

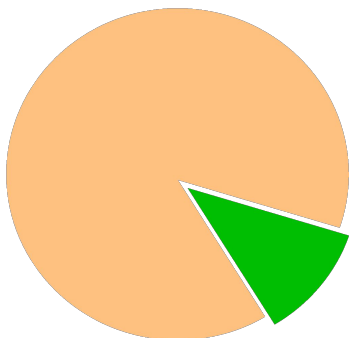
Невербальное Воздействие

1-й день

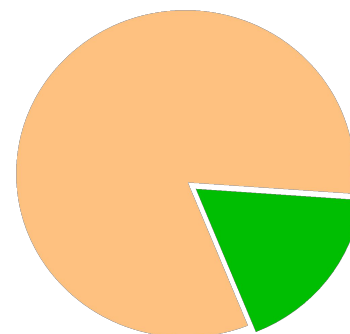
Кто я?

Мои цели?

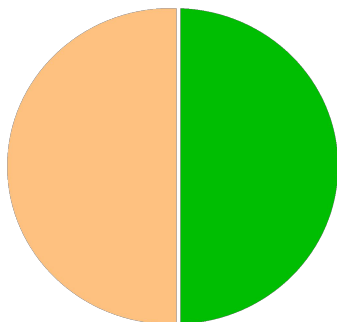
Человек усваивает



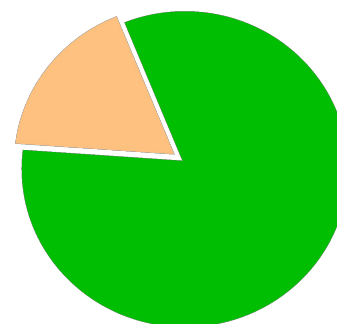
10% услышанного



20% увиденного



**50% услышанного
и увиденного**



80% сделанного

Вербально и невербально



**Невербально -
5/6 сообщения**

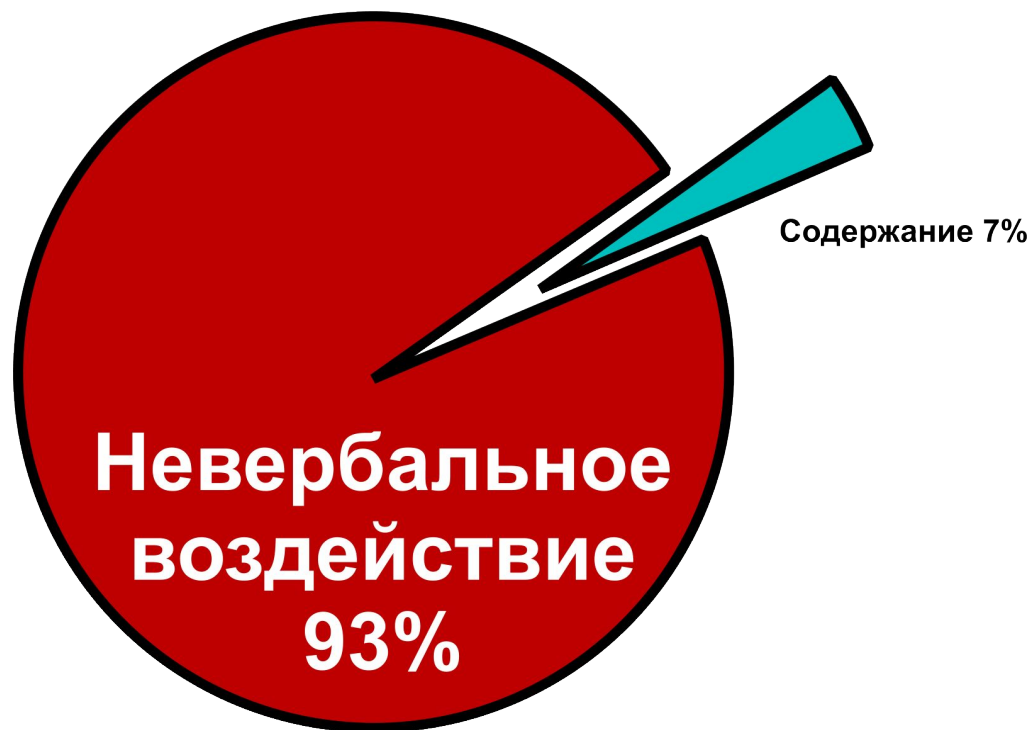
Слова
Слова Слова
Слова Слова
Слова Слова
Слова Слова

**Вербально –
1/6 сообщения**

Наше общение состоит из **невербальной** – голос, поза, ритм, движения, - и **вербальной** – содержание, слова, – частей.

