

Невербальная КОММУНИКАЦИЯ



Невербальная коммуникация включает:



МИМИКУ

ТОН И ВЫСОТУ
ГОЛОСА

ЖЕСТИКУЛЯЦИЮ

соблюдение личного
пространства и физического
расстояния.



Эти сигналы могут давать подсказки, намеки, дополнительную информацию и смысл сверх устного сообщения.



Они помогут лучше понять человека, мотивы и причины его поведение — а это, в свою очередь, позволит вам выстроить свою тактику поведения.



Дублирующая. Посредством мимики, жестов, эмоций и положения тела происходит подтверждение слов оратора.

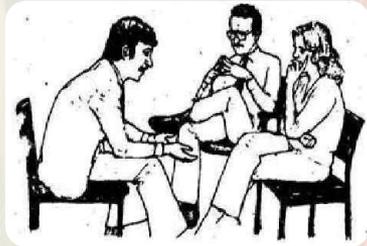
Разоблачающая. В большинстве случаев жесты и мимику невозможно контролировать а потому они раскрывают истинные чувства и намерения оратора.

Функции языка тела

Регулирующая. Служит для установления межличностных отношений.

Замещающая. Иногда язык жестов полностью заменяет устную речь (кивок головой, приглашающий жест и т.д.).

Национальная
принадлежность



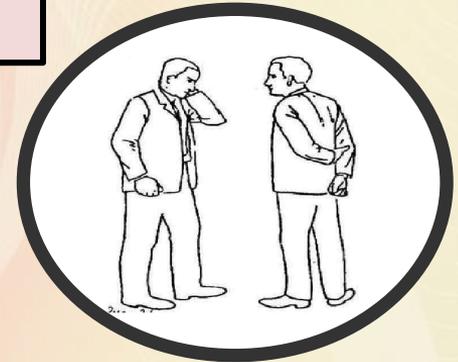
Профессиональная
принадлежность

Культурный
уровень

Принадлежность к группе
(половой, возрастной,
традиционной,
общественной)

Состояние
здоровья

Социальный
статус



Факторы, влияющие на язык жестов

Невербальное общение: мимика

Чувство	Мимическое проявление
Удивление	Приподнятые брови, широко раскрытые веки, приоткрытый рот, опущенные кончики губ
Страх	Приподнятые брови, слегка сдвинутые к переносице, широко раскрытые веки, опущенные и слегка отведенные назад уголки рта
Гнев	Опущенные брови, изогнутые складки на лбу, прищуренные глаза
Отвращение	Опущенные брови, сморщенный кончик носа, нижняя губа слегка выпячена или плотно прижата к верхней
Грусть	Брови сведены к переносице, в глазах отсутствует блеск, уголки рта слегка опущены вниз
Счастье	Спокойное выражение глаз

Язык взглядов

Взгляд	Интерпретация
Выпученные глаза	Внезапная, неожиданная радость/ испуг
Прикрытые веки	Отсутствие интереса к происходящему
Слегка прищуренные глаза	Пристальное внимание к происходящему или к собеседнику
«Сверкание» глазам	Неуверенность
Взгляд в упор	Уважение к собеседнику (или самоуважение)
Взгляд «сквозь собеседника»	Неуважение, агрессивный настрой
Взгляд сбоку	Скептический настрой
Взгляд снизу	Подчинение
Взгляд сверху вниз	Чувство превосходства над оппонентом
Взгляд «в себя»	Глубокие раздумья
Спокойный взгляд	Рассудительность

О чем расскажет голос

Одна из составляющих невербального общения - голос. Важны не только слова, но также тон, громкость, интонация, с которыми они произносятся:

Волнение - низкий тон,
суетливая
прерывистая речь.



Энтузиазм,
воодушевление -
высокий тон, четкая
выверенная речь.

Усталость - низкий тон,
медленная речь с
понижением интонации
к концу фразы.

Высокомерие -
монотонная медленная
речь. Неуверенность -
сбивчивая речь с
ошибками и паузами.

