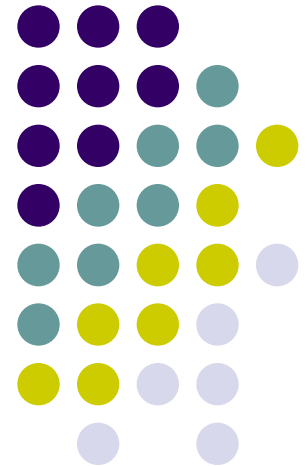
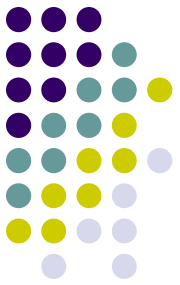


Невербальное общение



Содержание

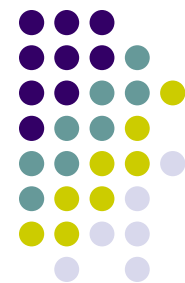


- ***Введение***
- ***Кинесика:***
 1. ***Походка***
 2. ***Поза***
 3. ***Жесты***
 4. ***Мимика***
 5. ***Визуальный контакт***
- ***Голосовые характеристики***
- ***Такесика***
- ***Проксемика:***
 1. ***Дистанция***
 2. ***Ориентация***
- ***Заключение***
- ***Приложение***

Введение



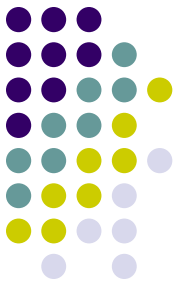
- *Невербальное общение - это «язык жестов», такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Австралийский специалист Аллан Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Т.е. не столь значимо, что говорится, а как это делается.*
- *Невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Т.е., невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.*



Кинесика

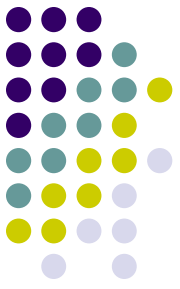
- *Кинесика* - общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

Походка



- *Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Можно определить по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.*
- *Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, правильная осанка - легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.*

Походка

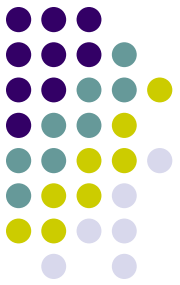


- *Можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать.*
- *Те, кто всегда держит руки в карманах - скорее всего очень критичны и скрытны, обычно им нравится подавлять других людей.*
- *Человек, держащий руки на бедрах, стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время.*
- *Люди, занятые решением проблем, часто ходят в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной, походка очень медленная.*
- *У самодовольных, несколько заносчивых персон - высоко поднятый подбородок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги - словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление.*

Поза



- *Человеческое тело способно принять около 1000 различных устойчивых положений (поз).*
- *Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.*
- *Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.*

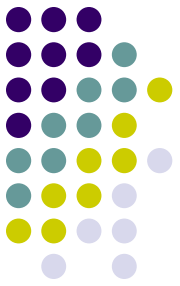


Поза

- Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук. Эта поза передает двойной сигнал - первый о негативном или оборонном отношении (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук). Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках.
- Когда слушающий скрещивает руки на груди, у него не только складывается отрицательное отношение к выступающему, но он, к тому же, обращает меньше внимания на то, что он слышит.



Поза

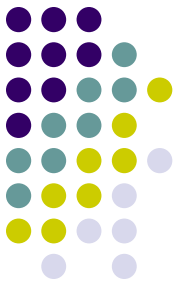


- Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека.



- 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.

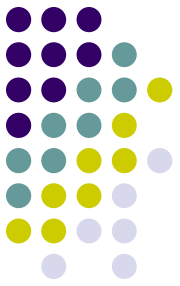




Поза

- Неполное скрещивание рук, при котором одна рука помещается поперек тела, закрепившись за другую руку. Так получается барьер. Человек часто использует барьер из рук, находясь в обществе незнакомых людей, или при отсутствии уверенности в себе.
- Человек держит самого себя за руки. Такой неполный барьер используется людьми, стоящими перед большой аудиторией при получении награды или при произнесении речи.



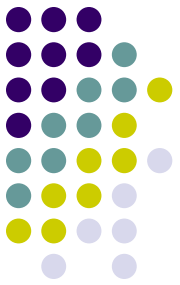


Поза

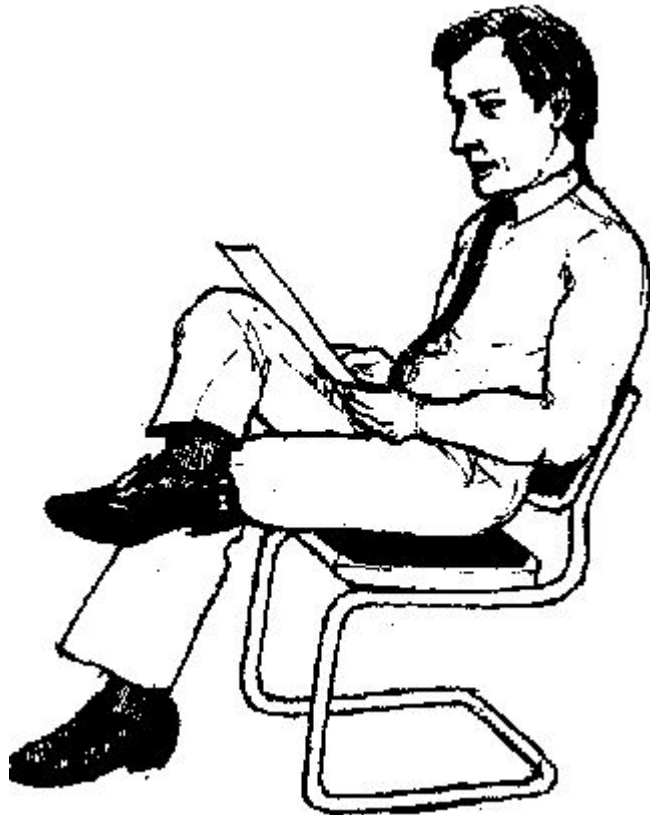
- Перекрещивание ног является признаком негативного или оборонного отношения человека. Скрещивание рук свидетельствует о более негативном настрое человека, чем скрещивание ног, и скрещенные руки более явно бросаются в глаза.
- Когда закинута нога на ногу сопровождается еще и скрещиванием рук на груди, это означает, что человек "отключился" от разговора.



Поза

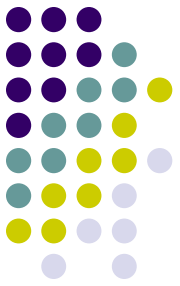


- Аргументативно-оппонирующая поза.



- Закладывание ноги на ногу с фиксацией ноги руками. Человек с быстрой реакцией, которого очень трудно переубедить в споре, часто сидит закинув ногу на ногу и обхватив ногу руками. Это признак твердого, упрямого человека, к которому нужен специальный подход для достижения общего языка.





Поза

- Выражение готовности у сидящего человека.

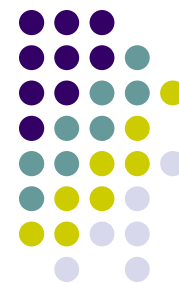


- Агрессивная поза готовности, человек открывает область сердца и горла, выказывая невербально бесстрашие. Это поза может быть более усилена, если человек расставляет широко ноги или сжимает пальцы в кулаки.



- 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.



