



**УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Опорный вуз России



НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



«КАЖДОЕ ДВИЖЕНИЕ ДУШИ ИМЕЕТ СВОЕ ЕСТЕСТВЕННОЕ ВЫРАЖЕНИЕ, В ГОЛОСЕ, ЖЕСТЕ, МИМИКЕ».

ЦИЦЕРОН

«РАЗУМ РОЖДАЕТ МЫСЛИ. МЫСЛИ РОЖДАЮТ ЧУВСТВА. ЧУВСТВА «ПРОСАЧИВАЮТСЯ» ЧЕРЕЗ ЯЗЫК ТЕЛОДВИЖЕНИЙ (ЖЕСТЫ, МИМИКУ, ИНТОНАЦИЮ). «ЧИТАЯ» ТЕЛОДВИЖЕНИЯ, ВЫ УЗНАЕТЕ, ЧТО ЧУВСТВУЕТ ЧЕЛОВЕК, А СЛЕДОВАТЕЛЬНО, ЧИТАЕТЕ ЕГО МЫСЛИ».

ДЖЕЙМС БОРГ книга «Я вижу, о чем Вы молчите»

«КОГДА ГЛАЗА ГОВОРЯТ ОДНО, А ЯЗЫК ДРУГОЕ, ПРАКТИКУЮЩИЙ ЧЕЛОВЕК ПОЛАГАЕТСЯ НА ЯЗЫК ПЕРВОГО».

РАЛЬФ УОЛДО ЭМЕРСОН

«ЯЗЫК ТЕЛА - ОЧЕНЬ МОЩНЫЙ ИНСТРУМЕНТ. У НАС БЫЛ ЯЗЫК ТЕЛА, ПРЕЖДЕ ЧЕМ БЫЛА РЕЧЬ, И, ПО-ВИДИМОМУ, 80% ТОГО, ЧТО ВЫ ПОНИМАЕТЕ В РАЗГОВОРЕ, ЧИТАЕТСЯ ЧЕРЕЗ ТЕЛО, А НЕ СЛОВА».

ДЕБОРА БУЛЛ

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- ЭТО ОСОБЫЙ ЯЗЫК, ОБЩЕНИЕ, ОБМЕН
ИНФОРМАЦИЕЙ БЕЗ ПОМОЩИ СЛОВ.

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ - ПРОДУКТ ОБЩЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА, «ЯЗЫК ЧУВСТВ», КОТОРЫЙ ЗНАЧИТЕЛЬНО УСИЛИВАЕТ ЭФФЕКТ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ НЕ ТОЛЬКО ТЕМ, КАК ПОНЯТЫ СЛОВА СОБЕСЕДНИКА, НО И УМЕНИЕ ПРАВИЛЬНО ИНТЕРПРЕТИРОВАТЬ ВИЗУАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ТО ЕСТЬ ВЗГЛЯД ПАРТНЕРА, ЕГО МИМИКУ И ЖЕСТЫ, А ТАКЖЕ ТЕМБР И ТЕМП РЕЧИ.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ ЗАНИМАЮТ КЛЮЧЕВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ В УСТНОМ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. ЗНАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРИНЦИПОВ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА ПОЗВОЛЯЕТ УСТАНОВЛИВАТЬ БОЛЕЕ ТЕСНЫЙ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОНТАКТ, ПОДДЕРЖИВАТЬ СВЯЗЬ ВО ВРЕМЯ УСТНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ОЦЕНИВАТЬ СТЕПЕНЬ ИСКРЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА, ЕГО ГОТОВНОСТЬ К СОТРУДНИЧЕСТВУ.

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ



УСТАНОВЛЕНО, ЧТО НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СПОСОБЫ ОБЩЕНИЯ ИМЕЮТ
ДВА ИСТОЧНИКА ПРОИСХОЖДЕНИЯ:

- БИОЛОГИЧЕСКАЯ ЭВОЛЮЦИЯ;
- КУЛЬТУРА.

ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

НА ОСНОВАНИИ ПРОВЕДЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, ПСИХОЛОГИ УТВЕРЖДАЮТ, ЧТО СЛОВА НЕСУТ В СЕБЕ НЕ БОЛЕЕ 10% ИНФОРМАЦИИ.

ПО МНЕНИЮ ФРАНЦУЗСКОГО ПСИХОЛОГА ФРАНСУА СЮДЖЕ (АВТОР КНИГИ «ПРАВДА О ЖЕСТАХ») ИНФОРМАЦИЯ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ УСВАЕВАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ СООТНОШЕНИИ:



ВИДЫ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

□ ПРОКСЕМИКА

□ ОКУЛЕСИКА

□ ПРОСОДИКА

□ ТАКЕСИКА

□ КИНЕТИКА

ПРОКСЕМИКА

ПРОКСЕМИКА (от англ. PROXIMITY – БЛИЗОСТЬ) - СПОСОБЫ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОСТРАНСТВА В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ.

В НАУЧНЫЙ ОБОРОТ ЭТО ПОНЯТИЕ ВВЕЛ АМЕРИКАНСКИЙ АНТРОПОЛОГ И КРОСС-КУЛЬТУРНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬ ЭДВАРД ХОЛЛ (1914-2009 гг.), НАЗВАВ ПРОКСЕМИКУ ПРОСТРАНСТВЕННОЙ ПСИХОЛОГИЕЙ.

К **ПРОКСЕМИЧЕСКИМ ХАРАКТЕРИСТИКАМ** ОТНОСЯТСЯ ОРИЕНТАЦИЯ ПАРТНЕРОВ В МОМЕНТ ОБЩЕНИЯ, ДИСТАНЦИЯ И УГОЛ ОБЩЕНИЯ МЕЖДУ НИМИ.

ДИСТАНЦИЯ СИМВОЛИЗИРУЕТ СТЕПЕНЬ БЛИЗОСТИ И ОТКРЫТОСТИ ОТНОШЕНИЙ.

ХРОНОТОПЫ - ЭТО СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ПРОСТРАНСТВЕННО-ВРЕМЕННЫЕ КОНСТАНТЫ КОММУНИКАТИВНЫХ СИТУАЦИЙ.

