

Невербальные коммуникации

Невербальные коммуникации

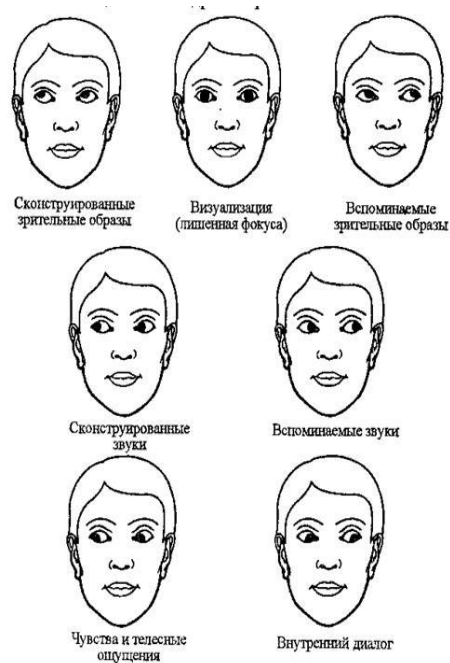
1. Движения тела

- **Жесты.** Яркие жесты отображают позитивные эмоции и располагают к искренности и доверию. При этом чрезмерная жестикуляция, часто повторяющиеся жесты могут говорить о внутреннем напряжении и неуверенности в себе.



- **Выражение лица.** Одним из главных видов невербальной коммуникации является выражение лица, которое передает определенные эмоции. Поль Экман и его коллеги описали движения лицевых мышц, которые формируют то или иное выражение лица. Они изобрели систему, которую назвали «Кодировочная система выражения лица» (КСВЛ). Таким образом, они попытались внести определенную ясность в ту сферу, которая сейчас имеет множество непоследовательных и противоречивых интерпретаций, поскольку существует весьма много взглядов на то, как нужно идентифицировать и классифицировать эмоции.





Движения глаз. Если задать человеку вопрос, требующий обдумывания, то ваш собеседник на какое-то время перестает смотреть прямо на вас. Он “уходит в себя”; он либо смотрит “сквозь вас” (отсутствующий взгляд), либо смотрит вверх, как бы пытаясь найти ответ на потолке; либо смотрит в сторону, как бы ожидая, что его ухо услышит нужный ответ; либо смотрит вниз, на свои ноги. Понятно, что “уход в себя” — это обращение к своей памяти, внутреннему опыту, к способности вообразить или сконструировать что-то новое на основании известного. Непроизвольное движение глаз человека достоверно показывает, к какой разновидности памяти или внутреннего опыта он прибегает в данный момент.

Прикосновения. Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Их можно увидеть практически во всех возрастных категориях. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.

Позы. Скука. Собеседник подпирает свою голову рукой. Понятно, что он безразличен к происходящему. Если же он сидит в аудитории, можно с уверенностью сказать: излагаемый лектором материал совершенно неинтересен.



2. Личные физические качества

- **Строение тела.** Гармоничность пропорций тела является одним из критериев при оценке состояния здоровья человека. При диспропорции в строении тела можно думать о нарушении ростовых процессов и обусловивших его причинах.
- **Вес.** Также как и строение тела, вес визуально может характеризовать человека. В особенности и в частности лишний вес может показать «сидячий» стиль жизни, минимум физических нагрузок, нежелание заниматься собой.
- **Рост.** С незапамятных времен остались «Идеалы», что девушки любят мужчин выше себя ростом, а мужчине рост почти неважен. Выяснилось, что мужчины и женщины, рост которых выше среднего (женщины – выше 162,6 см, мужчины – выше 177,8 см), ощущают себя более удачливыми и счастливыми, следовательно, более уверенными в себе по сравнению с теми, кто ниже этой планки.





- **Цвет волос и кожи.** У людей с темным цветом волос нервная система не такая ранимая, они выносливее и физически, и психологически, нежели светловолосые люди. Представители кельтского и нордического типов, блондины гораздо чаще капризничают, причем им это доставляет определенное удовольствие, а кроме того, они нуждаются в меньших дозах лекарств, нежели брюнеты.