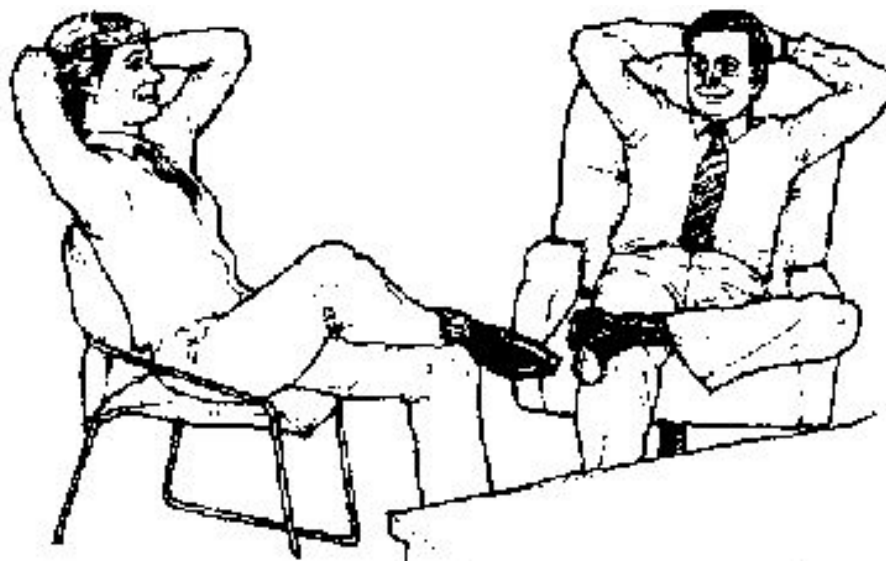


Поза

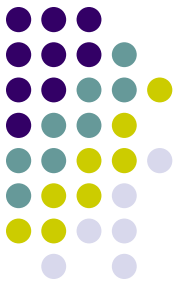
- Закладывание рук за голову – «Может быть когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я». Человек не только чувствует свое превосходство над другими, но и склонен поспорить.



- Закладывание рук за голову - «Мы с вами абсолютно равны».



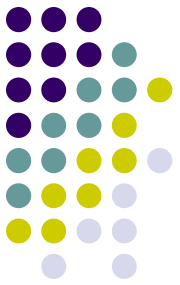
Поза



- Типичная поза критической оценки – «Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен».

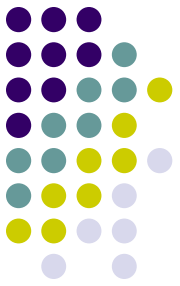


Жесты



- *Жесты* - это разнообразные движения руками и головой. Существуют и *микрожесты*: движение глаз, покраснение щек, увеличение количества миганий, подергивания губ и т.д.
- Во всех культурах есть основные сходные жесты, среди которых можно выделить: *коммуникативные* (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.); *модальные*, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.); *описательные* - те, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Жесты



- Собирание несуществующих ворсинок. Когда человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения, он проделывает жесты, которые называются жестами вытеснения, т.е. они проявляются вследствие сдерживания своего мнения.



- Существуют три основных положения головы. Первое - прямая голова. Это положение головы характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Когда голова наклоняется в сторону, это говорит о том, что у человека пробудился интерес. Если голова наклонена вниз, это говорит о том, что отношение человека отрицательное, и даже осуждающее.



Жесты



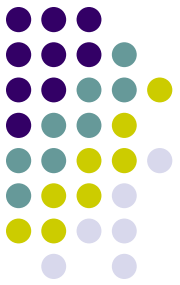
- Заложение дужки оправы в рот. Используется при обдумывании своего решения. Люди, носящие очки, могут пользоваться еще одним способом, дающим им возможность выигрывать время - это постоянное снятие и надевание очков, протирание линз.



- Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, в то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдержать произносимые слова. Иногда это могут быть только несколько пальцев у рта или даже кулак, но значение жеста остается тем же.
- Если этот жест используете человеком в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лжете!



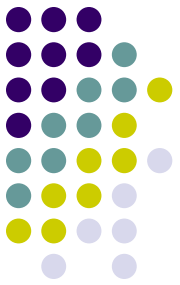
Жесты



- Прикосновение к носу. Когда плохие мысли проникают в сознание, подсознание велит руке прикрыть рот, но в самый последний момент, из желания замаскировать этот жест, рука отдергивается ото рта, и получается легкое прикосновение к носу. Другим объяснением может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа, и очень хочется почесать нос, чтобы избавиться от них.
- Потираание века. Этот жест вызван тем, что в мозгу появляется желание скрыться от обмана, подозрения или лжи, с которыми он сталкивается, или желание избежать взгляда в глаза человеку, которому он говорит неправду.

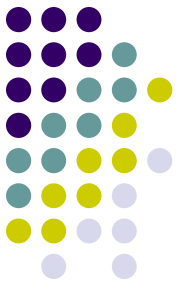


Жесты



- Почесывание и потирание уха. Жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться.
- Почесывание шеи. В этом случае человек почесывает указательным пальцем правой руки место под мочкой уха или же боковую часть шеи. Этот жест говорит о сомнении и неуверенности человека. "Я не уверен, что я с вами согласен".

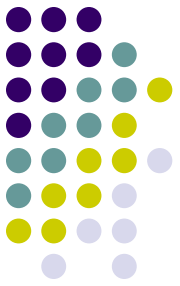




Жесты

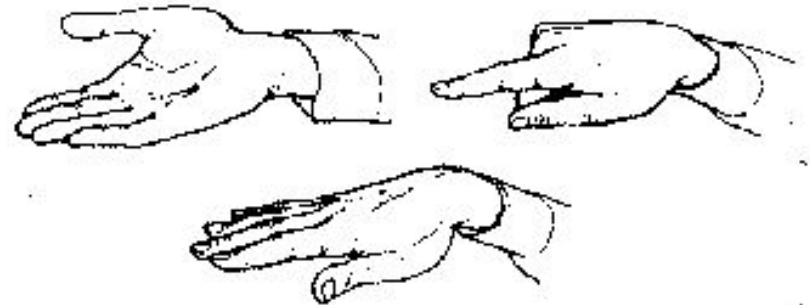
- Оттягивание воротничка. Десмонд Моррис заметил, что ложь вызывает зудящее ощущение в нежных мышечных тканях лица и шеи, и требуется почесывание, чтобы успокоить эти ощущения. Похоже, это является приемлемым объяснением того, почему некоторые люди оттягивают воротничок, когда они лгут и подозревают, что их обман раскрыт.
- Пальцы во рту. Пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать человека или заверить его гарантиями.





Жесты

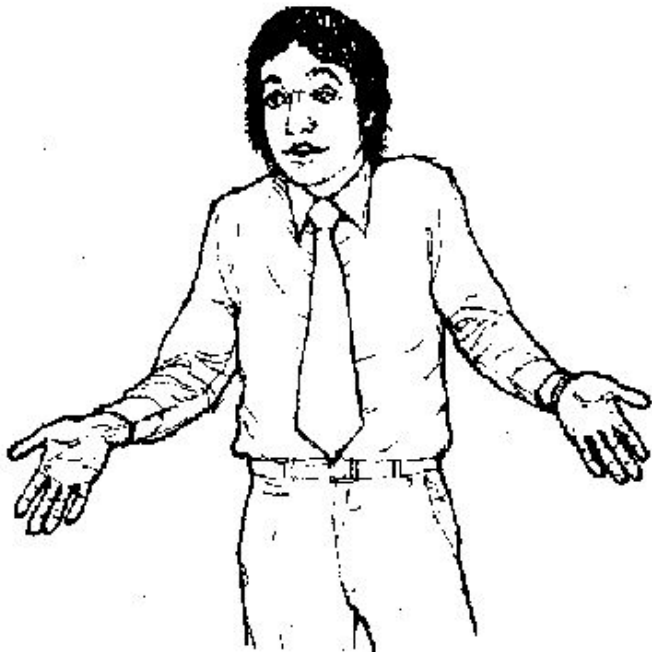
- Когда человек начинает с вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты языка телодвижений, это полностью бессознательный жест, он подсказывает вам, что собеседник говорит в данный момент правду.
- Одним из наименее заметных и в то же время наиболее значительных невербальных сигналов, является сигнал, передаваемый ладонью человека.
- Положение открытой ладони вверх есть доверительный, не угрожающий жест. Когда ладонь повернута вниз, в вашем жесте немедленно появится оттенок начальственности. Жест "указующего перста" является одним из наиболее раздражающих, используемых человеком в процессе речи, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами.