ПРОКСЕМИКА

Э. ХОЛЛ ВЫДЕЛИЛ ЧЕТЫРЕ ЗОНЫ

КОММУНИКАЦИИ:

- 1.ИНТИМНАЯ
- 2.ПЕРСОНАЛЬНАЯ/ЛИЧНАЯ
- 3.СОЦИАЛЬНАЯ
- 4.ПУБЛИЧНАЯ

ДИСТАНЦИЯ – НОРМЫ ПО Э. ХОЛЛУ

ИНТИМНОЕ РАССТОЯНИЕ - ОТ 0 ДО 45 СМ - НА ТАКОМ РАССТОЯНИИ ОБЩАЮТСЯ САМЫЕ БЛИЗКИЕ ЛЮДИ; В ЭТОЙ ЗОНЕ ИМЕЕТСЯ ЕЩЕ ОДНА ПОДЗОНА РАДИУСОМ 15 СМ, В КОТОРУЮ МОЖНО ПРОНИКНУТЬ ТОЛЬКО ПОСРЕДСТВОМ ФИЗИЧЕСКОГО КОНТАКТА, ЭТО СВЕРХ ИНТИМНАЯ ЗОНА.

ПЕРСОНАЛЬНОЕ РАССТОЯНИЕ - ОТ 45 ДО 120 СМ – ОПТИМАЛЬНОЕ ДЛЯ ОБЩЕНИЯ С ДРУЗЬЯМИ И ЗНАКОМЫМИ ЛЮДЬМИ.

СОЦИАЛЬНОЕ РАССТОЯНИЕ - ОТ 120 ДО 400 СМ – ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНО ПРИ ОБЩЕНИИ С ЧУЖИМИ ЛЮДЬМИ И ПРИ ОФИЦИАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ.

ПУБЛИЧНОЕ РАССТОЯНИЕ - ОТ 400 ДО 750 СМ - НА ЭТОМ РАССТОЯНИИ НЕ СЧИТАЕТСЯ ГРУБЫМ ОБМЕНЯТЬСЯ НЕСКОЛЬКИМИ СЛОВАМИ ИЛИ ВОЗДЕРЖАТЬСЯ ОТ ОБЩЕНИЯ, НА ТАКОМ РАССТОЯНИИ ПРОИСХОДЯТ ВЫСТУПЛЕНИЯ ПЕРЕД АУДИТОРИЕЙ, ОБЩЕНИЕ НА ПУБЛИЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ ПРИ ОБЩЕНИИ С БОЛЬШОЙ ГРУППОЙ ЛЮДЕЙ.

ПРОСТРАНСТВО КОММУНИКАЦИИ И СТАТУС

МЕСТО СИМВОЛИЗИРУЕТ СТАТУС

- ПРАВИЛЬНОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ УЧАСТНИКОВ КОММУНИКАЦИИ ЯВЛЯЕТСЯ СРЕДСТВОМ ИХ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
- РАЗЛИЧНЫЕ ОТТЕНКИ ОТНОШЕНИЯ ЛЮДЕЙ МОГУТ ВЫРАЖАТЬСЯ ЧЕРЕЗ ТО, КАКОЕ МЕСТО ОНИ ЗАНИМАЮТ
- ТОТ КТО ОРГАНИЗУЕТ ПРОСТРАНСТВО, АССОЦИИРУЕТСЯ С ВЫСОКИМ СТАТУСОМ
- УЧАСТНИКИ НА ОТДАЛЕННЫХ И НЕУДОБНЫХ МЕСТАХ, АССОЦИИРУЮТСЯ С НИЗКИМ СТАТУСОМ (СОЦИАЛЬНАЯ ИЕРАРХИЯ)
- РАВЕНСТВО ПОЗИЦИЙ ТРЕБУЕТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОДИНАКОВО УДОБНЫХ МЕСТ

ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ ДВИЖЕНИЯ

ПОЗИЦИЯ УГЛОВОГО РАСПОЛОЖЕНИЯ – НАИБОЛЕЕ БЛАГОПРИЯТНА ДЛЯ ОБЩЕНИЯ УЧЕНИКА С УЧИТЕЛЕМ, РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМ, ТАК КАК У ОБОИХ ЕСТЬ ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ЖЕСТИКУЛИРОВАНИЯ И ОБМЕНОМ ВЗГЛЯДОВ.

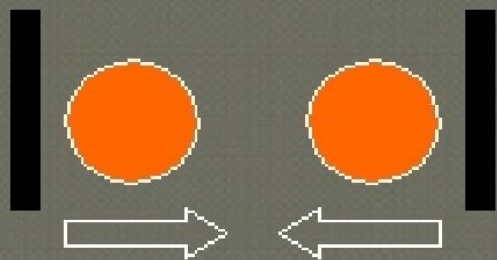
КОНКУРИРУЮЩЕ-ОБОРОНИТЕЛЬНАЯ ПОЗИЦИЯ – ПРИМЕНЯЕТСЯ В ОСТРЫХ ОБСУЖДЕНИЯХ, СПОРАХ, ДИСКУССИЯХ. СОБЕСЕДНИКИ СИДЯТ ДРУГ НА ПРОТИВ ДРУГА, ЧТО ПОЗВОЛЯЕТ ХОРОШО ОБОЗРЕВАТЬ ВЫРАЖЕНИЕ ЛИЦА, СОВЕРШАЕМЫЕ ЖЕСТЫ, КОТОРЫЕ МОГУТ ЕЖЕСЕКУНДНО МЕНЯТЬСЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ОСТРОТЫ ОБСУЖДАЕМЫХ ВОПРОСОВ.

НЕЗАВИСИМАЯ ПОЗИЦИЯ – ГОВОРИТ О НЕЖЕЛАНИИ ОБЩАТЬСЯ. СОБЕСЕДНИКИ СИДЯТ ПО РАЗНЫМ УГЛАМ СТОЛА ИЛИ ПОМЕЩЕНИЯ, ЧТО ОТРИЦАТЕЛЬНО ВЛИЯЕТ НА ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ.