- **Запах тела.** Стрессовое потоотделение (его также называют «холодным потом») — это мгновенная реакция нашего тела на эмоциональные раздражители, будь то волнение, радость или страх. Такой пот может выделяться по всей поверхности тела человека, но максимальная концентрация потовых желез сосредоточена в области лица, ладоней.

Мускулатура. С человеком, который следит за собой, имеет развитую мускулатуру, подтянутое тело всегда приятно общаться, особенно если на нём сидит классический костюм. Всегда кажется, что такой человек более ответственный





3. Речь

Качество голоса. Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше основываются на интеллекте. Грудной голос является признаком повышенной естественной эмоциональности. Высокий пронзительный голос является признаком страха и волнения.

Грамотность — то как человек умеет подбирать нужные слова, как выражать свои мысли уже может многое сказать о самом человеке и о его характере

Частота речи. Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение показывает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера речи служит выражением трезвого, целесообразного мышления





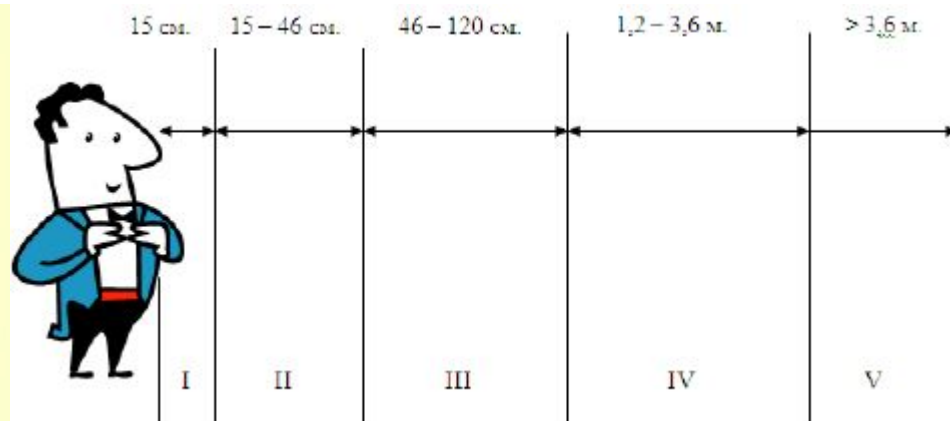
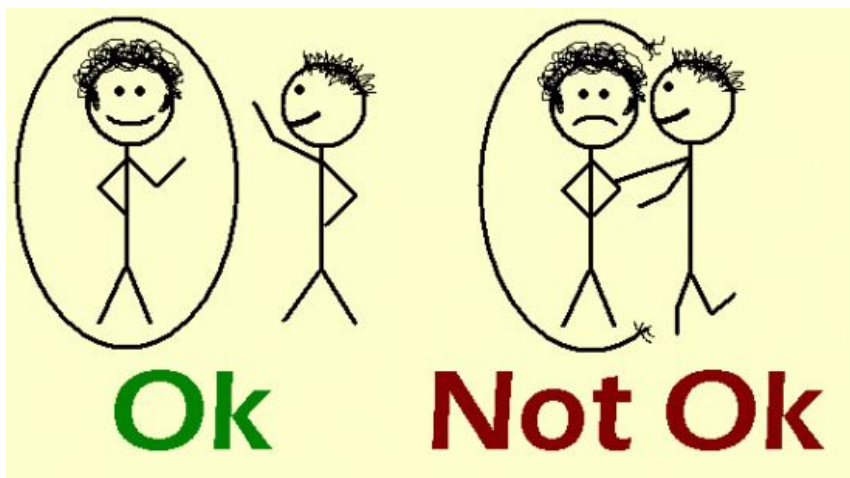
Попробуйте не зевнуть

