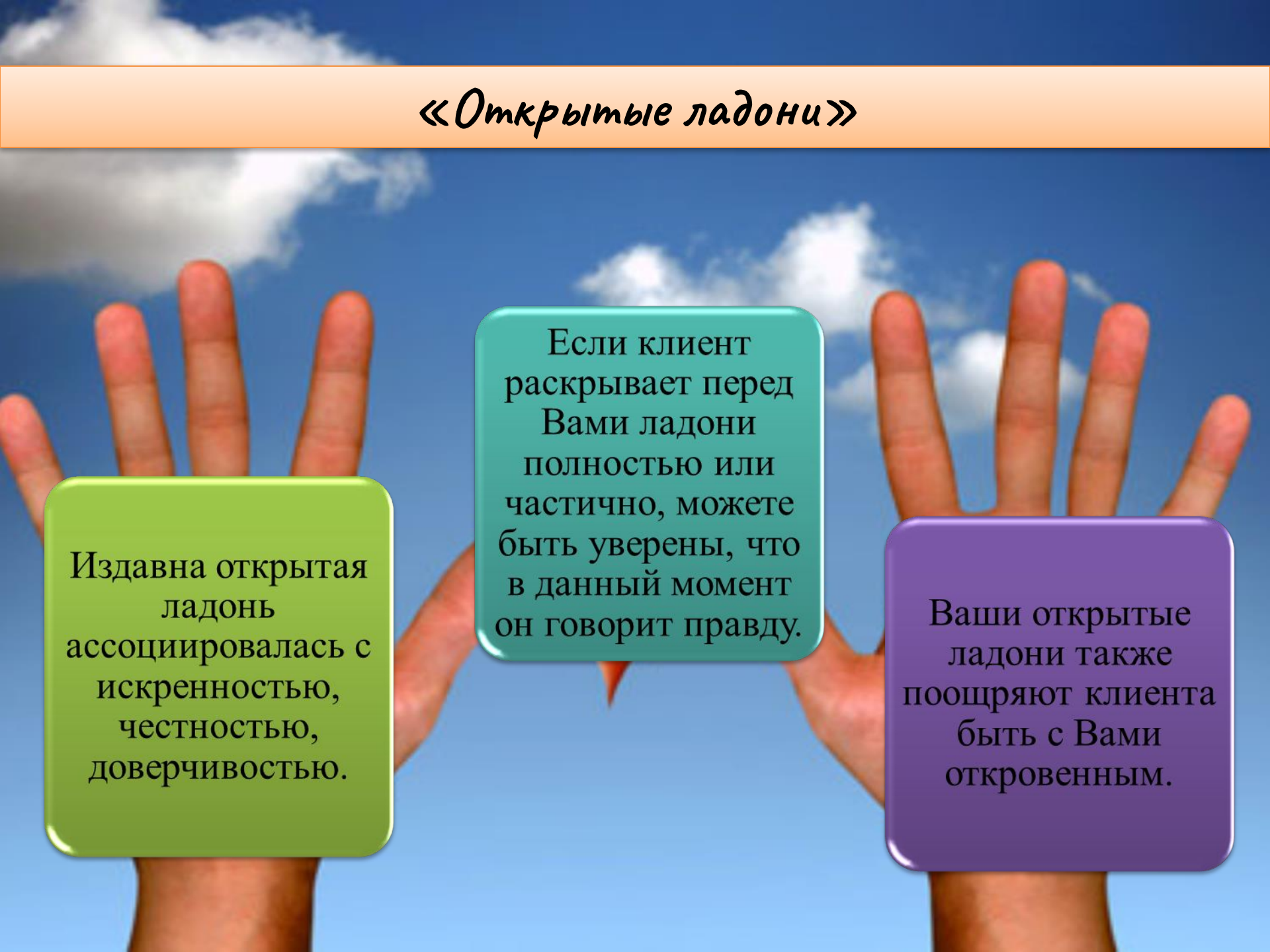


Способы установления невербального общения во время консультирования.



