

# Способы установления невербального общения во время консультирования.



## «Открытые ладони»



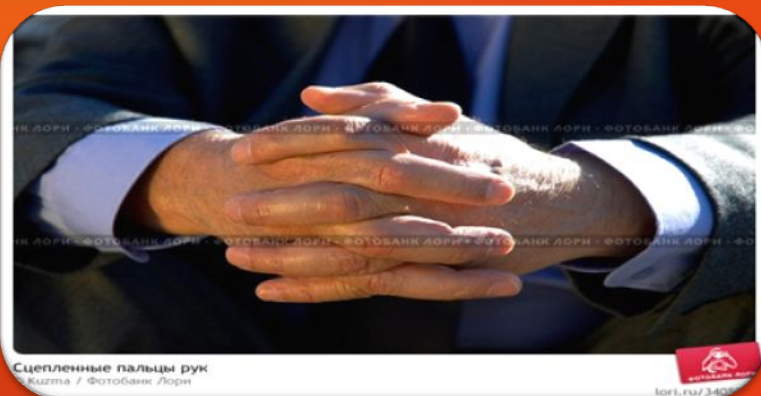
Издавна открытая ладонь ассоциировалась с искренностью, честностью, доверчивостью.

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