- **Засоренность речи – слова «паразиты»**
- **Смех**- Мы считаем, что этот навык так глубоко "зашит" в подсознание, что даже новорожденные дети начинают использовать улыбку и смех для удовлетворения потребности во внимании окружающих и в качестве выражения привязанности к ухаживающим за ними людям
- **Зевота** имеет ярко выраженные черты социального релизера, ибо она стереотипна и заразительна до такой степени, что даже упоминание о ней само по себе заставляет людей зевать. То, что зевота связана с сонливостью и часто служит «прелюдией» сна, не объясняет ее огромной заразительности (ведь вид спящего человека не заставляет нас ни зевать, ни испытывать сонливость)

4. Использование среды

- **Способ использования и ощущения внешнего окружения** – когда мы голодны, мы используем всё внешнее пищевое окружение, что только сможет попасть нам под руку.
- **Манеры помещения себя в среде** - Хорошие манеры это и сдержанность, и скромность, и умение контролировать свои слова и поступки. Способность тактично и внимательно общаться с собеседниками сразу отличает хорошо воспитанного человека от других. Для того чтобы соответствовать понятию «воспитанный человек» необходимо знать основы правил этикета и хороших манер.
- дистанция в общении

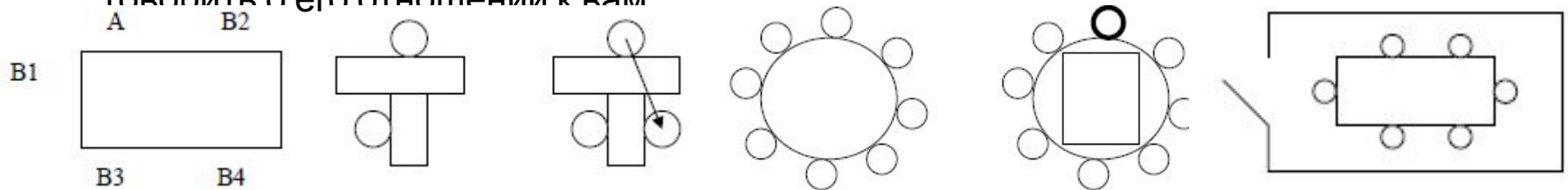




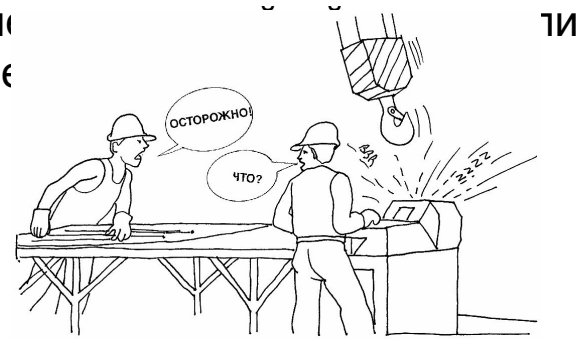
- Чувства “своей” и “чужой” территории.** Касаясь вопроса о животных и дистанции, следует сказать, что всегда имеется опасность неправильно интерпретировать истинный смысл дистанции и территориальных зон. Типичным примером является поведение льва и дрессировщика львов. Когда человек подходит слишком близко и входит в зону «опасности» льва, лев будет отступать. Но когда он уже не может больше отступать, а человек продолжает продвижение вперёд, лев оборачивается и приближается к человеку. Дрессировщик львов использует это и движется ко льву в клетке. Животное отступает, в соответствии со своей привычной природой, к задней части клетки по мере наступления дрессировщика. Когда льву уже некуда отступать, он поворачивается и, опять, в соответствии со своей природой, наступает на дрессировщика с рычанием. Причём он неизменно наступает по идеальной прямой. Дрессировщик это использует, размещая между собой и львом стойку. Лев, приближаясь по прямой, запрыгивает на эту стойку, стремясь приблизиться к дрессировщику. В этот момент дрессировщик быстро покидает зону «опасности» льва, и лев перестаёт наступать»

5. Физическая среда

- **Дизайн помещения, мебели и других объектов** – немаловажным элементом является расстановка стульев. С помощью средств невербальной коммуникации можно создавать удобные условия для делового общения. Например, правильное расположение партнеров за столом, во время проведения деловых встреч, может повлиять на исход переговоров. В зависимости от того, какое место занимает партнер относительно вас, можно говорить о его отношении к вам



