процессе жизни, деятельности, общения и является нашим опытом. Таким образом, мы осуществляем поиск **сходства с шаблоном,** который характеризуется с одной стороны объективностью, а с другой субъективностью.

Заслуживает особого внимания вопрос определения по глазам ведущей системы восприятия собеседника. Результаты исследований показывают, что глаза — не только зеркало души, они являются еще и связующим звеном с отделами головного мозга, отвечающими за сохранность определенной информации.

Движение глаз собеседника (вправо и влево для вас, смотрящего на собеседника)



Например, для быстрого воспроизведения зрительной картинки наш взгляд непроизвольно направляется вверх. В этот момент устанавливается незримый «мостик» с отделами головного мозга, отвечающими за сохранность зрительной информации. В считанные секунды воссоздается необходимый образ и по данному «мостику» востребованная картинка мгновенно всплывает в нашем сознании. Затем взгляд переводится на собеседника и начинается рассказ.

Обращение к зрительным воспоминаниям можно определить по движению глаз человека, направленных вверх, а также вверх и вправо (право и лево для смотрящего на собеседника).

Когда же человек придумывает зрительный образ, фантазирует, то взгляд направляется вверх и влево. Спросив, например: «В чем был одет потерпевший?» мы предполагаем, что человек обратится к своим воспоминаниям, о чем будет свидетельствовать взгляд, который должен пойти вверх и вправо. Но, увидев направление взгляда вверх и влево, мы можем предположить, что собеседник пытается включить свою фантазию и может последовать неискренний ответ.

Очень важно, после услышанного ответа, задать ряд уточняющих вопросов и проследить за движениями глаз. Если взгляд сразу после заданного вопроса направляется вверх и влево, а затем идет сбивчивый рассказ, то достоверность подобных показаний равна нулю.

Доступ к звуковой, знаковой или словесной информации открывается в тот момент, когда глаза движутся по горизонтали. Причем движение влево означает, что собеседник включает свою фантазию, а вправо – обращается к воспоминаниям. Например, спросив у человека: «С кем вы встречались вчера после 14 часов?», следует понаблюдать за движением его глаз. Если взгляд пошел вправо и сразу следует ответ, то собеседник, скорее всего, говорит правду. Почему, скорее всего? Если человек повторит несколько раз придуманную информацию, то она как «легенда» запечатлеется в памяти. Достать ее уже можно, обратившись к воспоминаниям. Тогда направление взгляда будет направлено вправо. Прояснить искренность собеседника

можно с помощью уточняющих вопросов.

Скорость движения глаз зависит от типа нервной системы. У людей холерического и сангвинического типа темперамента движения глаз быстрые. Взгляд флегматика и меланхолика замедлен, чаще фиксируется в одной точке.

Взгляд, направленный вниз или вниз и влево, свидетельствует о том, что человек обращается к своим чувствам. Чувства придумать нельзя, их можно только вспомнить и пережить вновь. Поэтому, направляя взгляд вниз, можно только усилить эмоциональные переживания. Например, общее гнетущее состояние или печаль, при таком взгляде, как правило, спровоцирует слезы. Слезы – защитная реакция от чрезмерного, разрушительного воздействия внешних условий на психику, своего рода выход внезапно нахлынувшей негативной энергии.

Зная эти особенности, можно достаточно просто и быстро изменить эмоциональное состояние человека. Так, чтобы успокоить плачущего, достаточно вывести его взгляд из чувственной зоны. Можно, например, обратить внимание собеседника на какой–либо предмет, находящийся выше уровня его глаз, или задать вопросы, связанные со зрительными воспоминаниями (особые приметы человека, рост, одежда, черты лица, походка и т.д.)

Когда взгляд собеседника направлен вниз и вправо, это означает, что включился внутренний контроль. В данный момент человек, испытывая определенный дискомфорт, задает себе, например, следующие вопросы: «Надо ли мне обсуждать данную тему?», «То ли я сказал?», «Почему мне пришла в голову эта мысль?», «Чего ожидать от данной встречи?», «Как я выгляжу в глазах собеседника?» и т.д. Подобное состояние человек испытывает в двух случаях. Во–первых, когда тема разговора неприятна и, во–вторых, когда вы, как собеседник, вызываете напряжение.