Жесты



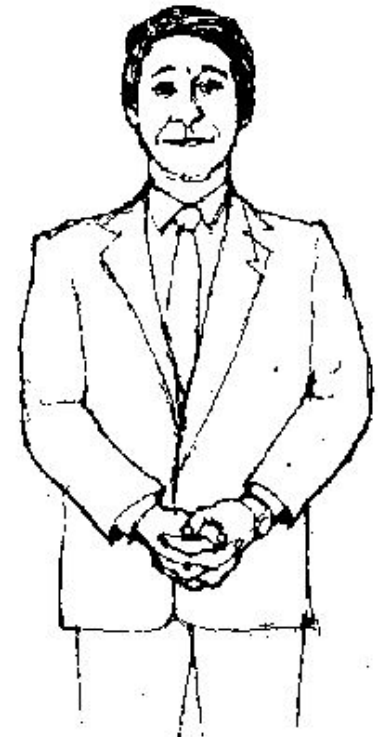
- Жест "пожимание плечами" является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи поднятые брови.
- Потирание ладоней. С помощью потирания ладоней люди невербально передают свои положительные ожидания.



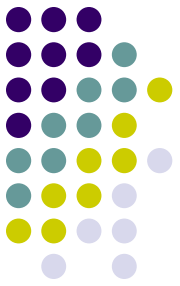
Жесты



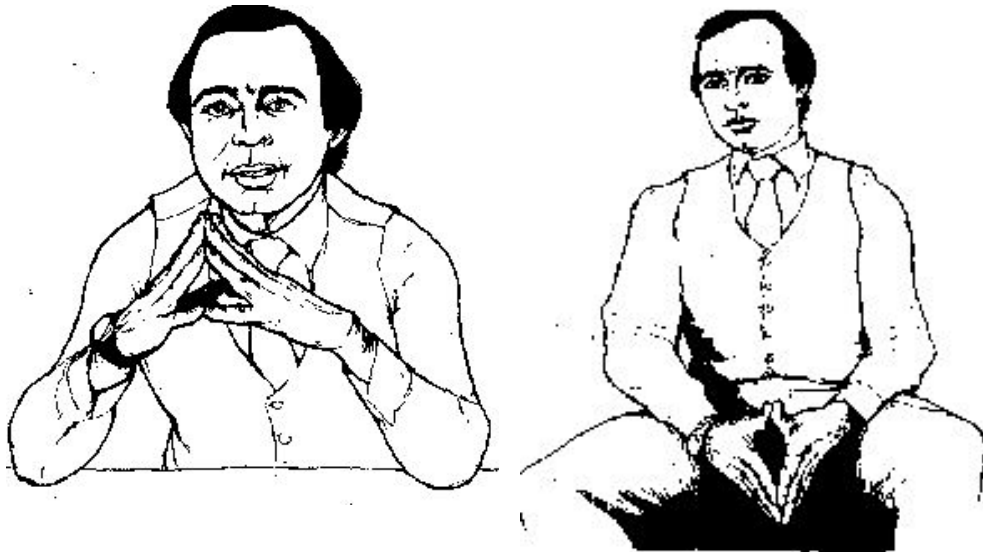
- Сцепленные пальцы рук. Жест обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.
- Этот жест имеет три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в стоячем положении.
- Существует зависимость между положением рук и силой негативного чувства, испытываемого человеком, то есть, с человеком труднее будет договориться в случае, если его руки подняты.



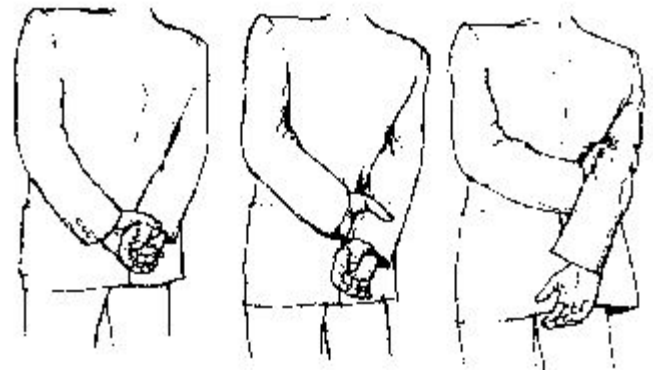
Жесты



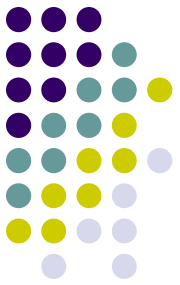
- Шпалеобразное положение рук. Этот жест имеет два варианта: руки шпилем вверх и руки шпилем вниз. Первое положение обычно принимается тогда, когда говорящий выражает свое мнение или излагает свои идеи. Второе положение используется тогда, когда человек не говорит, а слушает.



- 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.



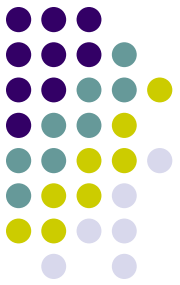
Жесты



- Выставление больших пальцев рук говорит о властности, превосходстве и даже агрессивности человека.
- Кроме того, любители этого жеста часто встают на цыпочки, чтобы стать повыше ростом.



Жесты



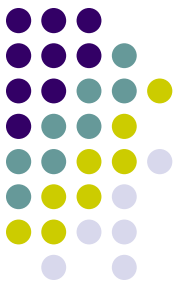
- Человек принимает оценочную позу, если он подпирает щеку сжатыми в кулак пальцами, а указательный палец упирается в висок.



- Когда указательный палец направлен вертикально к виску, и большой палец поддерживает подбородок, это указывает на то, что слушатель негативно или критически относится к лектору или к предмету его сообщения. Часто указательный палец может потирать или натягивать веко по мере того, как негативные мысли сгущаются.



Жесты

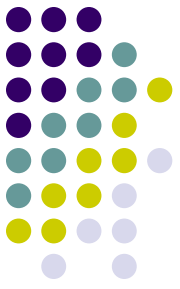


- Жест "поглаживания подбородка" означает, что человек пытается принять решение.



Язык телодвижений подобен головоломке – у большинства из нас есть все необходимые кусочки, но мы не удосуживаемся сложить их в цельную картину.

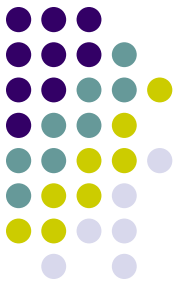
Всегда помните основное правило языка телодвижений: жесты нельзя истолковывать изолированно друг от друга. Всегда собирайте их в цепочки. Учитывайте контекст и национальные различия.



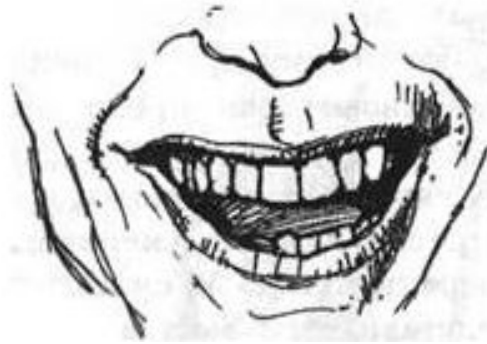
Мимика

- *Мимика* - движения мышц лица, это главный показатель чувств. Считается, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица.

