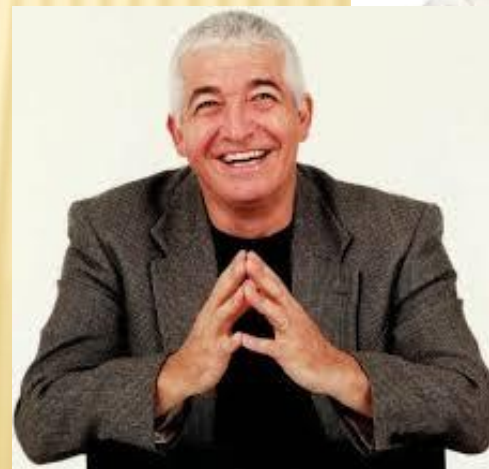


НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ



СИСТЕМА НЕВЕРБАЛИКИ

- тон голоса
- тембр
- высота
- скорость
- интонация
- внешний вид
- одежда
- поза
- выражение вашего лица
- улыбка или ее отсутствие
- взгляд
- движения
- походка
- глубина и скорость дыхания
- жесты во время беседы
- кивки и мотания головой
- направление рук и ног
- прикосновения во время беседы
- рукопожатия и объятия и.д.



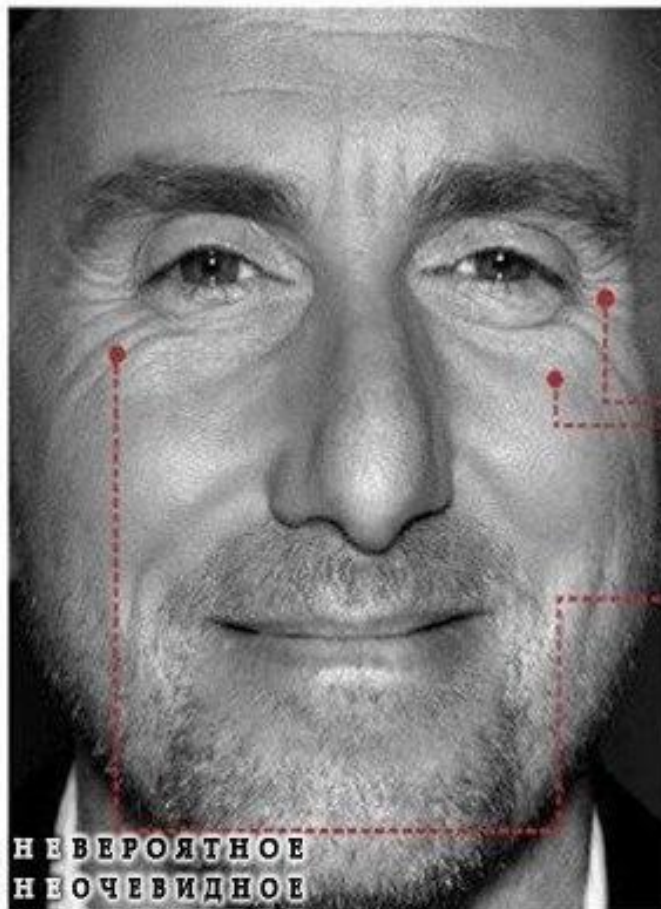
Существует 7 основных эмоций, которые чаще всего можно видеть на лице человека. Остальные проявления – лишь производное. Жесты так же могут смешиваться, создавая новые эмоции.

Нельзя толковать отдельно те или иные проявления.

Всегда только комплекс!



Счастье



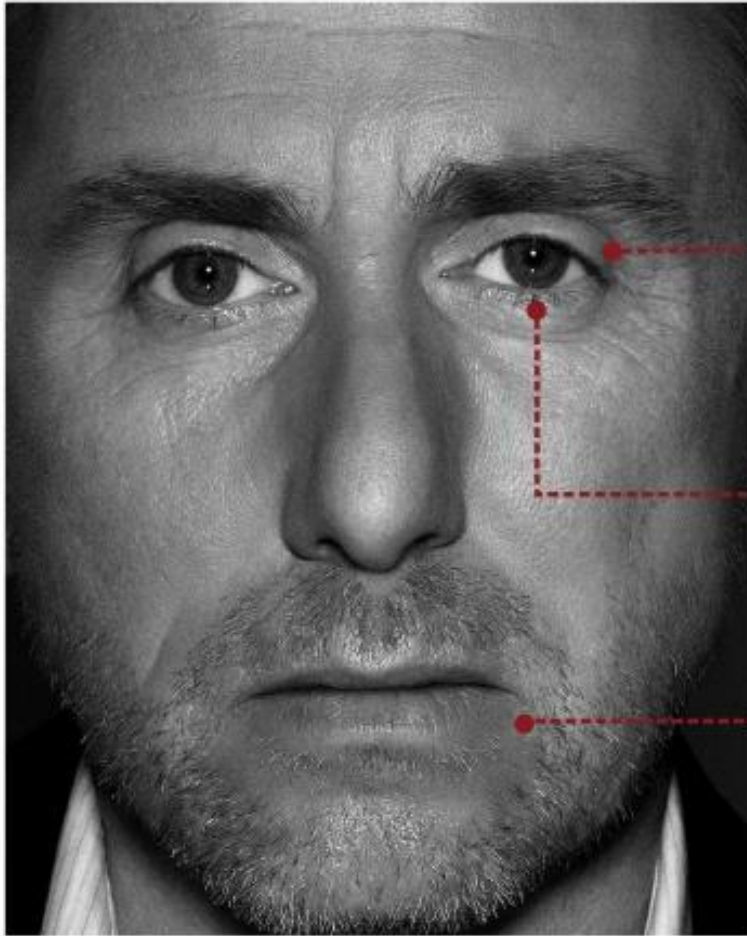
НЕВЕРОЯТНОЕ
НЕОЧЕВИДНОЕ
НЕПОНЯТНОЕ

Счастье

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

Если человек улыбается, но нет морщинок около глаз, значит улыбка фальшивая.