- **Шум** в помещениях снижает внимание и работоспособность, не дает возможности сосредоточиться. Применительно к умственному труду допустимая громкость шума 50-75 децибел. Источники шума – используемые в работе машины, телефонные переговоры, хлопанье дверей, звуки с улицы и т.д. Для борьбы с шумом используют строительные меры, направленные на его поглощение. Это – акустическая штукатурка, панели из звукопоглощающим материалом, деревянные подвесные потолки.



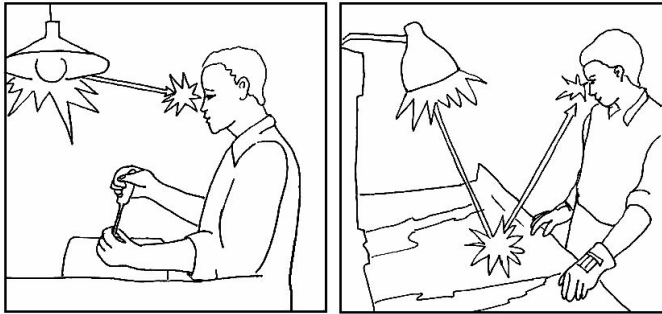


- Пример того как расстановка влияет на отношения в компании, между начальником и подчиненными. Как расставить **Декорации**, чтобы вас относительно полюбили.

Вот как выглядел кабинет Джона:

1. Стул посетителя стоял в конкурирующей позиции относительно стула Джона.
2. Стены в его кабинете были сделаны из деревянных панелей и стеклянной перегородки, выходящей в общую комнату. Эта стеклянная перегородка снижала статус Джона и повышала статус подчиненного, сидящего на стуле для посетителей, потому что за его спиной были подчиненные, имеющие полную возможность наблюдать за всем, что происходит в кабинете.
3. Стол Джона имел переднюю стенку, скрывающую нижнюю часть его тела, что мешало его подчиненным следить за его жестами.
4. Стул посетителя был расположен так, что ему приходилось сидеть спиной к входной двери.
5. Джон в присутствии своего подчиненного имел обыкновение сидеть, заложив обе руки за голову и перекинув ногу через подлокотник кресла.
6. У Джона было винтовое кресло на колесиках с высокой спинкой и подлокотниками. Стул посетителя был обыкновенным стулом с низкой спинкой, устойчивыми ножками и без подлокотников»

Чтобы исправить ситуацию, Джону пришлось сделать перестановку в кабинете, и также он научился пользоваться открытыми жестами при общении, отказавшись от жеста с перекрещиванием рук. В результате его отношения с подчиненными изменились: он заслужил репутацию докрасившего и дожимающего начальника.