«Открытые ладони»



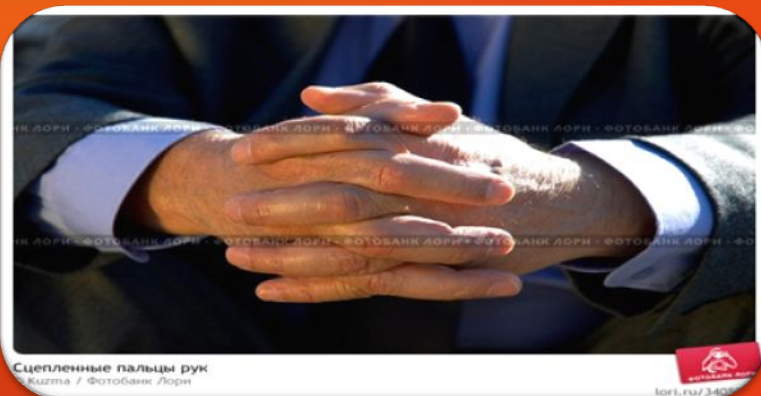
Издавна открытая ладонь ассоциировалась с искренностью, честностью, доверчивостью.

Если клиент раскрывает перед Вами ладони полностью или частично, можете быть уверены, что в данный момент он говорит правду.

Ваши открытые ладони также поощряют клиента быть с Вами откровенным.

«Сцепленные пальцы рук»

Этот жест человека означает разочарование и желание скрыть свои отрицательные эмоции.



- Скрещенные пальцы рук Вашего клиента могут быть подняты на уровне лица, руки могут лежать на столе или коленях.

В любом случае это должно насторожить Вас.



Выясните, правильно ли понял клиент то, что Вы ему сказали, все ли его устраивает

«Пальцы во рту»

- Этот жест характеризует состояние сильного угнетения, говорит о внутренней потребности в одобрении и поддержке.

Получив от Вас информацию, клиент может начать сомневаться, выбирать лучший вариант действий



Заметив такой жест, необходимо поддержать клиента, может быть еще раз, более подробно проконсультировать его.

«Поглаживание подбородка»

Этот жест
означает,
что
человек
пытается
принять
решение.



«Скрещенные на груди руки»

Это своеобразная попытка отгородиться от надвигающейся угрозы или нежелательных обстоятельств.



Помещая одну или обе руки у себя на груди, человек образует барьер.



Если при консультировании Вы видите, что клиент скрещивает руки на груди, следует сделать вывод, что он не согласен с чем-то, сказанным Вами, несмотря на то, что на словах он будет выражать согласие.



Простой, но эффективный способ заставить клиента разомкнуть руки – это дать ему книгу, бумаги или любой другой предмет.

В этот момент Вы должны постараться выяснить причину его жеста и побудить клиента занять более располагающую позу.

Жесты головой

Голова прямо



Это характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит.

Голова наклонена



Это говорит о том, что у Вашего клиента пробудился интерес. Если это так, значит Вы правильно проводите консультирование

Голова вниз



Это говорит о том, что отношение клиента отрицательное, и даже осуждающее.



Сигналы глаз



Сконструированные зрительные образы



Визуализация (лишенная фокуса)



Вспоминаемые зрительные образы



Сконструированные звуки



Вспоминаемые звуки



Чувства и телесные ощущения



Внутренний диалог


Чтобы установить максимальный контроль над вниманием клиента, используйте ручку или карандаш для того, чтобы показывать на схеме и описывать то, что изображено



Затем поднимите ручку и держите ее на уровне Ваших глаз и глаз клиента.



Его голова поднимется как за магнитом, он будет смотреть Вам в глаза и максимально поглощать информацию.

A photograph of a man and a woman in business attire sitting at a table, engaged in conversation. The man on the left is wearing glasses and has his hand near his chin. The woman on the right is wearing a pearl earring and a checkered jacket. A large, light-colored speech bubble with a black outline is superimposed over the center of the image, containing text in Russian.

Таким образом, при трактовке невербальных способов общения следует учитывать всю совокупность жестов, поз и сигналов, их соответствие словесным высказываниям.

obrigado

Dank U

Merci

mahalo

Köszí

спасибо

Grazie

Thank
you

maururu

Takk

Gracias

Dziękuję

Děkuju

danke

Kiitos