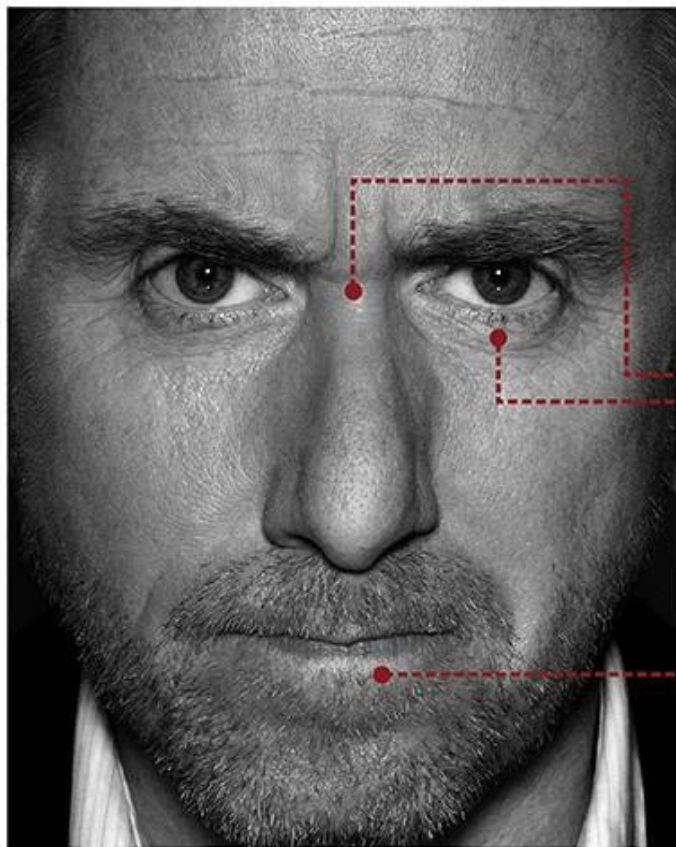
Печаль



ПЕЧАЛЬ

- ① ВЕРХНЕЕ ВЕКО НЕМНОГО ПРИКРЫТО
- ② РАСФОКУСИРОВАННЫЙ ВЗГЛЯД
- ③ УГОЛКИ ГУБ ОПУЩЕНЫ

Гнев

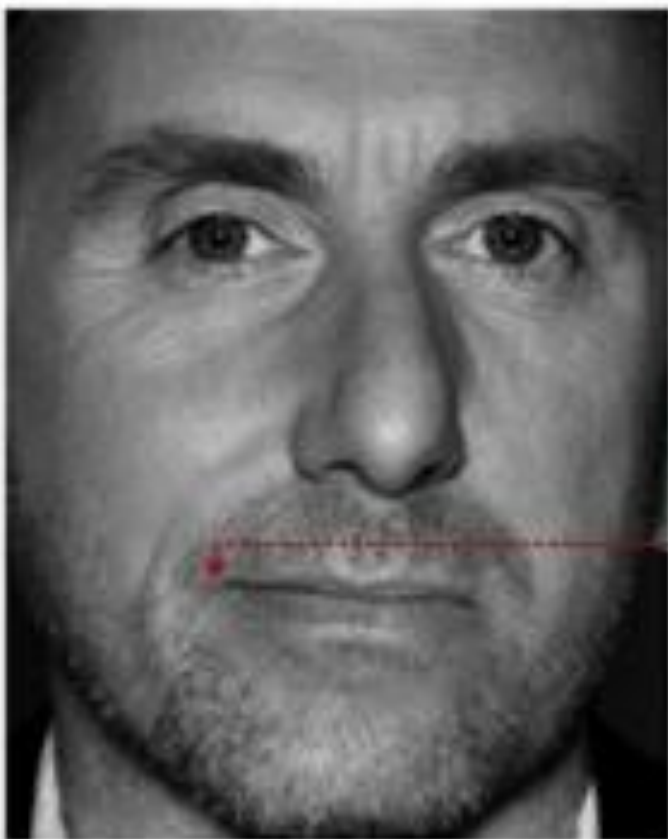


Гнев

- ① брови вниз и сомкнуты
- ② блеск в глазах
- ③ губы сужены

Если нет сведенных бровей – значит гнев фальшивый, и человек хочет только Вас напугать. Если человек кричит, а брови подняты – скорее всего это попытка убеждения.