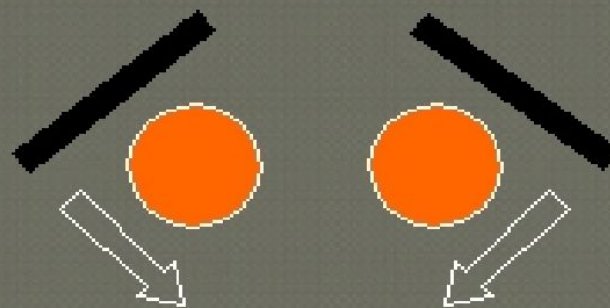
ПОЗИЦИЯ НАПРАВЛЕННОГО СОТРУДНИЧЕСТВА – МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ РАЗГОВОРА НЕТ НИКАКИХ ФИЗИЧЕСКИХ БАРЬЕРОВ, ОНИ СИДЯТ РЯДОМ, ОБЩЕНИЕ НОСИТ ДОВЕРИТЕЛЬНО-ИНТИМНЫЙ ХАРАКТЕР.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА ПО Э. ХОЛЛУ

угол поворота к собеседнику



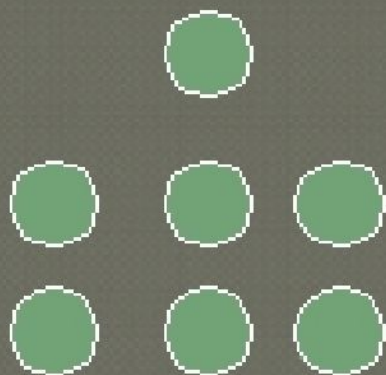
конфронтация



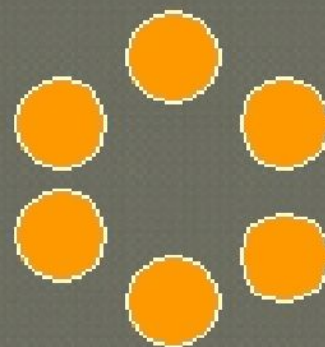
свободное
общение

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА ПО Э. ХОЛЛУ

организация пространства



для трансляции



для обсуждения

ОКУЛЕСИКА

ОКУЛЕСИКА – НАУКА О ЯЗЫКЕ ГЛАЗ И ВИЗУАЛЬНОМ ПОВЕДЕНИИ ЛЮДЕЙ ВО ВРЕМЯ ОБЩЕНИЯ.

ВИЗУАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ – КОНТАКТ ГЛАЗ, КОТОРЫЙ ВКЛЮЧАЕТ ОБМЕН ВЗГЛЯДАМИ, ВРЕМЯ ФИКСАЦИИ ВЗГЛЯДА НА ПАРТНЕРЕ И НАПРАВЛЕНИЕ ВЗГЛЯДА.

ЗАВИСИТ ОТ СОДЕРЖАНИЯ ОБЩЕНИЯ, ХАРАКТЕРА ОТНОШЕНИЙ, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ И КУЛЬТУРНЫХ РАЗЛИЧИЙ.

МЕЖЛИЧНОСТНАЯ КОММУНИКАЦИЯ ЧАЩЕ ВСЕГО НАЧИНАЕТСЯ С ВИЗУАЛЬНОГО КОНТАКТА. ОТ ТОГО, КАК ЧЕЛОВЕК ИСПОЛЬЗУЕТ СВОЙ ВЗГЛЯД, ЗАВИСИТ, ДОСТИГНЕТ ЛИ ОН КОММУНИКАТИВНЫХ И ПРОЧИХ ЦЕЛЕЙ.

ОКУЛЕСИКА

В ПРОЦЕССЕ ВИЗУАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ АНАЛИЗИРУЮТСЯ:

- **ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ** - ЧАСТОТА, ДЛИТЕЛЬНОСТЬ КОНТАКТА (УСТАВИТЬСЯ, ОТВЕСТИ ВЗГЛЯД);
- **ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ** - НАПРАВЛЕНИЕ ДВИЖЕНИЯ: В ГЛАЗА ПАРТНЕРУ, ИСПОДЛОБЬЯ, В СТОРОНУ, ВВЕРХ-ВНИЗ, ВЛЕВО - ВПРАВО;
- **СТЕПЕНЬ ИНТЕНСИВНОСТИ** КАК СВИДЕТЕЛЬСТВО ВЫРАЖЕННОСТИ ИНТЕРЕСА К ПАРТНЕРУ (ПРИСТАЛЬНЫЙ ВЗГЛЯД, «СКОЛЬЗЯЩИЙ ВЗГЛЯД»);
- **ДИНАМИКА ВЗГЛЯДОВ** (КОГДА СОБЕСЕДНИК НАЧИНАЕТ ИЛИ ПЕРЕСТАЕТ СМОТРЕТЬ).

С ПОМОЩЬЮ ВЗГЛЯДА МОЖНО УЛУЧШИТЬ ОТНОШЕНИЯ С ЛЮДЬМИ, ДЛЯ ЭТОГО ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ С НИМИ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ ДОЛЖЕН ЗАНИМАТЬ ПОРЯДКА 60–70 % ВРЕМЕНИ.

ОКУЛЕСИКА

ТРИ ВИДА ВЗГЛЯДА НА СОБЕСЕДНИКА:

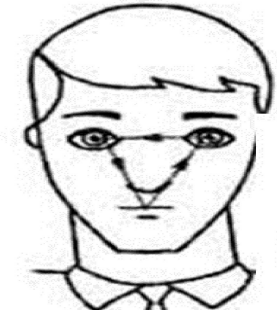
1. ДЕЛОВОЙ – ВЗГЛЯД ФИКСИРУЕТСЯ В ОБЛАСТИ

ЛБА СОБЕСЕДНИКА



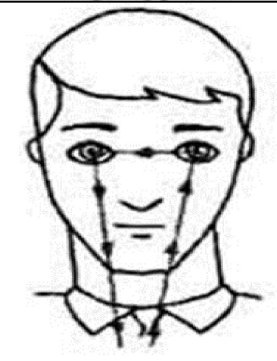
2. СОЦИАЛЬНЫЙ – ВЗГЛЯД КОНЦЕНТРИРУЕТСЯ

В ТРЕУГОЛЬНИКЕ МЕЖДУ ГЛАЗАМИ И РТОМ



3. ИНТИМНЫЙ – ВЗГЛЯД НАПРАВЛЕН НИЖЕ УРОВНЯ

ЛИЦА - ДО УРОВНЯ ГРУДИ



***ВЗГЛЯД ИСКОСА ХАРАТЕРИЗУЕТСЯ ИНТЕРЕСОМ ИЛИ ВРАЖДЕБНОСТЬЮ**

ПРОСОДИКА

ПРОСОДИКА – ОСОБЕННОСТИ ПРОИЗНОШЕНИЯ, ТЕМБР ГОЛОСА, ЕГО ВЫСОТА И ГРОМКость, ТЕМП РЕЧИ, ПАУЗЫ МЕЖДУ СЛОВАМИ, ФРАЗАМИ, СМЕХ, ПЛАЧ, ВЗДОХИ, РЕЧЕВЫЕ ОШИБКИ.

НЕРЕЧЕВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ РЕЧЕВОГО ПОВЕДЕНИЯ - ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ И ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКАЯ СИСТЕМЫ, ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ «ДОБАВКИ» К ВЕРБАЛЬНОМУ ОБЩЕНИЮ:

- ДОБАВЛЯЮТ, ПРЕДВОСХИЩАЮТ, ЗАМЕЩАЮТ ВЕРБАЛЬНОЕ СООБЩЕНИЕ;
- СВЯЗАНЫ СО СТАТУСНЫМИ, СОЦИАЛЬНЫМИ И ПОЛОРОЛЕВЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ;
- ТРУДНО КОНТРОЛИРУЮТСЯ.

ПРОСОДИКА

ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА – ВКЛЮЧЕНИЕ В РЕЧЬ ПАУЗ, А ТАКЖЕ РАЗЛИЧНОГО РОДА ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЯВЛЕНИЙ ЧЕЛОВЕКА: ПЛАЧ, КАШЕЛЬ, СМЕХ, ШЕПОТ, ВЗДОХИ, ЗАИКАНИЕ И ДР.

ПАРАЛИНГВИСТИКА – ЭТО КАЧЕСТВА ГОЛОСА, ЕГО ДИАПАЗОН И ТОНАЛЬНОСТЬ, РИТМИКО-ИНТОНАЦИОННЫЕ СТОРОНЫ РЕЧИ, ВЫСОТА, ДЛИТЕЛЬНОСТЬ, ГРОМКОСТЬ И СКОРОСТЬ РЕЧИ.

ПАРАЛИНГВИСТИКА ТАКЖЕ ХАРАКТЕРИЗУЕТ ЛИЧНОСТЬ – МАНЕРА РЕЧИ МОЖЕТ ГОВОРИТЬ ОБ АВТОРИТАРНОЙ, ЖЕСТКОЙ И МЯГКОЙ ЛИЧНОСТИ. НАИБОЛЕЕ СЛОЖНОЕ ЯВЛЕНИЕ ИНТОНАЦИЯ, ТАК КАК ОНА ВЫПОЛНЯЕТ ЛИНГВИСТИЧЕСКУЮ И НЕЛИНГВИСТИЧЕСКУЮ ФУНКЦИИ.

ИНТОНАЦИЯ – РИТМИКО-МЕЛОДИЧЕСКАЯ СТОРОНА РЕЧИ, ВЫРАЖЕНИЕ ЧУВСТВА, ОТНОШЕНИЯ ГОВОРЯЩЕГО К ПРЕДМЕТУ РЕЧИ.

ТАКЕСИКА

ТАКЕСИКА ИЛИ ГАПТИКА - КОНТАКТ ПОСРЕДСТВОМ ПРИКОСНОВЕНИЯ.

В ТАКЕСИКЕ ВЫДЕЛЯЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ВИДЫ ПРИКОСНОВЕНИЙ:

1.ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ

2.РИТУАЛЬНЫЕ

3.ДРУЖЕСКИЕ

4.ЛЮБОВНЫЕ

ПРИКОСНОВЕНИЯ ЗАЧАСТУЮ КОНВЕНЦИОНАЛЬНЫ, ТО ЕСТЬ ЗА ОПРЕДЕЛЕННЫМ ТИПОМ ПРИКОСНОВЕНИЙ ЗАКРЕПЛЕНО ОПРЕДЕЛЕННОЕ ЗНАЧЕНИЕ.

ТАКЕСИКА

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В ОБЩЕНИИ ДИНАМИЧЕСКИХ ПРИКОСНОВЕНИЙ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ СТАТУСОМ КОММУНИКАНТОВ, ИХ ВОЗРАСТОМ, ПОЛОМ, СТЕПЕНЬЮ ЗНАКОМСТВА, НЕКОТОРЫМИ ЛИЧНОСТНЫМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ, И КОНЕЧНО ИХ КУЛЬТУРНОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТЬЮ.

ТАКЕСИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ В БОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ, ЧЕМ ДРУГИЕ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА, ПОКАЗЫВАЮТ СТАТУСНО-РОЛЕВЫЕ ОТНОШЕНИЯ, СТЕПЕНЬ БЛИЗОСТИ УЧАСТНИКОВ КОММУНИКАЦИИ.

ТАКЕСИКА

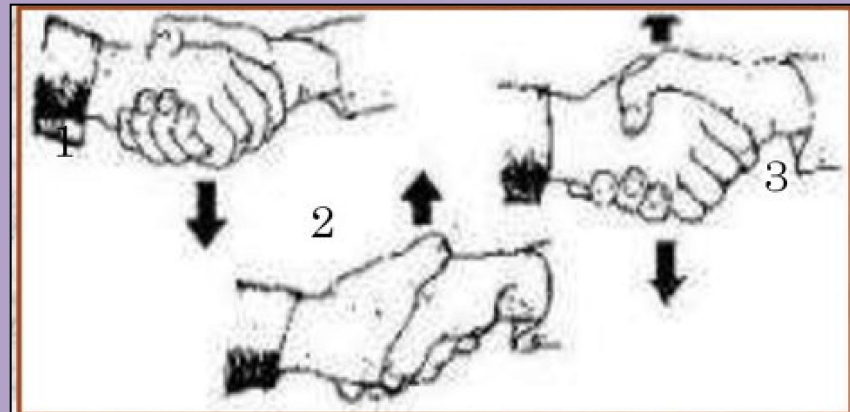
ТАКЕСИКА КАК СИСТЕМА ПРИКОСНОВЕНИЙ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

- 1.ОБЪЯТИЯ:** ОФИЦИАЛЬНЫЕ - ПРИКОСНОВЕНИЕ КОРПУСА;
- 2.ПОЦЕЛУИ:** ШИРОКО ПРИМЕНЯЮТСЯ ВО ВСЕХ АСПЕКТАХ ЖИЗНИ. МОГУТ БЫТЬ КАК ИСКРЕННИМИ ПРОЯВЛЕНИЯМИ ЧУВСТВ, ТАК И ФОРМАЛЬНЫМИ, ХОЛОДНЫМИ, ЧИСТО СИМВОЛИЧЕСКИМИ (ЩЕКА К ЩЕКЕ) И ТРАДИЦИОННЫМИ;
- 3.НЕПОСРЕДСТВЕННЫЕ ПРИКОСНОВЕНИЯ** ДОПУСТИМЫ ТОЛЬКО НА УРОВНЕ ПЛЕЧА: ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ВНИМАНИЯ ПАРТНЕРА, ДЛЯ УСТАНОВЛЕНИЯ БОЛЕЕ ДОВЕРИТЕЛЬНОГО КОНТАКТА, СНЯТИЯ КОММУНИКАТИВНОГО НАПРЯЖЕНИЯ.;
- 4.РУКОПОЖАТИЕ:** МУЖСКОЕ, ЖЕНСКОЕ, СМЕШАННОЕ (ИНИЦИАТОР ЖЕНЩИНА). САМОЕ РАСПРОСТРАНЕННОЕ ТАКЕСИЧЕСКОЕ СРЕДСТВО – НЕПРИМЕННЫЙ АТТРИБУТ ЛЮБОЙ ВСТРЕЧИ И ПРОЩАНИЯ.