Причём **невербально** мы передаём в **5 раз больше** информации

Воздействие



В **воздействии** роль невербалики ещё больше

Слова дают
содержание

невербалика определяет
контекст

всё вместе создаёт
смысл

Вербальная и невербальная коммуникация

Невербальная часть сообщения



Голос



Поза



Ритм



Движения

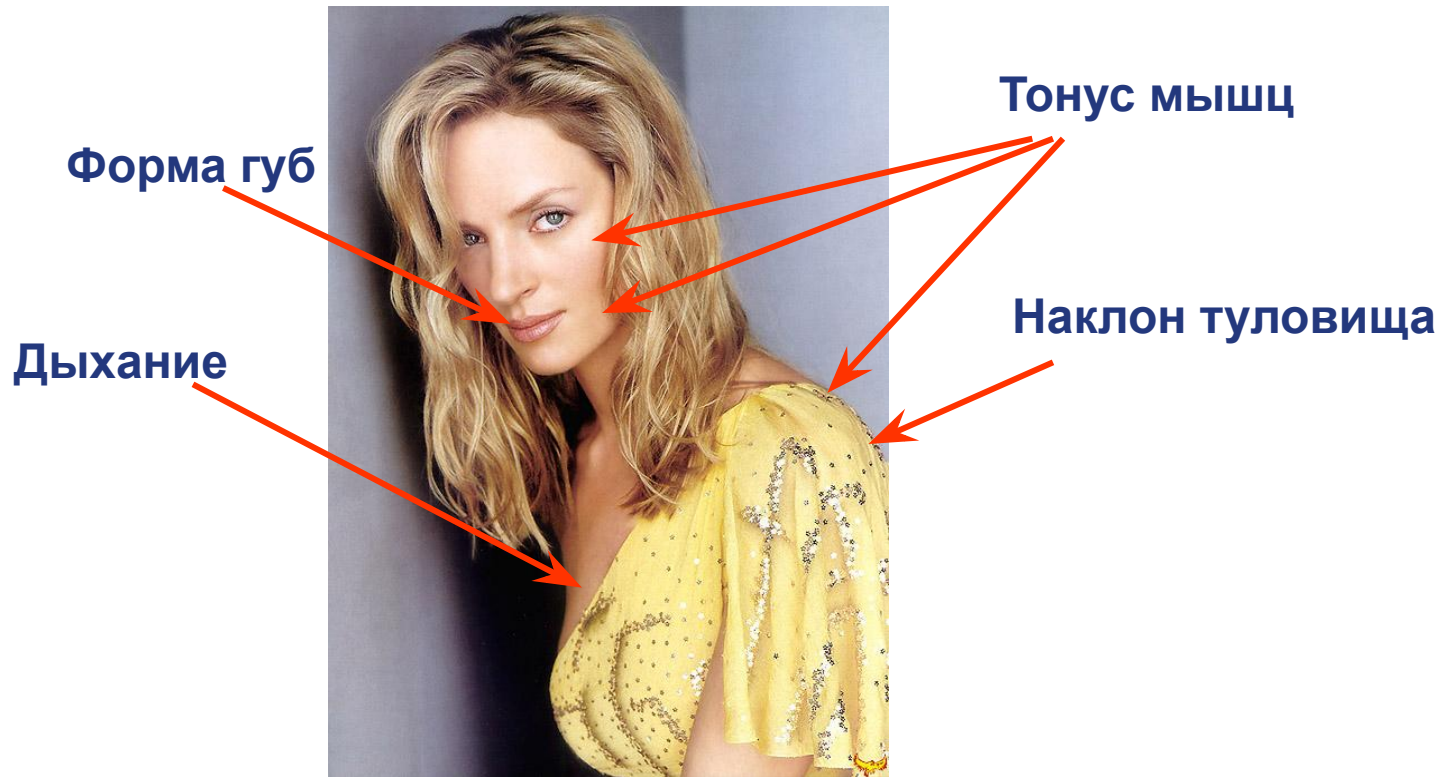


Мимика



Дыхание

Калибровка



Калибровка - установление соответствия внешних признаков поведенческих паттернов и состояния человека.