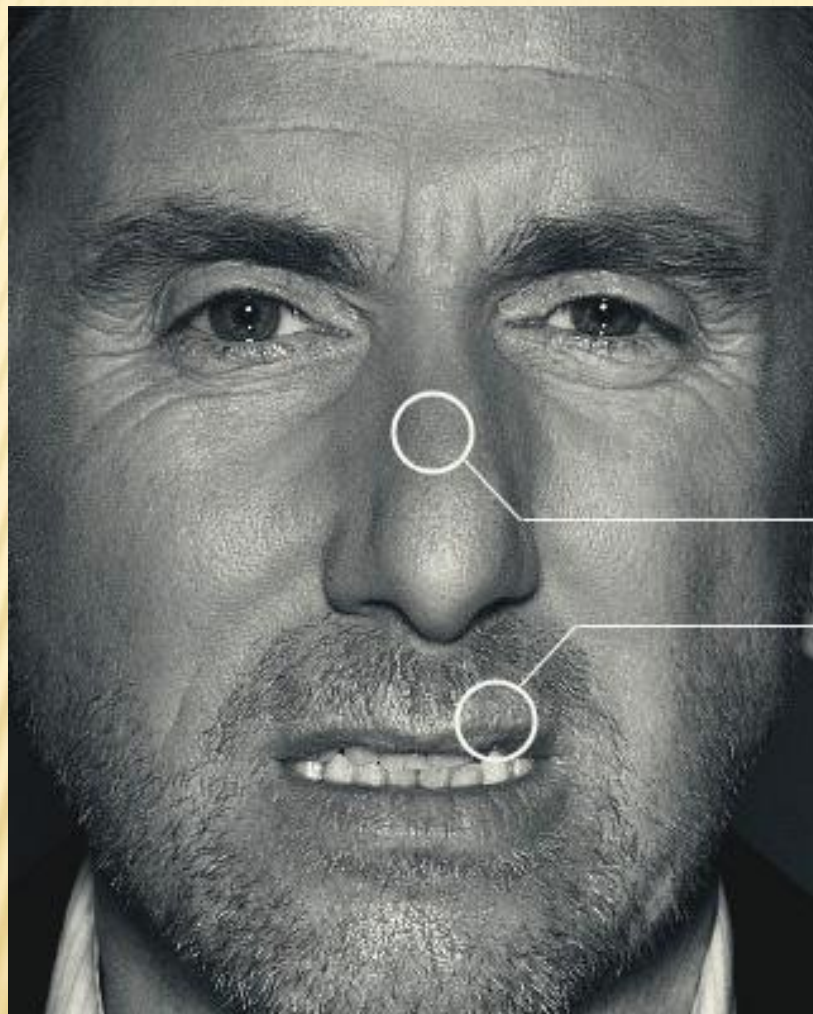
Презрение



Презрение

① Приподнятый уголок рта с одной стороны

Отвращение



Отвращение

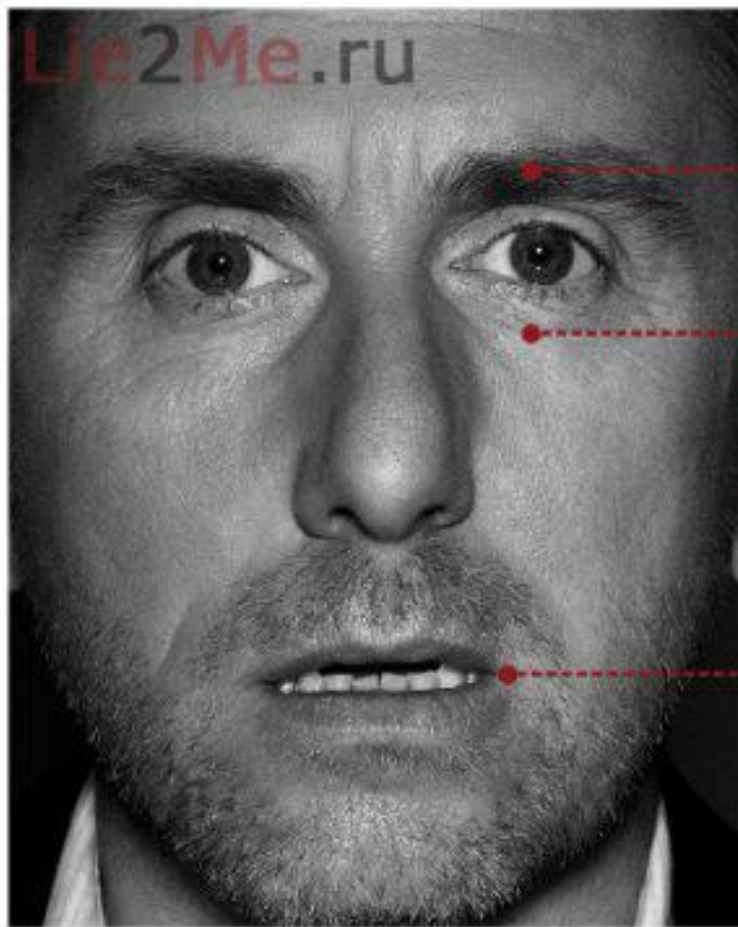
Сморщенный нос

Верхняя губа приподнята

Страх



Удивление



Удивление

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

Если удивление длится более 5 секунд, значит оно фальшивое.

ОСНОВНЫМИ НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ ОБЩЕНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ЖЕСТЫ



- ▣ **Жесты-символы** - очень ограничены рамками той или иной культуры или местности, и являются самыми простыми приемами невербального общения.
- ▣ **Жесты-иллюстраторы** - используются для пояснения сказанного (например указание рукой), также являются простыми приемами невербального общения.
- ▣ **Жесты-регуляторы** - играют важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов - рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Эти жесты являются более сложными приемами невербального общения.
- ▣ **Жесты-адапторы** - сопровождают наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний - нервное перебирание одежды, постукивание ногой, ручкой и т.д.