ТАКЕСИКА

РУКОПОЖАТИЯ ДЕЛЯТСЯ НА ТРИ ОСНОВНЫХ ТИПА

1. **ДОМИНИРУЮЩЕЕ** – РУКА СВЕРХУ, ЛАДОНЬ РАЗВЕРНУТА ВНИЗ. ЯВЛЯЕТСЯ НАИБОЛЕЕ АГРЕССИВНОЙ ЕГО ФОРМОЙ. ТАКИМ РУКОПОЖАТИЕМ ЧЕЛОВЕК СООБЩАЕТ ДРУГОМУ, ЧТО ХОЧЕТ ГЛАВЕНСТВОВАТЬ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ. ЕСЛИ ЧЕЛОВЕК ПРИ РУКОПОЖАТИИ ТЯНЕТ ВАШУ РУКУ ВНИЗ, ЗНАЧИТ ОН СЧИТАЕТ СЕБЯ ЛУЧШЕ ВАС.
2. **ПОКОРНОЕ** – РУКА СНИЗУ, ЛАДОНЬ РАЗВЕРНУТА ВВЕРХ. БЫВАЕТ НЕОБХОДИМО В СИТУАЦИЯХ, КОГДА ЧЕЛОВЕК ХОЧЕТ ОТДАТЬ ИНИЦИАТИВУ ДРУГОМУ, ПОЗВОЛИТЬ ЕМУ ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ ХОЗЯИНОМ ПОЛОЖЕНИЯ. ЕСЛИ ЧЕЛОВЕК ПРИПОДНИМАЕТ ВАШУ РУКУ, ЗНАЧИТ ОН СЧИТАЕТ ВАС ЛУЧШЕ СЕБЯ.
3. **РАВНОПРАВНОЕ РУКОПОЖАТИЕ**: ЕСЛИ ЧЕЛОВЕК «КАЧАЕТ» ВАШУ РУКУ, ЗНАЧИТ ОН СЧИТАЕТ СЕБЯ С ВАМИ НАРАВНЕ.



ТАКЕСИКА

ОСОБЕННОСТИ РУКОПОЖАТИЙ

- РУКОПОЖАТИЕ ПРЯМОЙ НЕСОГНУТОЙ РУКОЙ, КАК И ДОМИНАНТНОЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПРИЗНАКОМ АГРЕССИВНОГО ЧЕЛОВЕКА. ЕГО ГЛАВНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ В ТОМ, ЧТОБЫ СОХРАНИТЬ ДИСТАНЦИЮ И НЕ ДОПУСТИТЬ ЧЕЛОВЕКА В СВОЮ ЛИЧНУЮ ЗОНУ.
- ПОЖАТИЕ КОНЧИКОВ ПАЛЬЦЕВ – ВМЕСТО РУКИ ПО ОШИБКЕ ЗАКЛЮЧАЮТСЯ ТОЛЬКО КОНЧИКИ ПАЛЬЦЕВ. ДАЖЕ ЕСЛИ ИНИЦИАТОР ПРИВЕТСТВИЯ ДРУЖЕЛЮБНО НАСТРОЕН ПО ОТНОШЕНИЮ К РЕЦИПИЕНТУ, ФАКТИЧЕСКИ ОН НЕУВЕРЕН В СЕБЕ, СТРЕМИТСЯ ДЕРЖАТЬ ПАРТНЕРА НА УДОБНОМ ДЛЯ СЕБЯ РАССТОЯНИИ.
- РУКОПОЖАТИЕ ПРИ КОТОРОМ РЕЦИПИЕНТ ТЯНЕТ РУКУ НА СЕБЯ – МОЖЕТ ОЗНАЧАТЬ ДВА ВАРИАНТА: ИЛИ ЭТО НЕУВЕРЕННЫЙ В СЕБЕ ЧЕЛОВЕК ИЛИ ЖЕ ОН ПРИНАДЛЕЖИТ К НАЦИИ В КОТОРОЙ ПРИНЯТА БОЛЕЕ УЗКАЯ «ИНТИМНАЯ ЗОНА» – В ЭТОМ СЛУЧАЕ ОН ВЕДЕТ СЕБЯ НОРМАЛЬНО.
- РУКОПОЖАТИЕ «ПЕРЧАТКА» ДОПУСТИМО ТОЛЬКО С ХОРОШО ЗНАКОМЫМИ ЛЮДЬМИ. НИКОГДА НЕ ПОЖИМАЙТЕ НОВЫМ ЗНАКОМЫМ РУКУ ОБЕИМИ РУКАМИ.
- ЧЕРЕЗМЕРНО КРЕПКОЕ РУКОПОЖАТИЕ (ВПЛОТЬ ДО ХРУСТА ПАЛЬЦЕВ) ЯВЛЯЕТСЯ ПРИЗНАКОМ АГРЕССИВНОГО И ЖЕСТОКОГО ЧЕЛОВЕКА.

КИНЕТИКА

САМАЯ БОЛЬШАЯ СИСТЕМА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ, ВКЛЮЧАЮЩАЯ В СЕБЯ РАЗЛИЧНЫЕ ДВИЖЕНИЯ – ПОХОДКУ, ПОЗЫ, ТЕЛОДВИЖЕНИЯ, ЖЕСТЫ И МИМИКУ. В ЦЕЛОМ ОНИ ВОСПРИНИМАЮТСЯ КАК ОБЩАЯ МОТОРИКА РАЗЛИЧНЫХ ЧАСТЕЙ ТЕЛА. ЭТА ОБЩАЯ МОТОРИКА ОТОБРАЖАЕТ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ РЕАКЦИИ ЧЕЛОВЕКА.

ОСНОВОПОЛОЖНИК КИНЕСИКИ – АМЕРИКАНСКИЙ АНТРОПОЛОГ **РЭЙ БЕРДВИСТЕЛ** (1918-1994 гг.) НАЗВАЛ ЕДИНИЦУ ТЕЛОДВИЖЕНИЙ ЧЕЛОВЕКА - **КИН**. ЛОКАЛИЗАЦИЯ КИНОВ – 8 ЗОН: ГОЛОВА, ЛИЦО, РУКИ И НОГИ (ЛЕВАЯ И ПРАВАЯ), ВЕРХНЯЯ И НИЖНЯЯ ЧАСТЬ ТЕЛА.