При помощи **калибровки** мы выясняем, что же «на самом деле» чувствует человек – согласие, раздражение, удивление...

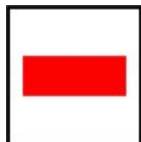
7 состояний



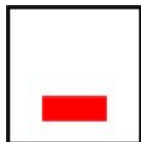
Активное положительное состояние



Пассивное положительное состояние



Активное отрицательное состояние



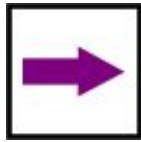
Пассивное отрицательное состояние



Интерес

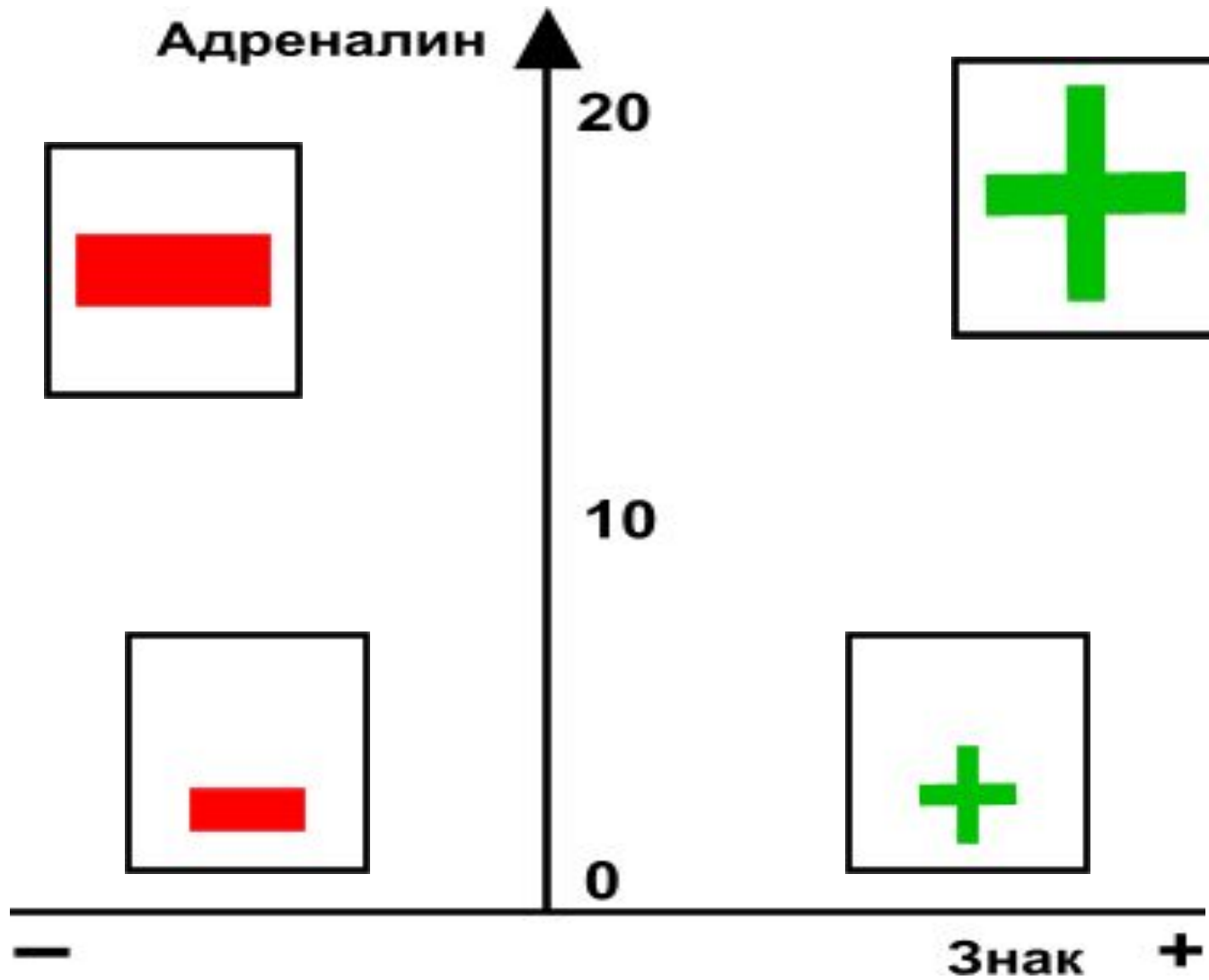


Принятие решения

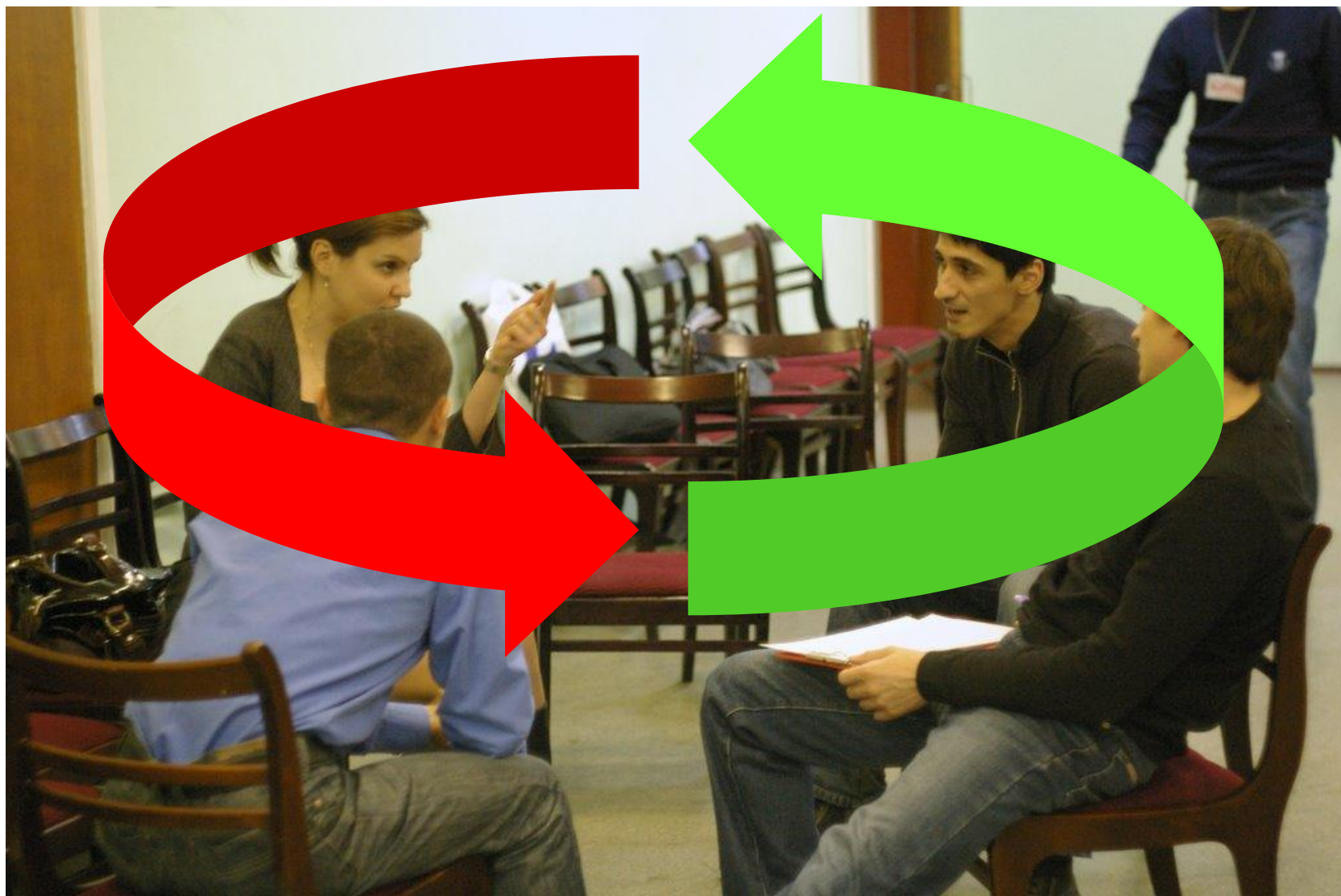


Мотивированность

Карта состояний



Обратная связь



Подкрепление

Позитивное подкрепление — это событие, совпадающее с каким-либо действием и ведущее к увеличению вероятности повторного совершения этого действия.