Мимика

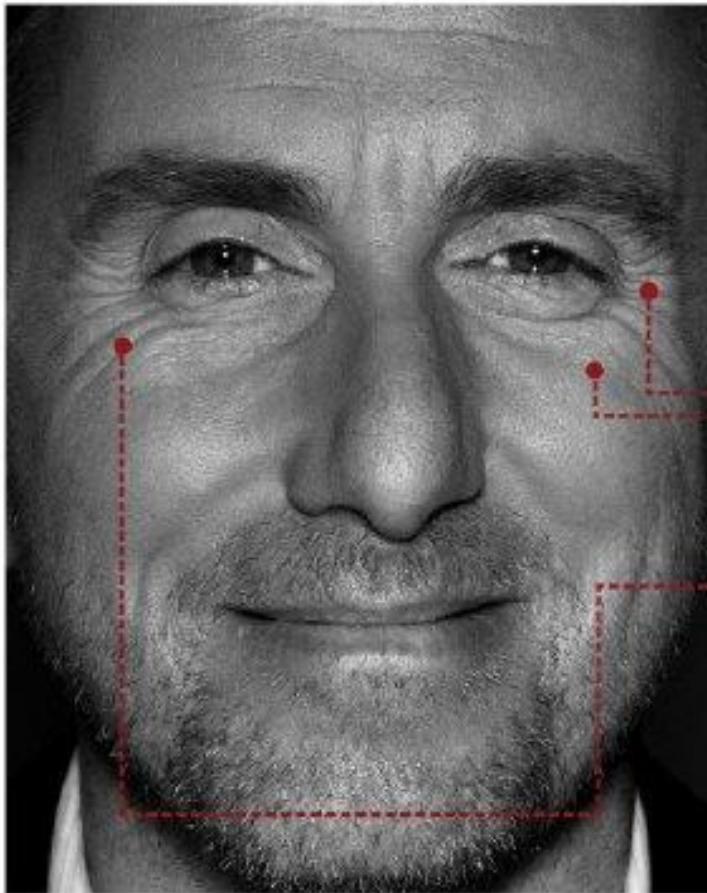
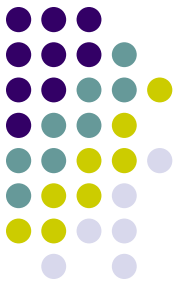


Люди – единственные наземные существа, обнажающие зубы не для того, чтобы укусить. Улыбка – это знак умиротворения. Улыбаются также обезьяны и шимпанзе, тем самым показывая, что не представляют угрозы.



Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению.