Выяснить истинную причину можно следующим образом. Взять инициативу в разговоре и плавно сменить тему. Если взгляд собеседника, перед его репликой, «ушел» из зоны контроля, то виной тому была тема разговора. Продолжающий же «гостить» в данной зоне взгляд свидетельствует о том, что вы держите человека в напряжении. Если в ваши планы не входит поддержание подобного состояния, то лучше завершить разговор и распрощаться.

Все перечисленные позиции взглядов характеризуют людей, у которых ведущая правая рука или их в народе еще называют «правша». Для собеседника – левши данная схема поворачивается на 180 градусов, где право и лево меняются местами. Проверить, кто перед вами, достаточно просто. Необходимо задать человеку вопрос, связанный с его жизнью или деятельностью, ответ на который вы уже знаете. Другими словами, вы обращаетесь к его воспоминаниям. Собеседник для поиска ответа направит свой взгляд в нужный сектор. Это движение глаз необходимо заметить и запомнить. Если ответ совпал с вашей информацией, значит, человек действительно вспоминал, а не фантазировал. Приложив данную схему на

глаза собеседника можно определять его искренность.

Интересны следующие наблюдения. Например, после заданного вами вопроса вы увидели мимолетное движение глаз, а затем слышите ответ собеседника. Это означает, что человек заранее продумывал возможные варианты ответов, выстраивал сценарий беседы, т.е. у него была «домашняя заготовка». Если же, после заданного вопроса, собеседник, не отводя взгляда, сразу начинает говорить, то данная информация неоднократно им повторялась или ответ «лежал» на поверхности.

У человека 5 органов чувств: зрение, слух, ощущения, вкус и запах. В НЛП используют следующие обозначения:

1. Визуальная (В). То, что мы видим. Образы, картинки, кино.

2. Аудиальная (А). То, что мы слышим. Как речь, так и свист ветра или звук капающий воды. И, соответственно, интонации, тембр, высота голоса.

3. Кинестетическая (К) (От "кинес" — "тело" по гречески). То, что мы чувствуем. Сюда же относится Запах и Вкус. Иногда хорошо поделить Кинестетику на 3 части: тактильные — ощущения кожи; внутренние — мышечные, ощущение в желудке, тепло; мета–ощущения — оценочные ощущения, которые нам сообщают об отношении: радости, любви, счастья, горя и пр. Мета–ощущения обычно расположены в районе груди и иногда захватывают шею и голову.

Кинестетику в свою очередь удобно поделить на 5 частей:

1. Вкус.
2. Запах.
3. Кожная чувтсвительность (такитльные ощущения).
4. Внутренние — мышечные, ощущение в желудке, тепло.
5. Мета–ощущения — оценочные ощущения, которые нам сообщают об отношении: радости, любви, счастья, горя и пр. Мета–ощущения обычно расположены в районе груди и иногда захватывают шею и голову.

4. Д — «думающий, анализирующий, логический, компьютерный тип».

Обычно человек более ориентируется на один из каналов.

Но самое забавное состоит в том, что человек как бы выбирает один канал, предпочитая его всем остальным. Это совершенно не означает, что визуал ничего не слышит и не чувствует. Это означает только, что зрение для него более важно.

Человек с преобладанием **зрительного восприятия (визуал или визуалист),** формируя мысль, перебирает и просматривает в памяти картинки. Его взгляд при этом сфокусирован на расстоянии около 60 см от носа. Если вы станете прямо на этом расстоянии, то можете помешать такому человеку думать: он будет пребывать в растерянности и даже может рассердиться. Помехой умственной работы будут выступать ваши глаза, которые являются самой динамичной частью лица. Движение глаз отвлекают от рассуждений и поэтому у собеседника могут возникнуть негативные эмоции, источником вызова которых будете вы. Комфортное же общение