Позитивное подкрепление



Негативное подкрепление

Позитивное подкрепление — это нечто, желаемое субъектом: пища, ласка или похвала. **Негативное подкрепление** — это то, чего субъект хотел бы избежать: шлепок, нахмуривание бровей, неприятный звук.

Правила обучения

Преимущественно используйте **позитивное подкрепление**. Негативное подкрепление практически не работает без позитивного.

Подкрепление сразу после нужного события

Позитивное подкрепление после занятия

Сюрпризы

Условное подкрепление (якоря)

Вариабельное подкрепление после заучивания

Чем подкреплять

Позитивная эмоция

Интерес

Внимание

Похвала

Искренняя улыбка

Позитивный символ

Подарок

**Положительный
якорь**

Лакомство

Негативная эмоция

Недовольство

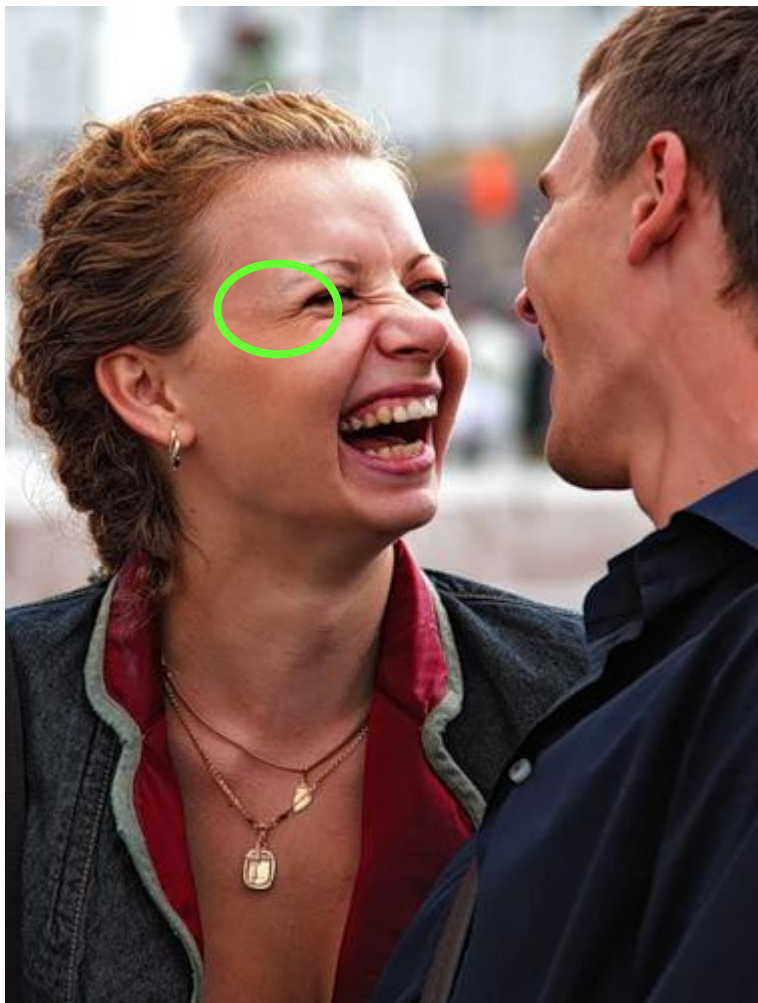
Наказание

Боль

Негативный символ

Отрицательный якорь

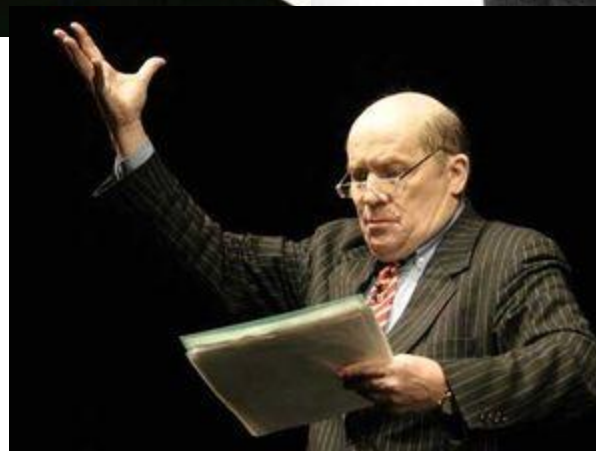
Искренняя и неискренняя улыбка



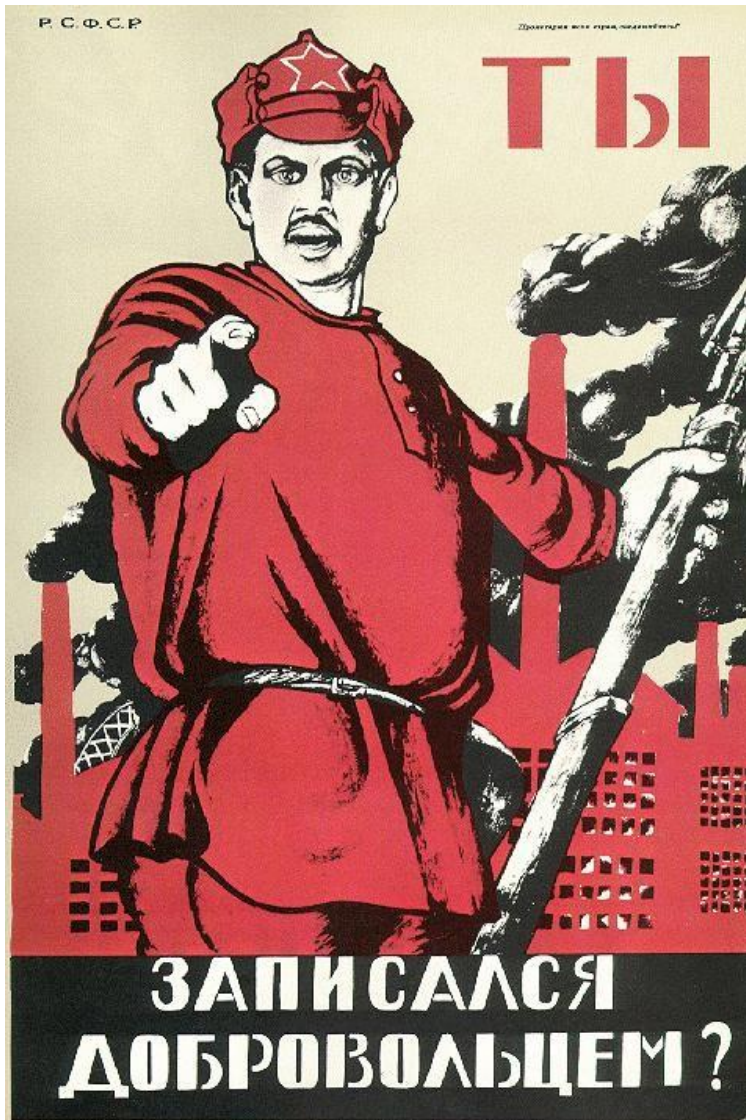
Искренняя улыбка



Постановка жестов



Визуальные и кинестетические жесты



Передать значение

важно – не важно

интересно – не интересно

нравится – не нравится

уверен – сомневаюсь

можно – нельзя

согласен – не согласен