Мимика

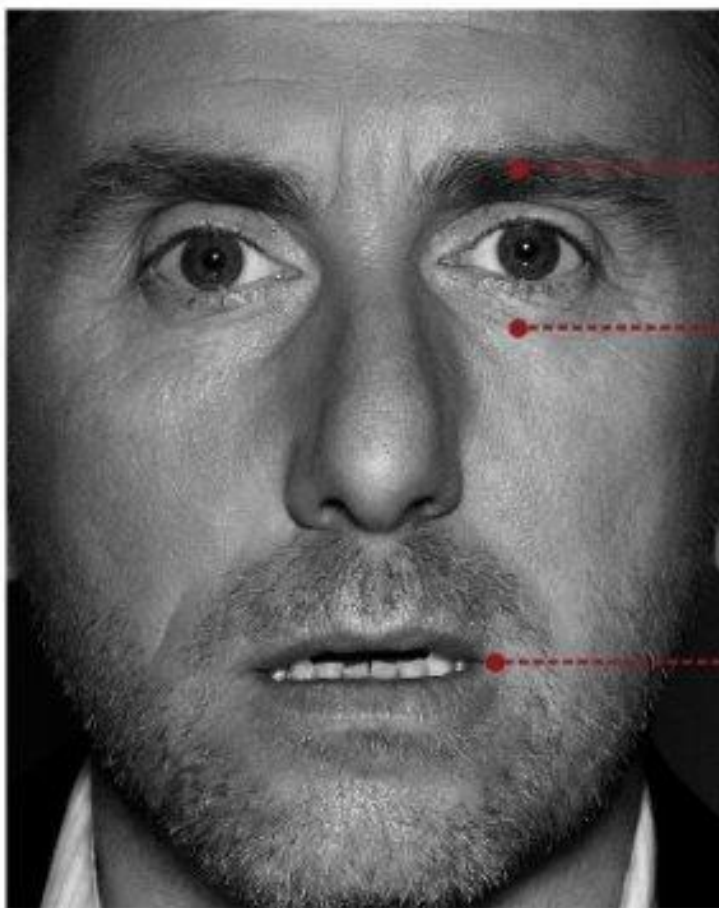


Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз



Мимика

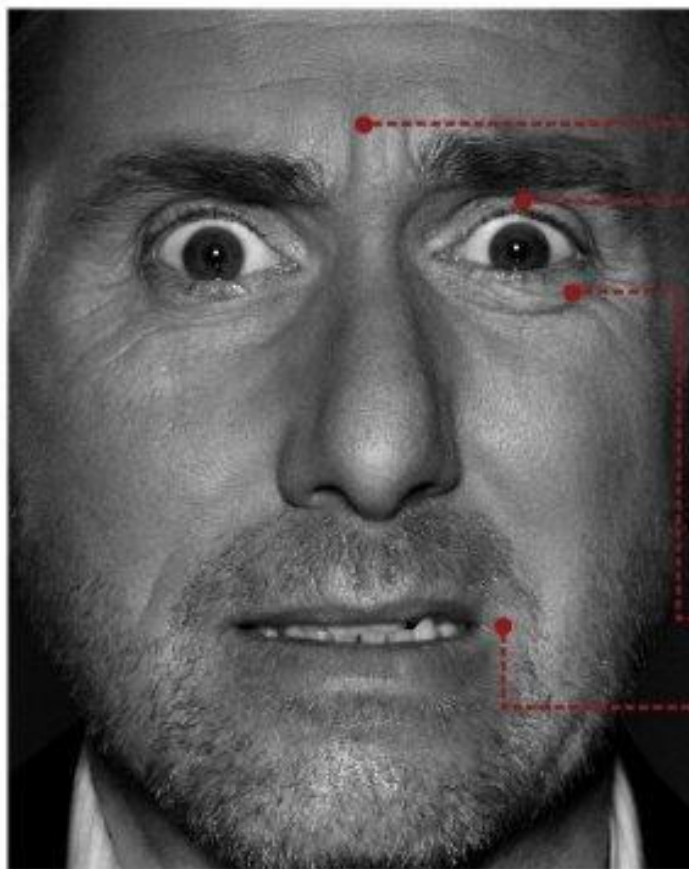


Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



Мимика

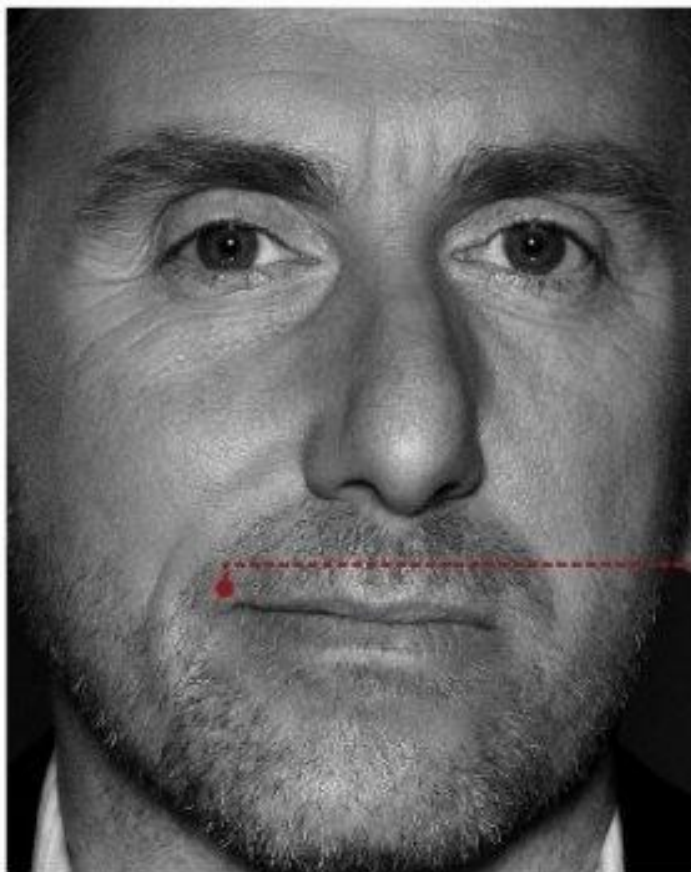


Страх

- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты



Мимика

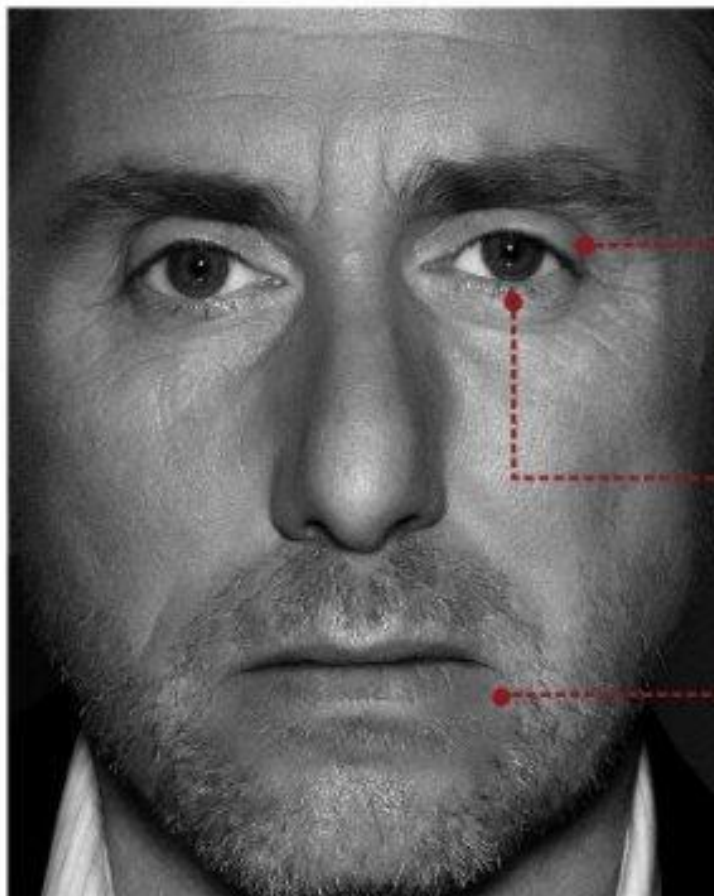


Презрение

① Приподнятый уголок рта с одной стороны



Мимика

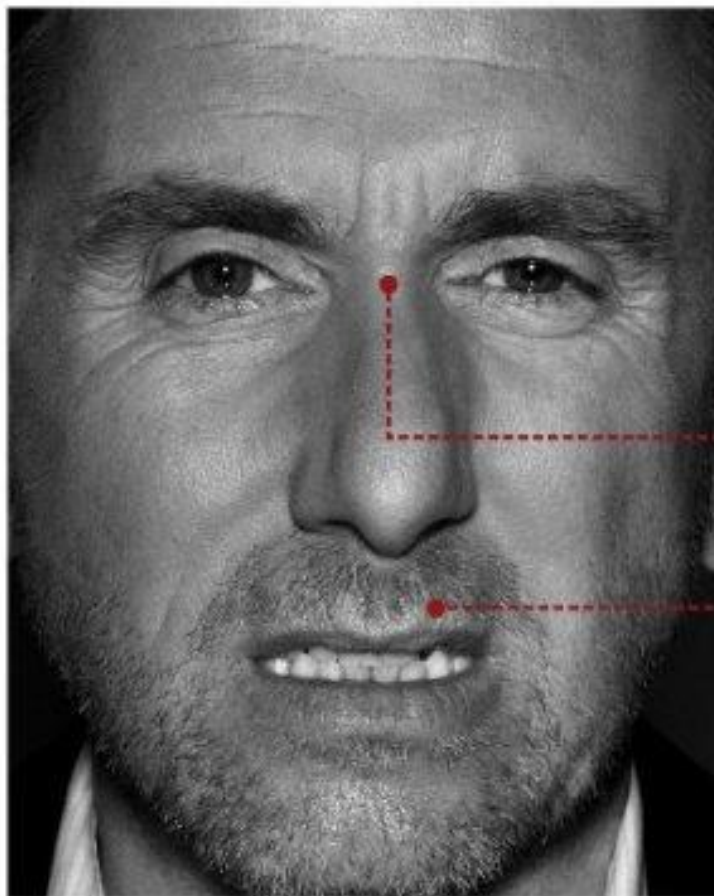


Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены



Мимика

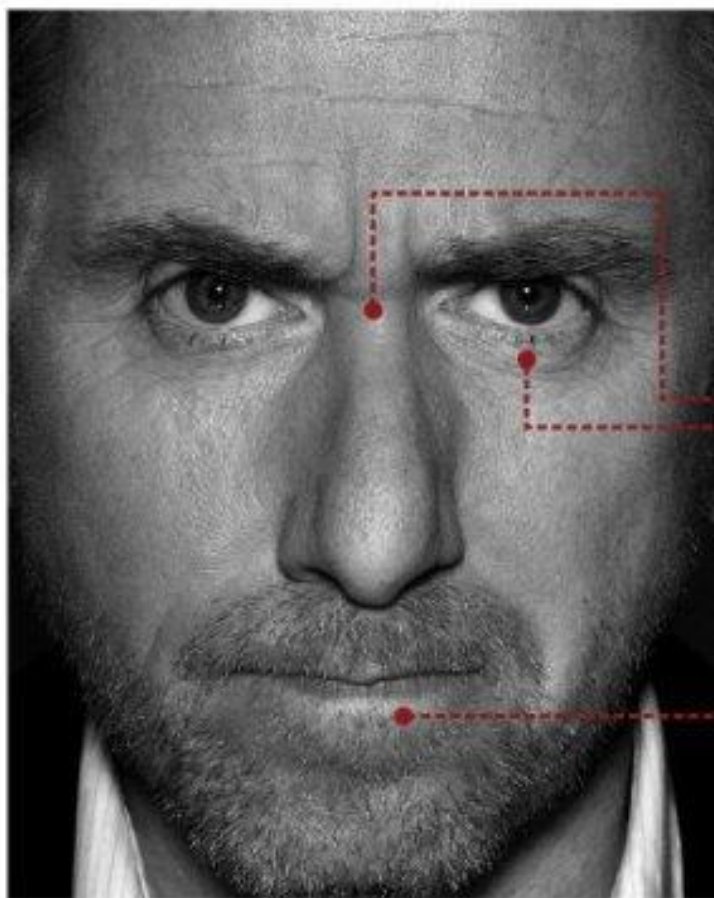


Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята



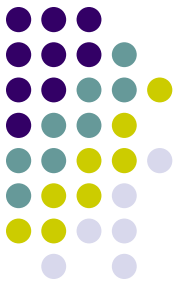
Мимика



Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены

Визуальный контакт



- *Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.*

Визуальный контакт



- *В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: "я доверяю вам".*

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Отвод взгляда при паузе обычно означает: "Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте". Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен». Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Визуальный контакт



- Прикрытые веки. Больше всего нас раздражают люди, которые во время разговора опускают веки. Этот жест подсознательный и является попыткой человека убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели или стали неинтересным, или он чувствует свое превосходство над вами.