ЖЕСТЫ ИСКРЕННОСТИ



- Демонстрация открытых ладоней, всплескивание руками, разведенные руки, руки вверх.
- Сообщение: «Я ничего не скрываю, искренен, честен и



ЖЕСТЫ ОТКРЫТОСТИ



- раскрытые руки ладонями вверх (жест, связанный с искренностью и открытостью),
- руки описывают траекторию от своего "сердца" к "сердцу" собеседнику. Этот жест подчеркивает взаимосвязь интересов,
- пожимание плечами, сопровождающееся жестом открытых рук (обозначает открытость натуры),
- расстегивание «пиджака»

ЖЕСТЫ ВЛАСТИ



- Рубящие и забивающие движения руками (ребром ладони или кулаком, ладонью плашмя), указывание пальцем или ладонью.
- Сообщение: «Я категорически настаиваю на своем и не потерплю возражений. Я – хозяин ситуации, будет так, как я считаю правильным».

ЖЕСТЫ АГРЕССИИ



- ▣ Растопыривание в стороны локтей и коленей, стойка подбоченившись (руки в боки), резкое сокращение дистанции (лицо, плечи резко придвигаются вплотную к собеседнику), нависание» над собеседником.
- ▣ Сообщение: «Бойтесь меня! Я большой, страшный, сильный. Я готов к нападению. Я склонен к насилию».

ЖЕСТЫ УСТАЛОСТИ



- Тело тяжело опирается, прислоняется, наваливается на окружающие предметы, руки подпирают голову.
- Сообщение: «Мне скучно, я устал и хочу расслабиться; мне не хватает сил и нужна поддержка».

ЖЕСТЫ РАСТЕРЯННОСТИ



- Отбивание ритма руками, пальцами, предметами, ритмичное покачивание головой, ногами, руками.
- Сообщение: «Я растерян, сбит с толку. Я пытаюсь восстановить контроль над собой и над ситуацией».
- Манера стучать пальцами, карандашом, трясти ногой или крутить в руках мелкие предметы часто раздражает окружающих.



ЖЕСТЫ ОТКАЗА ОТ КОНТАКТА. БАРЬЕРНЫЕ



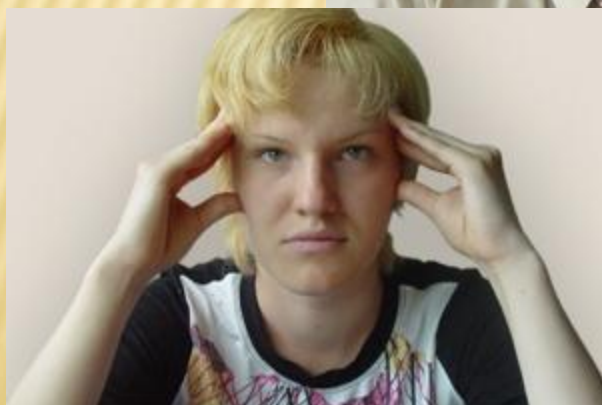
- Руки скрещены на груди, кисти рук сцеплены перед собой, обе руки держат какой-нибудь предмет.
- Сообщение: «Я отгораживаюсь от собеседника, я не хочу общения, этот разговор для меня – тяжелая обязанность».

ЖЕСТЫ ОТКАЗА ОТ КОНТАКТА. СКРЫВАЮЩИЕ



- Прятание ладоней: сжимание кулаков, руки в карманах, ладони спрятаны под стол, под предмет, в подмышки или под себя. Руки сцеплены за спиной.
- Сообщение: «Я неискренен, я что-то скрываю, я сдерживаю какой-то импульс».

ЖЕСТЫ КОНЦЕНТРАЦИИ



Концентрация зрения

- Руки образуют «шоры» или «козырек», отсекая помехи в поле бокового зрения.
- Сообщение: «Я внимательно всматриваюсь и не хочу, чтобы меня что-нибудь отвлекло».

Концентрация слуха

- Голова повернута ухом к источнику звука, рука образует дополнительную «раковину» - усилитель звука.
- Сообщение: «Я внимательно прислушиваюсь и не хочу пропустить ни малейшего звука».

Концентрация мысли

- Руки потирают, мнут лоб и виски, упираются в лоб или виски пальцами.
- Сообщение: «Я напряженно и сосредоточенно размышляю».

ЖЕСТЫ САМОНАКАЗАНИЯ



- Руки щиплют друг друга, стискивают, «ломают» пальцы.
- Сообщение: «Я собой недоволен, чувствую свою вину и должен быть наказан»

ЖЕСТЫ ЗАЩИТЫ



- Скрещенные руки на груди. Это - защитная стена или фиксированная позиция, с которой человек не хочет сдвинуться.
- Посадка на стул, при которой его спинка является как бы щитом, а так же ноги, заброшенные на стол, или одна нога - на ручку кресла: несмотря на кажущуюся неформальность и кооперативность позы, ваш партнер на самом деле демонстрирует доминантность и агрессию.



- Скрещенные ноги. Люди, скрестившие ноги, - это те, кто оказывает вам наибольшее соперничество, и поэтому они требуют усиленного внимания. Если же при этом скрещены и руки - перед вами действительно противник. Если женщина, скрестив ноги, покачивает верхней - ей наскучила ситуация.