Мета-сообщение



Словесное описание общего восприятия невербальной информации, идущей от человека

Мета-сообщение может быть о

Себе

Информации

Слушателях

- Обратите внимание на меня
- Обратите внимание на информацию
- Я обратил внимание на вас

Я

- Эта информация полезна мне
- Эта информация полезна вам
- Эта информация полезна

i

зал

Примеры мета-сообщений

- Я уверен в себе.
- Я устал.
- Как вы мне все надоели!
- Я спокоен.
- Я хороший парень.
- Хочу спать.
- Пожалей меня.
- Кому нужна моя помощь?
- Я вам всем покажу!
- Мне все пофигу.
- Я стесняюсь.
- Мне трудно.
- А вообще-то я белая и пушистая...
- Я хозяин.
- У меня все прекрасно!
- Вы меня раздражаете.
- Обратите на меня внимание.
- Я вам очень нужен.
- Командовать парадом буду я!
- Проведем вечер вместе?
- Вы мне нравитесь...
- Ну почему все так плохо?
- Ребята, давайте жить дружно!
- У меня есть важное сообщение.
- А я кое-что знаю!
- Ой, боюсь, боюсь...
- У меня есть тайна...
- Ну надо же!
- Я очень интересный человек!
- Это интересно.
- Это важно.
- Мне скучно.





© Schatz/Ornstein 2007



© Scholz/Orstein 2007



© Schatz/Ornstein 2008



© Schatz/Ornstein 2007



© Schatz/Ornstein 2007