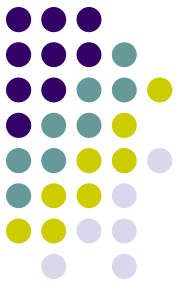
Визуальный контакт



- Как контролировать взгляд собеседника.
- Чтобы установить максимальный контроль над вниманием человека, используйте ручку или указку для того, чтобы показывать на наглядном средстве и описывать то, что изображено. Затем, отнимите ручку от наглядного средства и держите ее на линии ваших и его глаз. Как за магнитом, его голова поднимется, и он будет смотреть вам в глаза, в результате чего будет видеть и слышать все, что вы ему будете говорить, и, следовательно, максимально поглощать информацию. Постарайтесь сделать так, чтобы ладонь другой руки была в поле зрения.

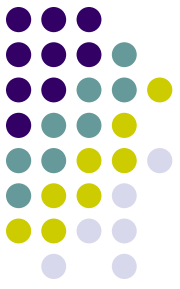


Голосовые характеристики



- Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр. Экстралингвистика - это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
- Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонацию речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства и мысли.
- Голос содержит в себе очень много информации о хозяине. Опытный специалист по голосу сможет определить возраст, местность проживания, состояние здоровья, характер и темперамент его обладателя.

Голосовые характеристики



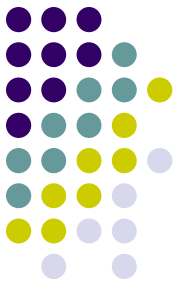
- Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например, энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким голосом. Такие чувства как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.
- Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.
- Неуверенность в выборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается нас удивить. Обычно речевые недостатки более выражены при волнении или когда человек пытается обмануть своего собеседника.

Голосовые характеристики

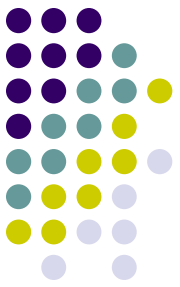


- Смех - это особенно предательская вещь, в которой человек раскрывается наиболее полно. Так, смех на -а (ха-ха) - совершенно открытый, идущий от сердца, облегчающий и беззаботный. Смех на -е (хе-хе) - не слишком симпатичный, вызывающий, дерзкий, завистливый. Смех на -и (хи-хи) - скрытный, хитрый; смесь иронии и злорадства. Смех на -о (хо-хо) звучит хвастливо-угрожающе, в основе - издевательский и протестующий. Смех на -у (ху-ху) указывает на скрытый страх, боязливость.

Такесика

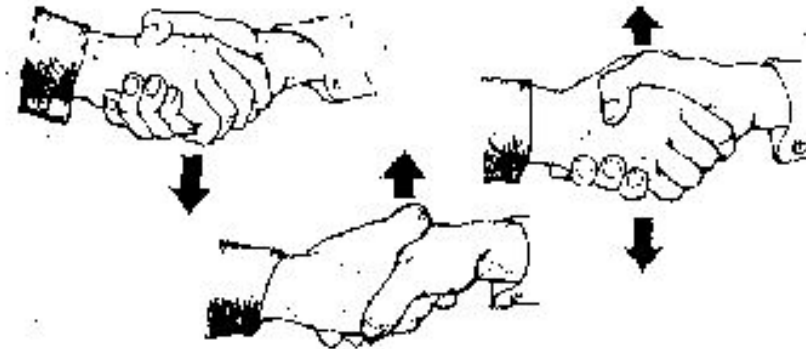


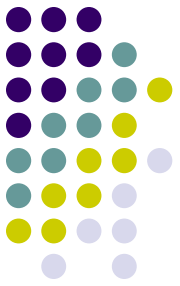
- *Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.*
- *Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.*



Такесика

- Самое распространенное такесическое средство - непременный атрибут любой встречи и прощания - рукопожатие.
- Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. Им человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.





Такесика



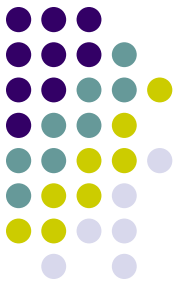
Никогда не пожимайте руку новым знакомым обеими руками. Хотя, с вашей точки зрения, подобным образом вы выражаете чувства дружелюбия, теплоты и доверия, на собеседника рукопожатие обеими руками производит совершенно обратное впечатление. Собеседник начинает считать вас неискренним, не заслуживающим доверия и преследующим какие-то тайные цели. Всегда пожимайте руку собеседнику одной рукой.

Никогда не пожимайте руку собеседнику обеими руками

- Этот жест "перчатка" должен применяться только по отношению к хорошо знакомым вам людям.



Такесика



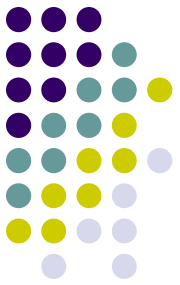
- Некоторые рукопожатия могут быть такими беспристрастными и неэмоциональными, что создается впечатление, что вы прикасаетесь к мертвой рыбе, особенно если рука холодная и липкая. Это оставляет неприятное ощущение, люди обычно ассоциируют это с бесхарактерностью человека, особенно из-за того, что рука такого человека легко поддается нажиму.



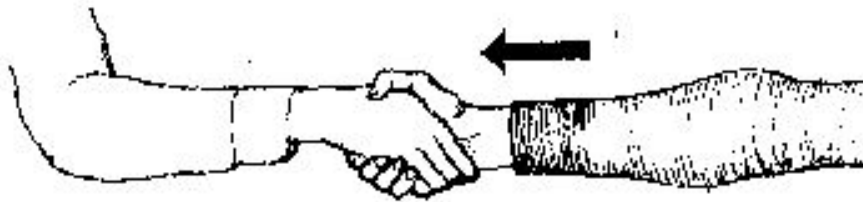
- Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного, жесткого человека.



Такесика



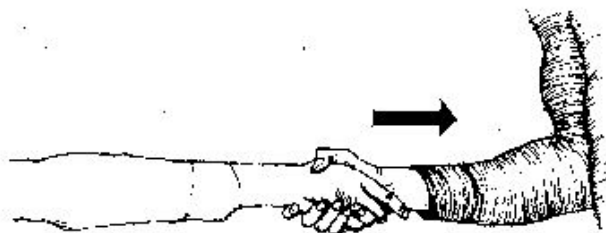
- Пожатие несогнутой, прямой рукой, как и доминантное, является признаком агрессивного человека. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою личную зону. Это рукопожатие используется также с целью защиты своей личной территории.
- Пожатие кончиков пальцев
Вместо руки, по ошибке, в ладонь заключаются только пальцы. Даже если инициатор приветствия дружелюбно настроен по отношению к реципиенту, фактически он не уверен в себе. Как и в предыдущем случае, цель этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии.



Такесика



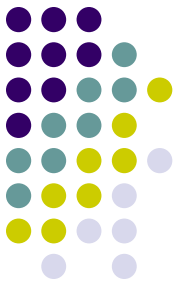
- Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя, может означать одно из двух: или это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей собственной личной зоны, или же он принадлежит к нации, для которой характерна более узкая интимная зона, и в таком случае он ведет себя нормально.