КИНЫ СКЛАДЫВАЮТСЯ В **КИНЕМЫ**, КАК СЛОВА ЕСТЕСТВЕННОГО ЯЗЫКА СКЛАДЫВАЮТСЯ В ПРЕДЛОЖЕНИЯ. КИНЕМЫ ВЫПОЛНЯЮТ РОЛЬ ДОПОЛНЕНИЯ ИЛИ ЗАМЕЩЕНИЯ РЕЧЕВЫХ СООБЩЕНИЙ.

КИНЕТИКА

ПОЗА — ПОЛОЖЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ТЕЛА И ДВИЖЕНИЯ, КОТОРЫЕ ПРИНИМАЕТ ЧЕЛОВЕК В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ. ЭТО ОДНА ИЗ НАИМЕНЕЕ ПОДКОНТРОЛЬНЫХ СОЗНАНИЮ ФОРМ НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ, ПОЭТОМУ ОНА ВЫДАЕТ ИСТИННОЕ СОСТОЯНИЕ ЧЕЛОВЕКА БОЛЬШЕ, ЧЕМ ВЫРАЖЕНИЕ ЕГО ЛИЦА.

ПАНТОМИМИКА – ПОЛОЖЕНИЕ ЧАСТЕЙ ТЕЛА: ГОЛОВЫ, ПЛЕЧ, ТУЛОВИЩА, РУК, НОГ, ОСАНКА И ПОХОДКА.

АНАЛИЗИРУЮТСЯ:

- ✓ ВЫРАЖЕНИЯ СТАТУСА И СОЦИАЛЬНЫХ РАЗЛИЧИЙ;
- ✓ КУЛЬТУРНАЯ И СУБКУЛЬТУРНАЯ СПЕЦИФИКА;
- ✓ ПОЛОВЫЕ И ВОЗРАСТНЫЕ РАЗЛИЧИЯ.

КИНЕТИКА

МИМИКА – ДВИЖЕНИЕ МЫШЦ ЛИЦА. ПОД МИМИКОЙ ПОНИМАЮТСЯ ВСЕ ИЗМЕНЕНИЯ ВЫРАЖЕНИЯ ЛИЦА ЧЕЛОВЕКА, КОТОРЫЕ МОЖНО НАБЛЮДАТЬ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ. ЧТЕНИЕ МИМИКИ ЛИЦА И ОТВЕТНОЕ ВЫРАЖЕНИЕ СВОИХ ЧУВСТВ МИМИКОЙ – ВАЖНЕЙШИЙ АСПЕКТ КОНТАКТА ЛЮДЕЙ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ. ЛЮДИ ОБРАЩАЮТ НА МИМИКУ СОБЕСЕДНИКА ЗНАЧИТЕЛЬНО БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ, ЧЕМ НА ЕГО ЖЕСТЫ, ПОЗУ И ДРУГИЕ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ЗНАКИ.

АНАЛИЗИРУЮТСЯ:

- ✓ ПРОИЗВОЛЬНЫЕ И НЕПРОИЗВОЛЬНЫЕ КОМПОНЕНТЫ;
- ✓ ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ (ТОНУС, ДИНАМИКА, АССИМЕТРИЯ);
- ✓ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ СТИЛЬ;
- ✓ КУЛЬТУРНЫЕ И СУБКУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ.

КИНЕТИКА

ЖЕСТЫ — ЭТО СРЕДСТВА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ, КОТОРЫЕ ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ РАЗНОГО РОДА ДВИЖЕНИЯ ТЕЛА, РУК, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ В ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ РЕЧЬ ЧЕЛОВЕКА.

В КИНЕСИКЕ ЖЕСТЫ ДЕЛЯТ НА:

- ▣ **ЖЕСТЫ-РЕГУЛЯТОРЫ** - КОММУНИКАТИВНЫЕ ЖЕСТЫ, ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ КОТОРЫХ — ПОДДЕРЖАТЬ КОММУНИКАЦИЮ. ЭТИ ЖЕСТЫ, ЯВЛЯЮТСЯ ОДНИМ ИЗ СРЕДСТВ ФАКТИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ (КИВОК, ПОДМИГИВАНИЕ И ДР.). ИГРАЮТ ОСОБУЮ РОЛЬ В НАЧАЛЕ И КОНЦЕ БЕСЕДЫ;
- ▣ **ЖЕСТЫ-ИЛЛЮСТРАТОРЫ** — ОПИСАТЕЛЬНО-ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫЕ ЖЕСТЫ, СОПРОВОЖДАЮЩИЕ РЕЧЬ, ТЕРЯЮЩИЕ В ОТРЫВЕ ОТ НЕЕ СМЫСЛ. ЭТИ ЖЕСТЫ СОПРОВОЖДАЮТ ИДУЩИЙ В ДАННЫЙ МОМЕНТ РАЗГОВОР, БОЛЕЕ ПОДРОБНО РАСКРЫВАЯ ЕГО СОДЕРЖАНИЕ (НАПРИМЕР УКАЗАНИЕ РУКОЙ);

КИНЕТИКА

□ **ЖЕСТЫ-ЭМБЛЕМЫ**, ХАРАКТЕРНАЯ ОСОБЕННОСТЬ КОТОРЫХ — НАЛИЧИЕ ПРЯМОГО СЛОВЕСНОГО АНАЛОГА. ЧАСТО ИХ ПРИМЕНЯЮТ ВМЕСТО СЛОВ, КОТОРЫЕ НЕЛОВКО ВЫСКАЗАТЬ ВСЛУХ, ПОЭТОМУ ВСЕ НЕПРИЛИЧНЫЕ ЖЕСТЫ ПОПАДАЮТ В ЭТУ КАТЕГОРИЮ. ОЧЕНЬ ОГРАНИЧЕНЫ РАМКАМИ МЕСТНОСТИ ИЛИ ТОЙ ИЛИ ИНОЙ КУЛЬТУРЫ;

□ **ЖЕСТЫ-АВТОАДАПТОРЫ** ИЛИ МАНИПУЛЯЦИИ С ТЕЛОМ, КОТОРЫЕ СЛУЖАТ ПРОЯВЛЕНИЕМ СМЕЩЕННОЙ АКТИВНОСТИ. ОНИ НАПОМИНАЮТ ДЕТСКИЕ РЕАКЦИИ И ПРОЯВЛЯЮТСЯ В СИТУАЦИИ СТРЕССА, ВОЛНЕНИЯ. СТАНОВЯТСЯ ПЕРВЫМИ ПРИЗНАКАМИ ПЕРЕЖИВАНИЯ (НЕРВНОЕ ПЕРЕБИРАНИЕ ОДЕЖДЫ, ПОСТУКИВАНИЕ НОГОЙ ИЛИ РУЧКОЙ, ГРЫЗЕНИЕ НОГТЕЙ, ПОКУСЫВАНИЕ ГУБ И ПР). ЭТИ ЖЕСТЫ МОГУТ ПЕРЕХОДИТЬ В КАТЕГОРИЮ ОСМЫСЛЕННЫХ ДВИЖЕНИЙ И ПРЕВРАЩАТЬСЯ В РИТУАЛЬНЫЕ ЖЕСТЫ.