происходит, когда расстояние, в зависимости от ситуации, находится в пределах 120 — 200 см. В речи людей с преобладанием зрительной системы чаще других можно слышать такие слова как: «видеть», «ясно», «красочный», «я вижу», «давайте рассмотрим этот вопрос с другой позиции» и т.п. Темп речи у них быстрый, ярко выраженная жестикуляция на уровне плеч. Чем эмоциональнее человек, тем выше к голове его жесты. Для этой категории главное в общении — контакт глаз. Если в момент его речи не смотреть ему в глаза, то это воспринимается как отсутствие интереса к обсуждаемой проблеме и собеседнику, и может вызвать раздражение, другие негативные моменты.

Человек, доверяющий больше тому, что слышит — **аудиал или аудиалист**. Такому человеку трудно сделать выбор; внутренний голос постоянно ведет дискуссию, не зная, чему отдать предпочтение. Глаза человека в это время смотрят вправо или влево, двигаясь по средней линии, или идут вниз и вправо (право, если вы смотрите на собеседника). Жестикуляция, как правило, на уровне грудной клетки с неярко выраженной амплитудой. В речи людей–аудиалов преобладают слова: «я слушаю вас», «давайте обсудим», «какой тон», «интонация», «критика» и т.п. В момент формулирования мысли они отводят взгляд от глаз собеседника, избегая отвлечения внимания от процесса мышления. Когда слушают собеседника, голову они стараются наклонить слегка набок, поворачивая к говорящему свое «ведущее» ухо. Оптимальное расстояние в общении с ними примерно находится в пределах 60—120 см.

Люди **с чувственной репрезентативной системой (кинестетик или кинестет)** прежде чем сказать, прислушиваются к своим чувствам и их глаза при этом непроизвольно смотрят вниз влево (для наблюдающего). В речи преобладают слова: «касаться», «трогать», «ощутимый», «болезненный», «тяжелый», «я чувствую проблему», «тяжко на душе» и т.п. Жестикуляция, как правило, на уровне живота. Движения плавные с большой амплитудой. Дыхание глубокое, речь неторопливая. В момент монолога цвет лица розовеет, как говорят «покраснел от нахлынувших чувств». Дистанция комфортного общения 30—60 см. Передавая информацию, они стараются подойти очень близко к собеседнику, прикоснуться к нему, взять под руку, теребить пуговицу вашей одежды. Таким образом, у них складывается впечатление, что информация максимально полно дойдет до собеседника. Для них оказывается неожиданностью, когда их собеседник (например, аудиал или визуал) перестает слушать и переключается на нейтрализацию неожиданно возникшего у него дискомфорта. Вскрывается это в момент возникшего вопроса со стороны кинестета, а собеседник, кроме как о своем отрицательном настроении, сказать ничего не может.

К классической триаде людей добавляют и еще один тип — **«рассудочных людей» или «компьютеров», «дигиталов»** — это те, которые реагируют не на свои ощущения, а на обозначения, наименования, слова, «ярлыки», которыми обозначают все свои ощущения и образы. Движения их глаз трудно уловить, они предпочитают пользоваться словами:

«надо разобраться», «проанализируем», «взвесим», «сопоставим», «систематизировать» и т.п. При внешнем спокойствии в этот момент идет активная мыслительная деятельность. Жестикуляция на уровне грудной клетки, речь монотонна.

Естественно, что каждый человек обладает всеми системами восприятия, но одна из этих систем представления сознанию информации обычно развита лучше других. При одновременной работе всех систем человек обычно опирается на более развитую, ведущую. Если у вас, скажем, лучше работает зрительное (визуальное) восприятие, то звук шума моря вы сможете воссоздать у себя, зрительно представляя образ морского берега, т.е. развитая система, становится как бы поисковой. Запоминая важную информацию, наряду с ведущей системой, постарайтесь подключить все остальные. Например, тем, у кого лучше развит визуальный канал, номер телефона лучше представить написанным, затем его проговорить, ассоциируя его с уже известными комбинациями и мысленно написать рукой.