ЖЕСТЫ О СКУКЕ - БЕСПОКОЙСТВЕ



- Постукивание по столу или по полу ногой, сюда относится щелканье колпачком ручки и тому подобное - все это жесты беспокойства.
- Голова в руке, то есть голова лежит в ладони, глаза полуприкрыты . Этот человек не старается скрыть свою скуку.
- Машинальное рисование на бумаге - интерес человека при этом снижается.
- Пустой взгляд ("я смотрю на вас, но не слушаю"). Верный признак того, что человек спит с открытыми глазами, - отсутствие какого-либо движения вообще.

РИМСКОЕ РУКОПОЖАТИЕ



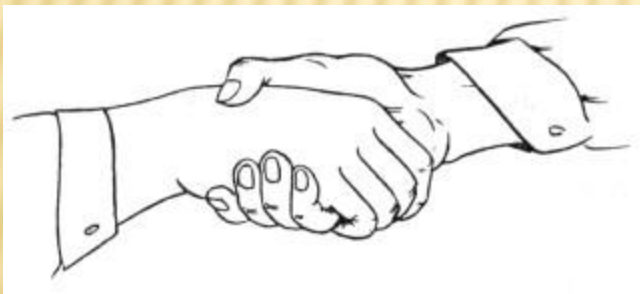
- При данном приветствии происходит пожатие запястья на уровне пояса, тем самым демонстрируется отсутствие оружия. Это рукопожатие уходит своими корнями во времена Римской империи, потому что в те времена распространилась привычка прятать кинжалы в рукавах, именно по-этому римляне разработали пожатие запястья, которое дошло и до наших дней. Тем самым собеседники снимают напряжение и проверяют доверие друг друга. Это рукопожатие в основном распространено среди хороших



ДОМИНИРУЮЩЕЕ РУКОПОЖАТИЕ



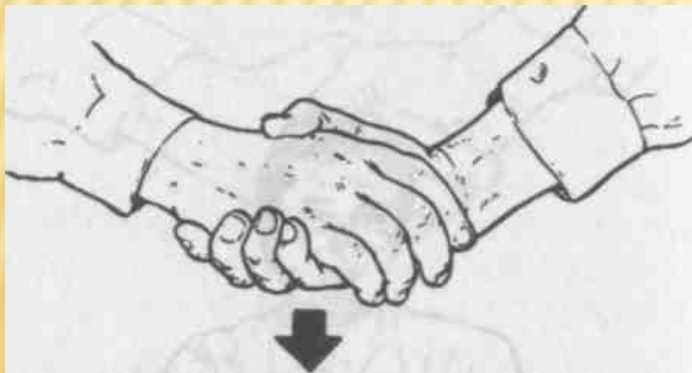
- Доминирование во время рукопожатия осуществляется путем поворота руки таким образом, что ладонь оказывается повернутой вниз. Не обязательно, чтобы ладонь была повернута строго вниз, главное, что рука всё равно оказывается сверху. Если Вы хотите расположить к себе собеседника, то не следует использовать данное рукопожатие при приветствии, поскольку у него будут возникать примерно следующие мысли: "Он пытается захватить контроль над ситуацией. Мне следует быть более осторожным". Это типичное рукопожатие между начальником и подчинённым.



ПОКОРНОЕ РУКОПОЖАТИЕ - ДЕМОНСТРАЦИЯ ПОКОРНОСТИ.



- Данное рукопожатие получается в том случае, если Ваша рука оказалась в положении ладонью вверх. Покорное приветствие эффективно в тех случаях, когда Вы сознательно хотите передать контроль над ситуацией или хотите дать ему понять, что он доминирует в ваших отношениях. Покорное рукопожатие хорошо работает, если Вы собираетесь извиниться. У собеседника тут же проскакивает примерно такая мысль: "Я могу контролировать этого человека. Он сделает то, что я захочу".



РАВНОЕ РУКОПОЖАТИЕ



- Как правило, это рукопожатие складывается, когда встречаются два энергичных, властных человека. Каждый из них будет стремиться перевести руку собеседника в покорное положение, это рукопожатие позволяет достичь взаимопонимания и создает атмосферу равенства. Но в таких обстоятельствах собеседники вряд ли будут уступать друг другу.



РУКОПОЖАТИЕ ОБЕИМИ РУКАМИ



- Так сложилось, что во всём мире признаком искренности и благих намерений считается рукопожатие обеими руками. Однако это приветствие произвести и обратный эффект Подавляющее большинство людей наносят прямой удар правой рукой в целях самозащиты, рукопожатие обеими руками ограничивает движение правой руки собеседника, по этому у него могут возникнуть сомнения в намерениях инициатора. Данное приветствие допустимо в тех случаях, когда допустимо и объятие, то есть между близкими людьми.



РУКОПОЖАТИЕ ПРАВОЙ РУКИ, ПРЕДПЛЕЧЬЯ, ЛОКТЯ И ПЛЕЧА.



- Это приветствие аналогично рукопожатию обеими руками. Место, на котором левая рука инициатора находится на правой руке собеседника, играет очень важную роль. Чем выше она расположена, тем большую близость показывает инициатор, одновременно с этим демонстрирует свой контроль над собеседником. Так пожатие локтя показывает большую близость, чем пожатие запястья и предплечья, а пожатие плеча более доминирующее, чем пожатие предплечья. Данное приветствие может вызвать подозрение у собеседника, если он не является близким другом инициатора.