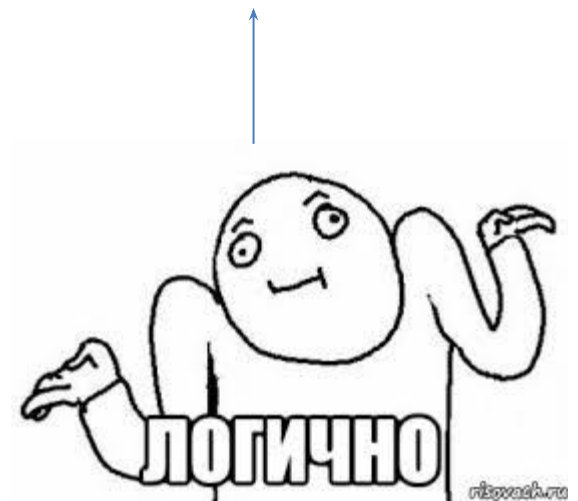


- Искусственное **освещение** должно быть достаточным по уровню освещенности и равномерности освещения. В служебных помещениях чаще всего используется комбинированное освещение – сочетание общего и местного. За счет общего освещения обеспечивается равномерность освещения всего помещения, а за счет местного – достигается расчетная освещенность в рабочей зоне.
- **Чистота и опрятность** - Бывает, что дети с детства аккуратнее родителей. Иногда аккуратно разложить вещи для ребенка - просто любимая игра, иногда способ привлечь к себе внимание и получить восхищение от окружающих, иногда способ противопоставить себя окружающим. Неправда, что аккуратность - антипод творческого начала, бывает и так, и так. Бенджамин Франклин приучал себя к порядку и аккуратности, это помогало ему и в научной, и в общественной деятельности. Есть педанты, помешанные на порядке и не способные к творчеству, а есть очень творческие люди, ценящие порядок и аккуратность. Им, кстати, чаще поручают ответственные заказы: чиновники ценят не столько художественные достоинства произведений, сколько способность творческого человека выполнять обязательства по срокам.

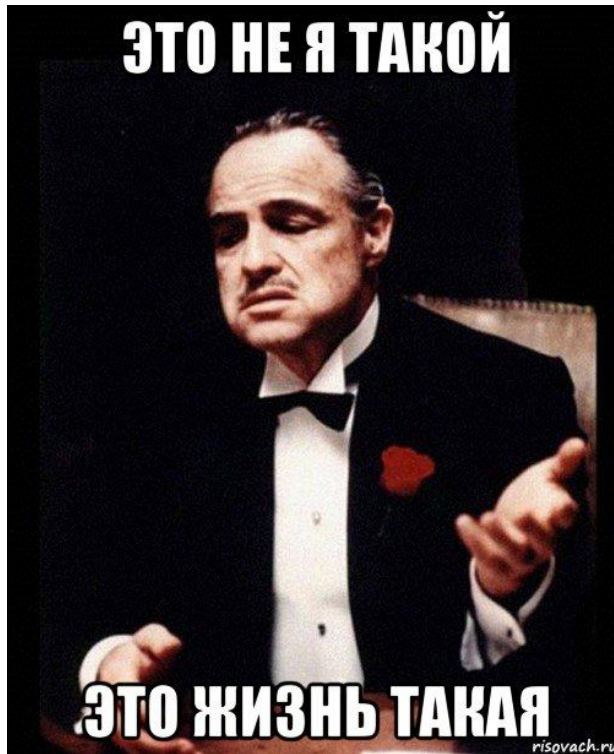
6. Время

- **Опоздание** - Вовочка появился в класс с большим опозданием. Когда учительница отругала его за опоздание, он ответил: — Но вы же сами вчера сказали, что учиться никогда не поздно!
- **Ранний приход**
Проявляя некоторую креативность я выбрала иллюстрацию из КиноФильма «День Сурка», ведь если Сурок проснулся рано, то будет ранний приход весны.
В отличии от сурка, начальник не оценит ранний приход своего подчиненного, так что с этим перебарщивать тоже не стоит.
- Цитата: Красивые люди, как правило, более склонны **заставлять других ждать**, чем обычные, потому что между красивыми и обычными — огромная временная разница. Кроме того, красивым известно, что другие охотно их подождут, поэтому они не впадают в панику, когда опаздывают, и от этого опаздывают еще больше. Когда они, наконец, прибывают на место, у них уже возникает чувство вины, они хотят возместить свое опоздание приятным обхождением, а приятное обхождение делает их еще более красивыми. Это классический синдром — Энди Уорхол

НО на самом деле, опаздывать - очень некультурно



- **Культура времени** – Староста группы пишет в 11 часов вечера, что от Университета нужно поехать в 7 утра на мероприятие- Замечательно!)



- **Соотношение времени и статуса.** Тот, кто плохо работает, не уважает своих коллег. Особенно, если речь идет о руководителе: его промахи подчас приходится исправлять целому коллективу, причем работники, опасаясь впасть в немилость шефа, обычно держат свои эмоции при себе. Так что, если шеф хочет показать себя частью коллектива, стоит следить за уровнем своей власти и «не звездиться». Приходить вовремя, показывать всем пример