Полимодальный «компьютерный тип» как правило, развивается после того, как человека с развитой чувственной системой восприятия достаточно часто обижали, оскорбляли и доставляли иные неприятности. В таких условиях кинестету приходится прятать свои чувства и начинать анализировать ситуацию, чтобы избежать неприятных чувств.

* А теперь несколько интересных фактов. В России на данный момент весьма приблизительное распределение по типам такое: Визуалы — 35%; Кинестетики — 35%; Аудиалы — 5%; Дигиталы (компьютеры) — 25%; А, например, для США это выглядит немного иначе: Визуалы — 45%; Кинестетики — 45%; Аудиалы — 5%; Дигиталы — 5%; Если говорить о культуре, то можно сказать что в России и США визуально–кинестетические культуры. А вот в Англии аудиально–визуальная культура. В то же время почти все древние культуры были кинестетическими — вспомните хотя бы древнеиндийские или персидские рисунки.

При этом учтите, что у людей разных типов свой стиль одежды, свои компании, свои разговоры и своя работа. Например, среди чиновников весьма большой процент дигиталов и аудиалов, впрочем, как и среди военных. Но при этом надо помнить, что, вообще говоря, деление по типам весьма условно, и хотя действительно существуют люди, пользующиеся практически одним каналом, но их достаточно мало. Большинство же достаточно эффективно пользуются несколькими, просто один они предпочитают больше. Вот об этом канале предпочтения и идет речь.

В таблице 1 приводятся характеристики, которые показывают отличительные признаки каждого типа.

Таблица 1

	Визуалист	Кинестетик	Аудиалист	«Компьютер»
Употребляемые слова	Смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь	Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю	Звучать, слышать, тон, громкий	Понимать, знать, анализировать, интересно,

				логично
Поза	Голова вверх, спина прямая	Спина согнута, голова опущена	Голова склонена набок	Прямая поза, руки скрещены
Движения	Напряженные, резкие	Раскрепощенные	Средние	Однообразные
Жесты	На уровне головы, шеи, плеч	На уровне живота	На уровне грудной клетки	На уровне грудной клетки
Дыхание	Неглубокое, верхом легких	Глубокое дыхание, низ живота	Ровное дыхание всей грудью	Неглубокое
Речь	Быстрая, громкая, высокий тон	Медленная, негромкая, низкий грудной голос	Выразительная, мелодичный голос	Монотонный голос
Правила слушания	«Видеть, чтобы слышать»	Приблизиться поближе «Чувствовать, чтобы слышать»	«Не видеть, чтобы слышать»	Никакого контакта глаз
Движения глаз (для наблюдающего)	Вверх влево, вверх вправо, прямо	Вниз влево, иногда вниз перед собой	Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо	В сторону, вправо, голова поднята вверх
Цвет лица	Бледнеет во время монолога	Розовеет во время монолога	Нормальный во время монолога	Нормальный во время монолога

2. **Понятие и сущность конгруэнтности.**
   Конгруэнтность - состояние 100%-ой вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче, а *неконгруэнтность* - состояние внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречие желаний, слов, мыслей и дел.

   Синтоническая модель предполагает выявление ведущего канала восприятия и построение общения на «языке» собеседника.

1) определить для себя состояние конгруэнтности и неконгруэнтности. Конгруэнтность - состояние 100%-ой вовлеченности, сосредоточенности всех сил на выполняемой задаче, а неконгруэнтность - состояние

внутренней конфронтации, конфликта с самим собой, противоречие желаний, слов, мыслей и дел.
2) Осознание и анализ моделей поведения (ролей) в различных ситуациях. Проблемы возникают у человека, когда его раздирают противоречия и сомнения, когда он действует импульсивно и не в полной мере оценивает и прогнозирует развитие событий;
3) определение эффективности каждой модели поведения, исходя из его целей, намерений и желаний;
4) определение приоритетных целей в данное время и в перспективе;
5) достижение согласованности в мыслях и действиях при достижении цели приводит к конгруэнтности в словах, фразах, жестах и интонациях. Это максимально способствует достижению желаемых результатов;