О чем говорят жесты

Состояние	Комбинация жестов
Сосредоточение	Закрытые или прищуренные глаза, прикосновение к подбородку
Критический настрой	Рука под подбородком с вытянутым вдоль щеки указательным пальцем,
Позитивный настрой	Голова и корпус наклонены вперед, рука касается щеки
Недоверие	Прикрывание рта ладонью
Чувство превосходства	Одна нога закинута на другую (в положении сидя)
Неодобрение	Передергивание плечами, расправление одежды или "стряхивание пыли"
Неуверенность	Прикосновение к ушам
Доброжелательность	Руки разведены в стороны, ладони направлены вверх
Скука	Подпираание головы рукой

О ЧЕМ ГОВОРЯТ ПОЗЫ

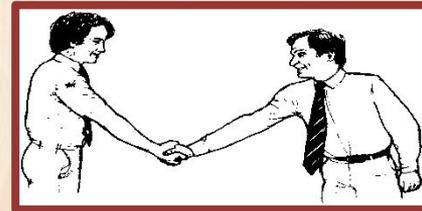
<i>Состояние</i>	<i>Поза</i>
Уверенность в себе или чувство превосходства	Руки спрятаны за спину
Уверенность в себе, агрессивный настрой, готовность защищаться и отстаивать свою позицию	Корпус слегка наклонен вперед, руки зафиксированы на поясе или на бедрах
Ощущение недостаточно полного и откровенного контакта с собеседником	Положение стоя с опорой на стол, стул или другую твердую поверхность
Агрессивная демонстрация уверенности в себе, сигнал полового влечения	Большие пальцы рук заложены за пояс брюк или просунуты в карманы
Волнение или недоверие к собеседнику	Скрещенные на груди руки Перекрещенные ноги
Нетерпение, спешка	Весь корпус или только ступни обращены к двери

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ПРОСТРАНСТВО:

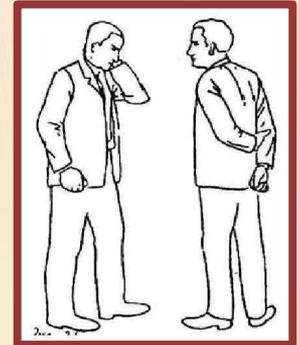
Интимное расстояние (до 50 см) допустимо между близкими друзьями или родственниками. Также подобное межличностное расстояние допустимо в спорте, сопряженном с соприкосновением тел соперников или партнеров.



Межличностное расстояние (50-120 см). При этом тактильный контакт может иметь место или отсутствовать.



Социальное расстояние (120-370 см) характерно для общественных и деловых отношений. Тактильные контакты в данном случае недопустимы.



Публичное расстояние (более 370 см) подразумевает формальный обмен вежливостями или воздержание от общения.

КАК ДОБИТЬСЯ РАСПОЛОЖЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА

Руки должны находиться на уровне пояса или солнечного сплетения, слегка разведенными в стороны. Их положение обязательно должно быть открытым. Можно делать ладонью что-то вроде приглашающего жеста.

Демонстрируйте "активное слушание", когда говорит ваш собеседник. Внимательно смотрите на него, кивайте головой и периодически поддакивайте, когда это уместно.

Доказывая свою точку зрения, сделайте лицо одухотворенным. Всем своим видом покажите, что ваша точка зрения правильна, вы в нее искренне верите. Пристально смотрите на собеседника, слегка приподнимая брови.

Если собеседник возражает, отвечайте ему с серьезной интонацией, постепенно перетекающей в позитивную.

Завершайте разговор на позитивной интонации и с улыбкой. Таким образом вы запомнитесь собеседнику с положительной стороны и оставите приятные ассоциации с собой.



Спрятанные ладони

Нарушение личного пространства



Не прикасайтесь к лицу, ушам или волосам

Невербальные "ошибки"



Отводить взгляд

Сутулость и поиск опоры



КАК РАСПОЗНАТЬ ЛЖЕЦА

паузы или колебания перед началом речи или новой реплики;

попытки прервать зрительный контакт или взгляд мимо собеседника;

повышенный тон голоса, неконтролируемый оратором;

повышенное потоотделение в области подмышечных впадин, лба и ладоней.

затрудненное дыхание и одышка, которая мешает речи;

натяннутая улыбка, выражаемая прямой узкой линией губ;

скудная жестикуляция, обусловленная попытками самоконтроля;