БОЛЕЕ ЧЕМ ПРОСТО РУКОПОЖАТИЕ

Существует множество вариаций эмоционального усиления рукопожатия:

1. Сначала обычное рукопожатие.
2. Затем рукопожатие и свободная рука, дотрагивающаяся до руки другого человека.
3. Рукопожатие и свободная рука на плече.
4. И, наконец, наиболее эмоциональный жест - рукопожатие и свободная рука, накрывающая это самое рукопожатие.

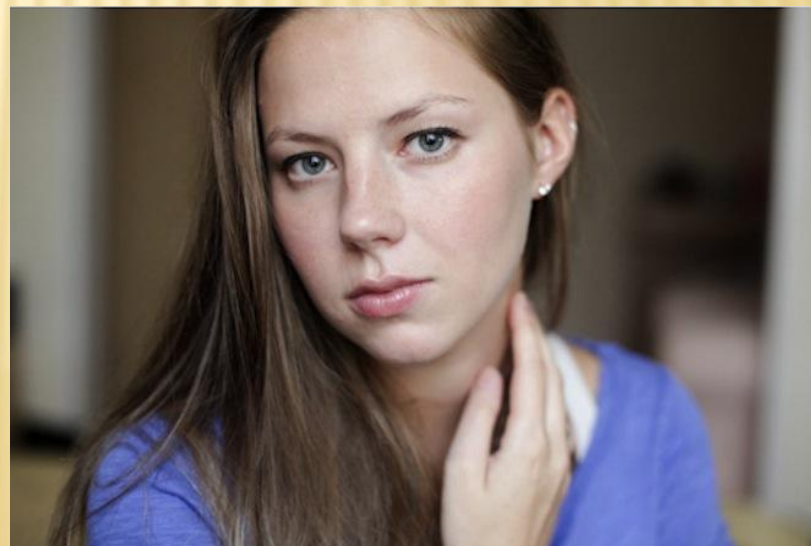
Как видите, каждый следующий жест придаёт рукопожатию всё более эмоциональный окрас.



ПРИКОСНОВЕНИЯ К ЛИЦУ

Порой, когда мы слушаем кого-то, и нам не нравится то, что мы слышим, подсознательно срабатывает реакция в виде **прикосновения к уху**.

- ▣ Возможный признак того, что собеседнику не нравится услышанное;
- ▣ Либо ложь с его стороны.
- ▣ **почесывание шеи** — сомнение, неуверенность, несогласие с вашими или собственными словами и др.



ПРИКОСНОВЕНИЯ К ЛИЦУ

- ▣ Попытка прикрыть рот рукой – попытка заблокировать ложь;
- ▣ Оттягивание воротничка - ложь вызывает зудящие ощущения в лицевых мышцах, а также в мышечных тканях шеи, требуя почесывания для снятия неприятного ощущения



ПРИКОСНОВЕНИЯ К ЛИЦУ

- ▣ **«рука к носу»:** недоверие к говорящему или собственная ложь;
- ▣ **потирание глаза или надбровной дуги** — попытка заблокировать ложь;



Копирование поведения. Подстройка



- Когда один из собеседников копирует язык тела другого, это автоматически создаёт ощущение синхронности в их действиях и устанавливает связь между ними. Осторожное копирование поведения другого человека является наилучшим способом создания взаимодействия: вы скрестили руки, и я скрестил руки. Если Вы уже синхронизировались с кем-то, то можете затем разомкнуть руки, чтобы показать свою открытость. И если Ваш собеседник повторит данный жест, то это ещё раз подтвердит подсознательную связь между Вами.

Основные компоненты подстройки:

- Подстройка к позе
- Подстройка по жестам
- Подстройка под речь
- Подстройка к дыханию
- Психологическая подстройка: под структуру ценностей; под репрезентативную систему; под эмоции.



ОСНОВНЫЕ ПОЗЫ ТЕЛА

Закидывание ноги на ногу с образованием угла

- ▣ Присутствует дух соперничества и противоречия.

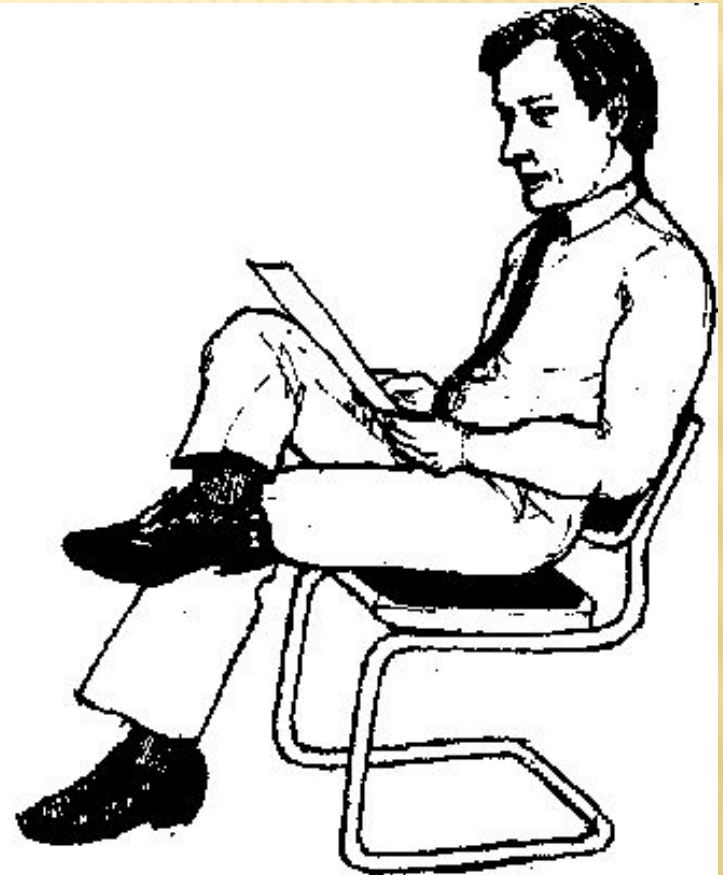


Рис. 78. Американская поза.