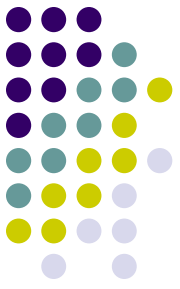
- Если левая рука инициатора берется за локоть партнера, то это выражает больше чувств, чем при обхватывании запястья. Если левая рука кладется на плечо, то это выражает больше чувств, чем когда она находится на предплечье.
- Подобные обхватывания возможно лишь между близкими друзьями, родственниками.



Проксемика



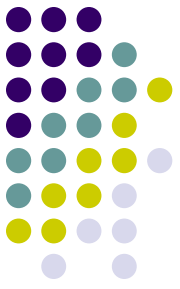
- К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.



Дистанция

- Дистанция - расстояние при общении. Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении.
- Чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они смотрят друг на друга, и наоборот.

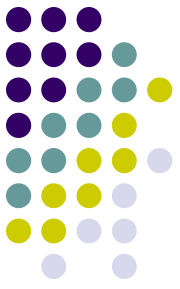
Дистанция



Нормы приближения двух людей друг к другу определены четырьмя расстояниями:

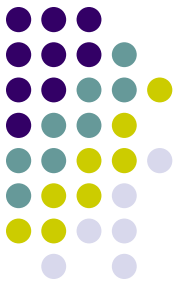
- *Интимное расстояние* - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди.
- *Персональное* - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми.
- *Социальное* - от 120 до 400 см - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.
- *Публичное* - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

Дистанция



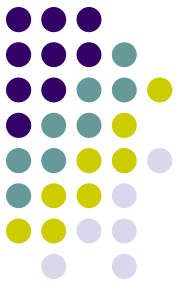
- Мужчины предпочитают более отдаленное положение, чем женщины. Уравновешенный человек подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держаться дальше. Люди общаются на большом расстоянии с собеседниками, обладающими более высоким статусом.

Ориентация



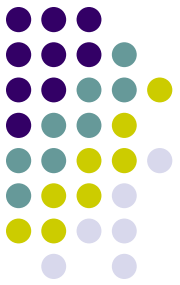
- Ориентация выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, что сигнализирует о желании общаться.
- Правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей могут выразиться через то, какое место они занимают за столом.
- В сфере бизнеса часто используются квадратные и круглые столы. Квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых переговоров, для отчитывания провинившихся и т.п. Круглый стол служит созданию непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, если требуется достичь согласия.

Ориентация

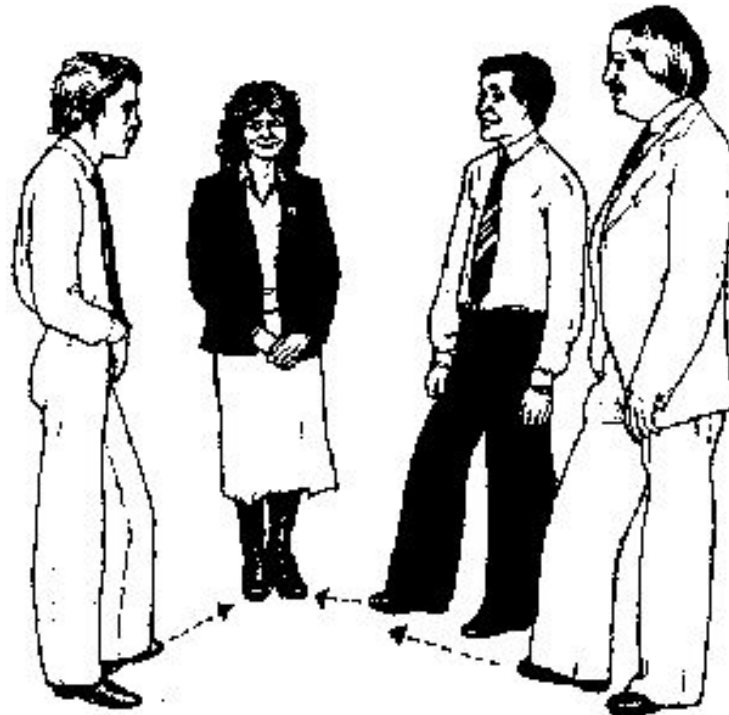


- Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции.
- Положение друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества.
- Независимую позицию занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное.

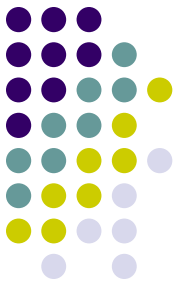
Ориентация



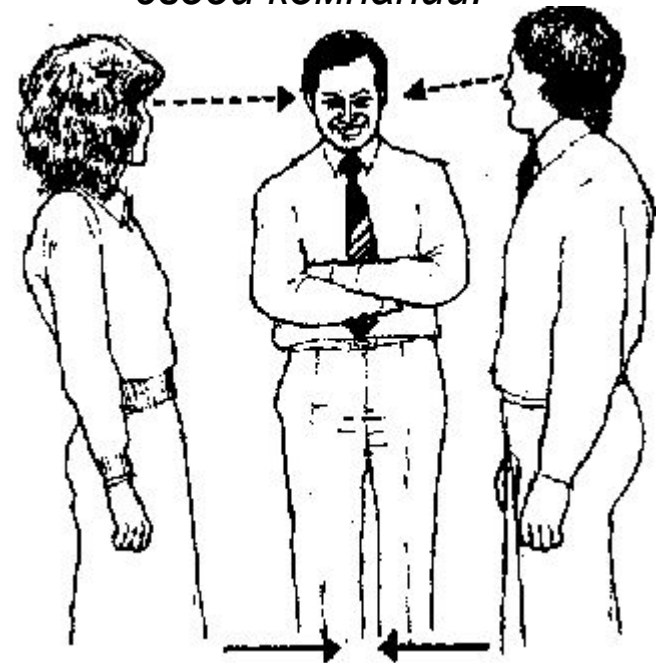
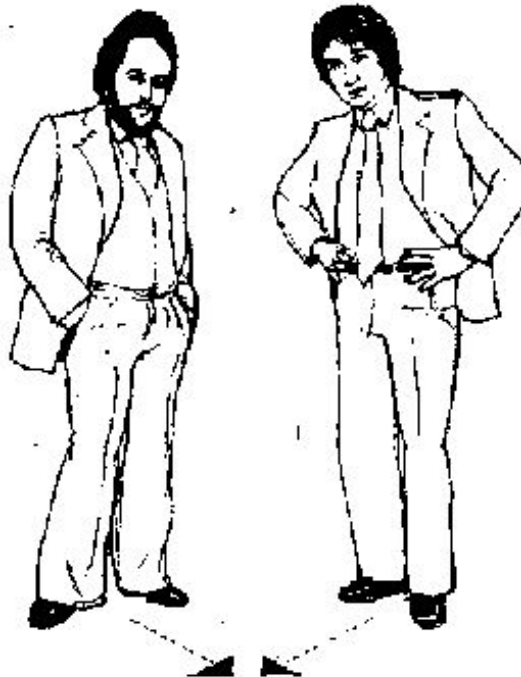
- *Ноги чаще всего указывают направление, в котором человек хотел бы идти, но они также указывают на человека привлекательного и интересного для вас.*



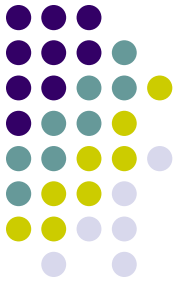
Ориентация



- Эти два человека на рисунке демонстрируют равенство социального положения, что видно из их одинаковых жестов и позы, а угол, под которым тела повернуты друг другу, указывает на непринужденный характер их беседы. Образование треугольника приглашает третьего человека, равного в социальном отношении, присоединиться к их разговору.
- Часто в начале разговора люди могут стоять в открытой треугольной позиции, но постепенно двое из них могут сформировать закрытую позицию, тем самым исключая третьего из своей компании.