ЖЕСТЫ

В КОММУНИКАЦИИ ЧАЩЕ ВСЕГО ВСТРЕЧАЮТСЯ:

ЖЕСТЫ ДОМИНИРОВАНИЯ



ЖЕСТЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ



ЖЕСТЫ ОЦЕНКИ



ЖЕСТЫ САМОКОНТРОЛЯ



Наиболее распространённые жесты и позы

ПРЕВОСХОДСТВО – ПОЛОЖЕНИЕ СИДЯ, НОГИ ОДНА НА ДРУГОЙ, РУКИ ЗА ГОЛОВОЙ.

ОТКРЫТОСТЬ – РУКИ РАСКИНУТЫ В СТОРОНЫ ЛАДОНЯМИ ВВЕРХ, ПЛЕЧИ И КОРПУС РАСПРАВЛЕННЫ, ГОЛОВА «СМОТРИТ» ПРЯМО; РУКИ ОПИСЫВАЮТ ТРАЕКТОРИЮ ОТ СЕРДЦА К СЕРДЦУ – ВЗАИМНОСТЬ ИНТЕРЕСОВ; РАСТЕГИВАНИЕ ПИДЖАКА – СОГЛАШЕНИЕ МЕЖДУ СОБЕСЕДНИКАМИ В РАСТЕГНУТЫХ ПИДЖАКА ДОСТИГАЮТСЯ ЧАЩЕ, ЧЕМ МЕЖДУ ТЕМИ, КТО ОСТАЕТСЯ В ЗАСТЕГНУТЫХ ПИДЖАКАХ.

НЕОДОБРЕНИЕ – НЕСПОКОЙНЫЕ ДВИЖЕНИЯ, «СТРЯХИВАНИЕ ВОРСИНОК», РАЗГЛАЖИВАНИЕ СКЛАДОК ОДЕЖДЫ, ОТДЕРГИВАНИЕ ЮБКИ ИЛИ БРЮК.

СКУКА – ГОЛОВА ПОДПЕРТА РУКОЙ, КОРПУС РАССЛАБЛЕН И НЕМНОГО СОГНУТ.

УВЕРЕННОСТЬ – ПАЛЬЦЫ РУК СОЕДЕНЕНЫ (ИНОГДА КУПЛОМ); НЕТОРОПЛИВЫЕ ДВИЖЕНИЯ.

Наиболее распространённые жесты и позы

ПОЗИТИВНОСТЬ – КОРПУС ТЕЛА И ГОЛОВА НЕМНОГО НАКЛОНЕНЫ ВПЕРЕД К СОБЕСЕДНИКУ.

КРИТИЧНОСТЬ – ОДНА РУКА ОКОЛО ПОДБОРОТКА С ВЫТЯНУТЫМ УКАЗАТЕЛЬНЫМ ПАЛЬЦЕМ ВДОЛЬ ЩЕКИ, ВТОРАЯ РУКА ПОДДЕРЖИВАЕТ ЛОКОТЬ.

СОСРЕДОТОЧЕННОСТЬ – ПОТИРАНИЕ ПОДБОРОТКА, ПОЩИПАВЫНИЕ ПЕРЕНОСИЦЫ, ЗАКРЫТЫЕ ГЛАЗА.

ОТНОШЕНИЕ К БЕСЕДЕ – НОГИ ИЛИ ВСЕ ТЕЛО ОБРАЩЕНЫ К ВЫХОДУ – СВИДЕТЕЛЬСТВО ТОГО, ЧТО ЧЕЛОВЕК ХОЧЕТ ЗАКОНЧИТЬ ВСТРЕЧУ.

ГРУБОСТЬ И АГРЕССИЯ – УКАЗЫВАНИЕ ПАЛЬЦЕМ, СЖАТИЕ КУЛАКОВ (ЧЕМ СИЛЬНЕЕ СЖАТИЕ ПАЛЬЦЕВ, ТЕМ СИЛЬНЕЕ ЭМОЦИЯ).

ВОЛНЕНИЕ И НЕУВЕРЕННОСТЬ – ЕРЗАНИЕ НА СТУЛЕ, ПОПРАВЛЕНИЕ ПРИЧЕСКИ, ЕРОШЕНИЕ ВОЛОС.