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

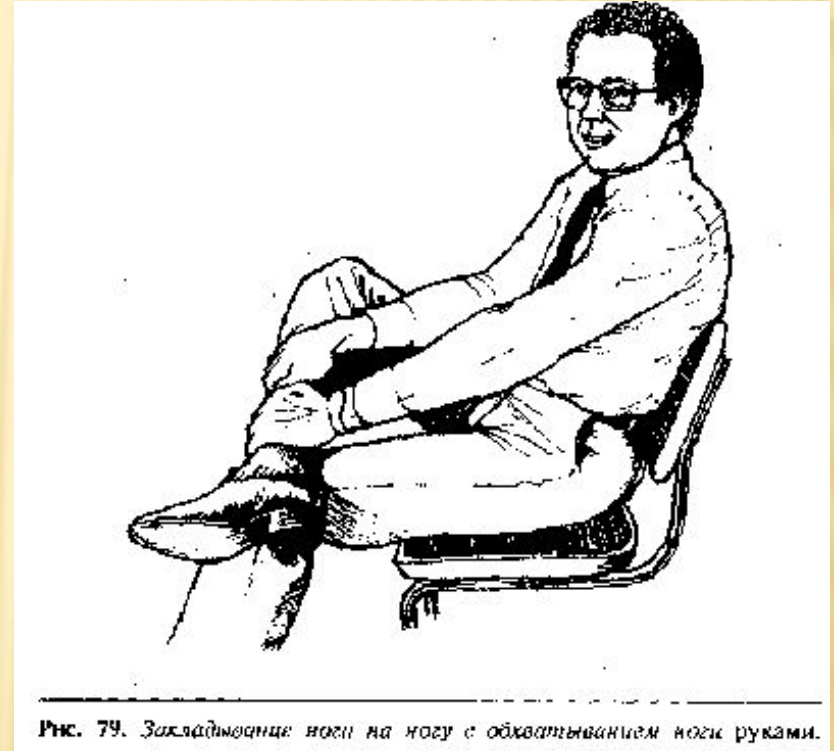
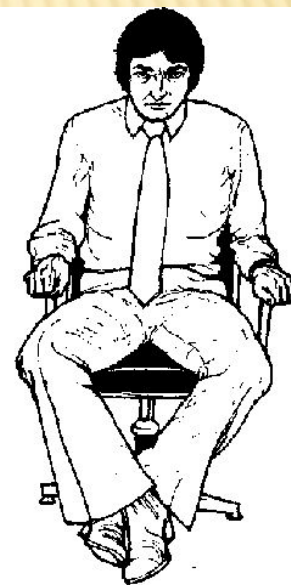


Рис. 79. Закладывание ноги на ногу с обхватыванием ноги руками.

ПРИЖАТИЕ К ДРУГ ДРУГУ ЛОДЫЖКИ

- У мужчин прижатые лодыжки обычно сочетаются с крепко стиснутыми кулаками, лежащими на коленях, или руки могут впиваться в подлокотники стула
- Женский вариант слегка отличается: колени сведены вместе, ноги могут быть наклонно отведены в одну сторону, руки лежат или параллельно друг другу на коленях, или одна рука поверх другой

С помощью этого жеста сдерживается негативное отношение, неприятные эмоции, страх или взволнованность.



Мужской вариант прижатия локтей.



Рис. 85. Женский вариант прижатия локтей.

ФИКСИРОВАНИЕ СТУПНИ ОДНОЙ НОГИ НА ГОЛЕНИ ДРУГОЙ

- Этот жест используется почти исключительно только женщинами. Ступня одной ноги обвивается вокруг другой ноги, чтобы усилить оборонную позицию. И когда появится этот жест, вы можете быть уверены, что женщина внутренне сжалась и ушла в себя, как черепаха в панцирь.



или другой в положении



Рис. 87. Фиксирование одной ноги на голени другой в положении сидя.

МАНЕРА СИДЕТЬ ВЕРХОМ НА СТУЛЕ С ШИРОКО РАССТАВЛЕННЫМИ НОГАМИ

- Спинка стула служит защитным средством и может превратить его в агрессивного, атакующего воина