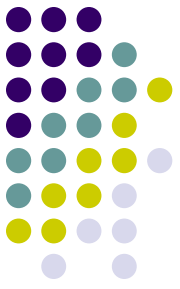
Ориентация



- Если вы хотите найти общий язык со своим собеседником, используйте треугольную диспозицию. Если вам необходимо оказать давление за счет невербалики, используйте диспозицию прямого разворота тела. Когда вы располагаете свое тело под прямым углом к собеседнику, вы снимаете с него всякое давление. Это превосходное положение, при котором можно задать щекотливые вопросы.



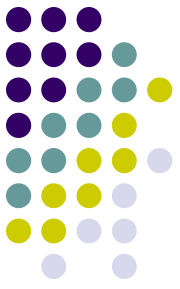
Заключение



Несколько полезных советов:

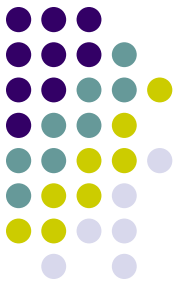
- 1. Исключите скрещивание рук из своего репертуара. Когда вы находитесь в такой позе, люди более критично относятся к вашим словам, запоминают меньше информации. Вы им не нравитесь. Усвойте открытые позы, внушающие симпатию и доверие.*
- 2. При любой возможности старайтесь рассаживать слушателей на кресла с подлокотниками. Это позволит людям не скрещивать руки на груди и активнее участвовать в разговоре. Не ставьте стулья слишком близко друг к другу, в этом случае слушатели будут скрещивать руки, чтобы не касаться друг друга.*
- 3. Если человек сидит, скрестив руки на груди, вы можете предложить ему ознакомиться с какими-либо материалами или предложить напитки.*

Заключение



4. Существует два основных правила достижения взаимопонимания с помощью рукопожатия. Во-первых, ладони собеседников должны располагаться вертикально, не демонстрируя ни доминирования, ни подчиненности. Такое рукопожатие говорит о равенстве. Во-вторых, сила рукопожатия должна быть совершенно равной. Это означает, что когда вас знакомят с группой из 10 человек, вам придется несколько раз изменить силу рукопожатия и расположение ладони.
5. Держите предметы в левой руке. Если, к примеру, вы знакомитесь с кем-либо, но при этом в правой руке держите бокал, вам придется взять бокал в другую руку. Даже если вы проделаете этот прием успешно и не обольете собеседника, тому придется пожимать вашу холодную и влажную руку. И именно это холодное, влажное, неприятное рукопожатие и будет определять первое впечатление о вас.

Заключение



6. Следование за ритмом собеседника – это основное средство для установления взаимопонимания. Никогда не говорите быстрее собеседника. Более быстрый темп речи создает у людей ощущение давления и контроля. Скорость речи совпадает со скоростью работы мозга. Говорите с той же скоростью, что и собеседник, или чуть медленнее. Копируйте интонацию и тон голоса.
7. Если вы заметили, что при каждом вашем движении вперед собеседник отступает, сохраняйте расстояние. Ваш собеседник бессознательно сохраняет дистанцию, необходимую ему для ощущения комфорта.
8. Прикасайтесь к собеседнику ровно столько раз, сколько и он к вам. Если собеседник не касается вас, ведите себя так же.

Заключение

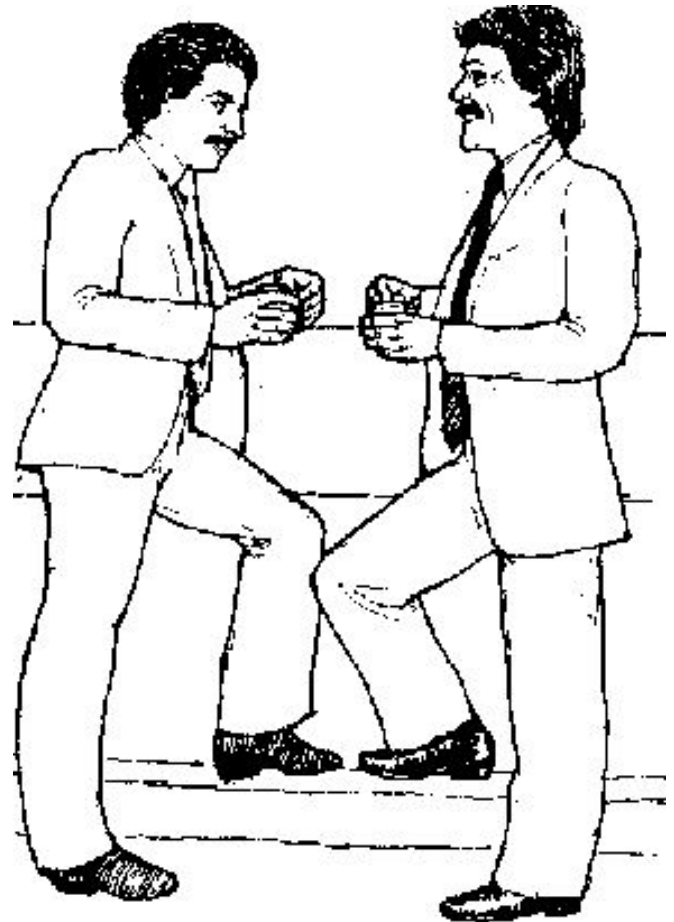


9. Наведение мостов – это прием, который помогает поддерживать разговор и избегать ситуаций, в которых вы будете говорить слишком много, а ваш партнер – слишком мало. В качестве «мостиков» можно использовать выражения: «Вы хотите сказать..», «Например?..», «И что?..», «И тогда вы..», «Таким образом?..»
10. Большинство людей никогда не задумываются над тем, что кивки – это сильнейшее средство убеждения. Кивание очень заразительно. Если я киваю вам, вы обязательно кивнете в ответ – даже если не согласны с тем, что я говорю. Кивки – отличное средство, позволяющее добиться согласия и сотрудничества. Помимо кивков, можно заканчивать вопросы вербальными подтверждениями, такими как: «Не так ли?», «Правда?», «Ведь так?».
11. Когда собеседник говорит, поощряйте его к продолжению разговора, используя минимальное поощрение. К таким фразам можно отнести: «Понимаю..», «Ага..», «Правда?..»

Заключение



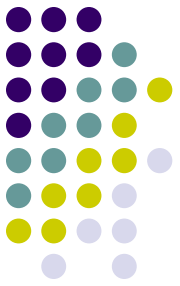
11. *Используя отзеркаливание, можно оказывать влияние на результаты вашей беседы с глазу на глаз с другим человеком. Копирование его жестов и позы поможет вам расположить этого человека к себе, поскольку он видит, что вы понимаете и разделяете его точку зрения.*
12. *Никогда не копируйте тех чувств, которые, по вашему мнению, испытывает собеседник.*



Приложение

- *Всмотритесь внимательно в эти рисунки и попытайтесь определить оттенки улыбки человека.*

- 1 – Искренняя улыбка. Ее дают лишь скуловые мышцы, мышцы нижней части лица не участвуют.
- 2 – Испуганная улыбка. Уголки губ растягиваются по направлению к ушам так, что рот приобретает форму прямоугольника.
- 3 – Презрительная улыбка. Сокращаются мышцы в уголках губ, вызывая небольшой изгиб вверх, явно выраженный с одной стороны.
- 4 – Жалкая улыбка. Основное отличие от сдержанной - отсутствие всех признаков напряжения мышц вокруг глаз.
- 5 – Улыбка Чаплина. Дугообразное поднятие губ, гораздо более сильное, чем при искренней улыбке.
- 6 – Притворная улыбка. Более асимметрична, чем искренняя. Сопровождается движением мышц вокруг глаз.





Конец