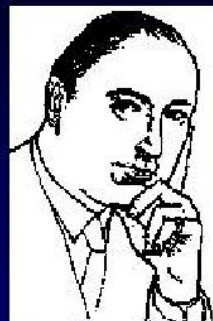
Наиболее распространённые позы



Скука



Заинтересованность



Негативные мысли



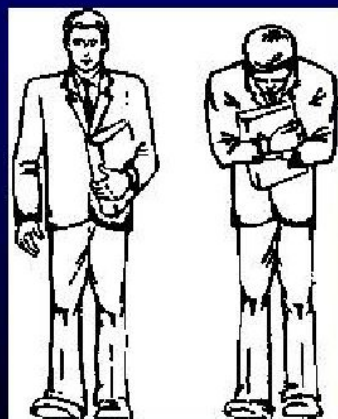
Замаскированная нервозность



Оценка и принятие решения



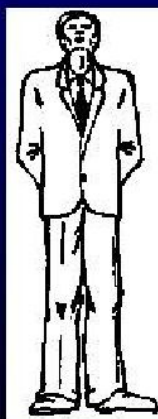
Оценка, принятие решения, скука



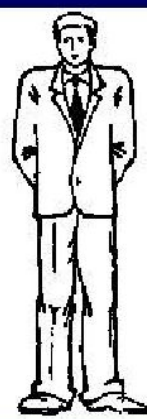
Открытая



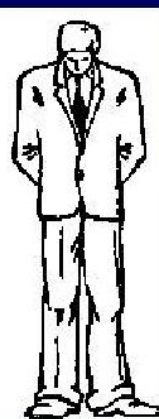
Закрытая



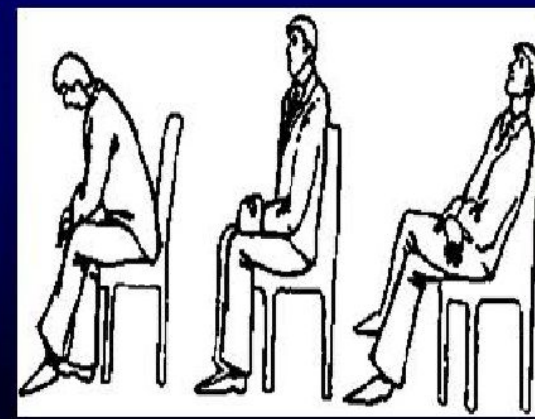
Заносчивая



Открытая



Покорность



Бегства

Открытая

Заносчивая

Жесты выдающие лжеца



**«ЕСЛИ КТО-ТО ОБМАНУЛ ТЕБЯ РАЗ – ОН ГЛУП, А ЕСЛИ ОН
ОБМАНУЛ ТЕБЯ ДВАЖДЫ, ТО ГЛУП ТЫ!»** (Сомалийская пословица)



Наиболее распространённые позы

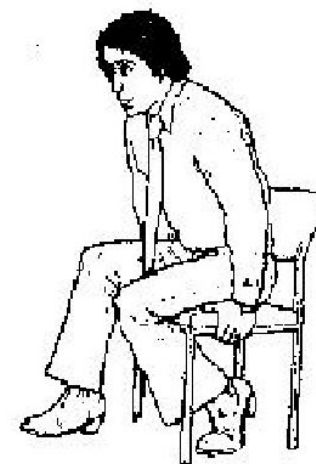
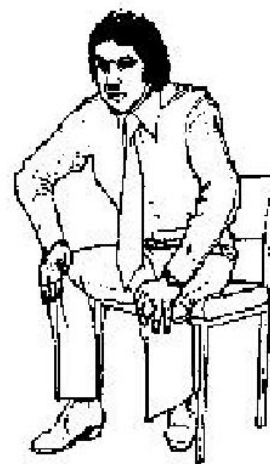
- Выражение готовности у сидящего человека.



- Агрессивная поза готовности, человек открывает область сердца и горла, выказывая невербально бесстрашие. Это поза может быть более усилена, если человек расставляет широко ноги или сжимает пальцы в кулаки.



- Позы готовности, сигнализирующие о желании закончить разговор или встречу, выражаются подачей корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях, или обе руки держатся за боковые края стула. Если любая из этих поз появляется во время разговора, было бы разумно с вашей стороны взять инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу.



Наиболее распространённые позы и жесты



Позы и жесты защиты



- Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника
- Иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми. Это обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию.
- Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук, этот жест передает двойной сигнал: первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй - чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук.

Позы и жесты защиты

Поза

□ Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека.



□ Если кроме скрещивания рук на груди, человек еще сжимает пальцы в кулак - это говорит о его враждебной и наступательной позиции. Часто это сопровождается стиснутыми зубами и покрасневшим лицом, и в таком случае может последовать словесное или физическое нападение.



Наиболее распространенные позы и жесты

Поза неуверенности

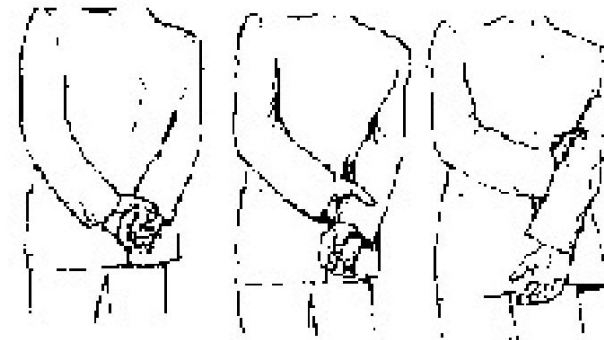


Закладывание рук за спину.

Жест "руки в замок за спиной". Он позволяет человеку с бессознательным бесстрашием открывать свои ранимые области тела, такие как желудок, сердце, горло.

Жест "закладывание рук за спину с захватом запястья", который говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. В этом случае одна рука захватывает запястье так крепко, как будто она пытается удержать ее от нанесения удара.

Человек проявляет большее усилие для самоконтроля, если захватывает предплечье, а не просто кисть руки.



Позы и жесты защиты

Сцепленные пальцы рук – этот жест означает желание человека скрыть свое отрицательное отношение



Основные характеристики успешного субъекта коммуникации

- ПРЯМАЯ СПИНА, РАЗВЕРНУТЫЕ ПЛЕЧИ, УВЕРЕННАЯ ПОХОДКА
- НА НЕГО ПРИТЯНО СМОТРЕТЬ, ОПРЯТЕН, ОДЕТ СООТВЕТСТВЕННО СИТУАЦИИ
- СМОТРИТ ПРЯМО В ГЛАЗА ПРИ РАЗГОВОРЕ, ГОВОРIT УВЕРЕННЫМ РОВНЫМ ГОЛОСОМ, УВЕРЕННОЕ РУКОПОЖАТИЕ
- ДОБРОЖЕЛАТЕЛЕН В ОБЩЕНИИ, ВЕДЕТ СЕБЯ НА РАВНЫХ, «ОТКРЫТЫЕ» ЖЕСТЫ
- ЕСТЕСТВЕННЫЙ, СПОКОЙНЫЙ, РАСПОЛАГАЕТ К СЕБЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНО КОМФОРТЕН
- ОСУТСТВИЕ СУЕТЛИВЫХ МЕЛКИХ ЖЕСТОВ, НОГИ НЕ ПЕРЕКРЕЩЕНЫ, РУКИ НЕ СОМКНУТЫ НА ГРУДИ ИЛИ В «ЗАМОК»
- ЛЕГКО ВЫРАЖАЕТ СВОИ МЫСЛИ, МОЖЕТ ЧЕТКО СФОРМУЛИРОВАТЬ И ПОПРОСИТЬ ТО ЧТО ХОЧЕТ
- СПОКОЙНО РЕАГИРУЕТ НА КРИТИКУ, ЗАДАЕТ И ОТВЕЧАЕТ НА ВОПРОСЫ, ПРОЯСНЯЕТ ИНФОРМАЦИЮ
- МОЖЕТ УВЛЕЧЬ БЕСЕДОЙ, УМЕСТНО ШУТИТ И УЛЫБАЕТСЯ

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