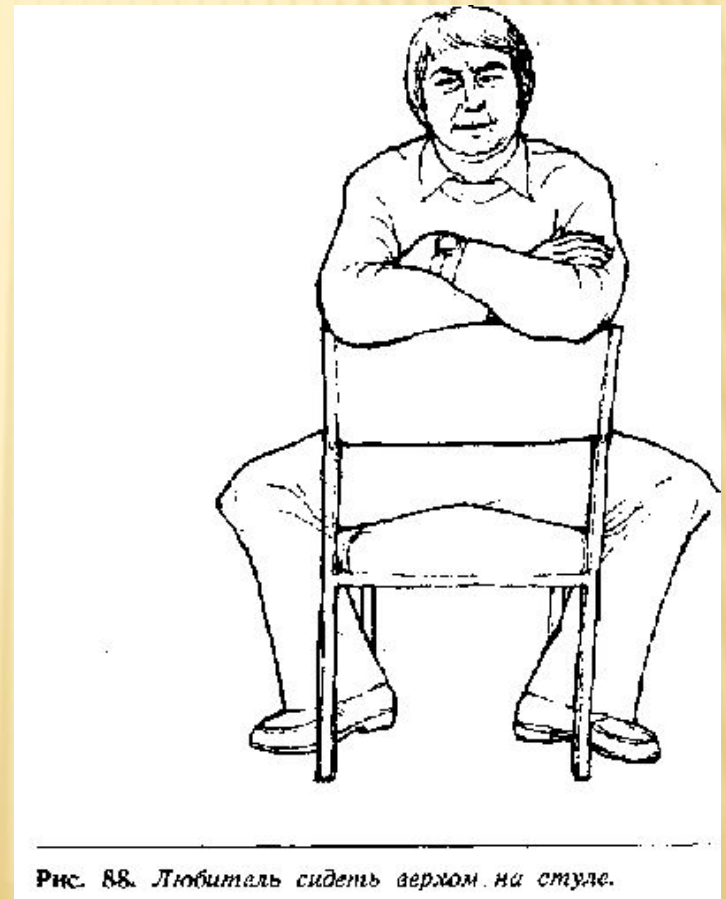


Рис. 88. Любитель сидеть верхом на стуле.

СОБИРАНИЕ НЕСУЩЕСТВУЮЩИХ ВОРСИНОК

- человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения



Рис. 89. Собиратель ворсинок с одежды.

ВЫРАЖЕНИЕ ГОТОВНОСТИ У СИДЯЧЕГО ЧЕЛОВЕКА



Рис. 98. Готовность закончить встречу или разговор: руки на коленях.



Рис. 99. Цель понятна, готов действовать: наклон вперед, руки держатся на ступях.



7. Готов к действиям.

РУКА НА СПИНЕ. УТОНЧЁННЫЙ ЖЕСТ СИЛЫ И ВЛАСТИ



- Когда один человек кладёт свою руку другому на спину, как бы направляя его, это является признаком доминирующей силы и власти. Направляясь на голосование, Обама, мастер жестов, использовал данный, чтобы показать своё "президентство" и лидерство.

ЖЕСТЫ И ПОЗЫ ЗАЩИТЫ



- Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника
- Иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми. Это обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию.
- Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук, этот жест передает двойной сигнал: первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй - чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук.

НЕКОТОРЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПОЗ:

- **стойка широко расставив ноги** означает потребность в самоутверждении, потребность в высокой самооценке, а часто сверхкомпенсацию чувства неполноценности;
- **широкая, удобная, грузная посадка на всю поверхность сидения** выражает желание человека наслаждаться покоем и уютом, т.е. «устроиться поудобнее»;
- **посадка на краю стула с выпрямленной спиной** и полной обращенностью к партнеру говорит о высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
- **ноги, скрещенные или прижатые друг к другу**, свидетельствуют о педантичной корректности или беспомощности человека;
- **руки под столом во время деловых переговоров** — знак неготовности к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности.



Рис. 143. Открытая треугольная диспозиция.

ЖЕСТЫ УХАЖИВАНИЙ. МУЖЧИНЫ

- взгляд не останавливается на лице, а скользит по всему телу партнерши (интимный взгляд);
- ноги широко расставлены, независимо от того, стоит мужчина или сидит; подбородок двигается вверх-вниз;
- ладони лежат на бедрах;
- большие пальцы заткнуты за ремень (пояс) или торчат из карманов пиджака, брюк, куртки;
- рукой поправляет волосы, галстук, воротник рубашки, лацканы пиджака, дотрагивается до горла;
- плечи распрямлены;
- в положении сидя ноги вытянуты.



ЖЕСТЫ УХАЖИВАНИЙ. ЖЕНЩИНЫ

- взгляд на себя в зеркало в присутствии мужчины;
- движение рукой, чтобы поправить одежду, прическу, пригладить волосы или просто коснуться их;
- покачивание бедрами;
- положении сидя, медленное разведение и скрещивание ног, а затем выпрямление их, поглаживание рукой икры, колена, бедра;
- раздвинутые ноги, независимо от положения женщины (стоя или сидя);
расправленная грудь;
- интимный взгляд, а также взгляд немного искоса в сочетании с улыбкой;
- взгляд через плечо;
- перекрещенные лодыжки;
- периодическое вскидывание головы, а затем легкий наклон ее в сторону;
- взгляд на себя в зеркало, верчение перед ним, даже если она разговаривает по телефону;
- медленное закидывание ноги на ногу и медленное возвращение;
- другие женщины выражают то же самое, когда сидят, подогнув одну ногу под себя – сообщение «Мне уютно рядом»;
- слегка приоткрытый рот, влажные губы;
- использование губной помады;
- тихий низкий голос;
- поглаживание предмета цилиндрической формы.



ЖЕСТЫ УХАЖИВАНИЙ. ОБЩЕЕ

- закладывание больших пальцев за пояс или сумочку, в карманы;
- одна или обе руки на бедрах;
- ноги расставлены шире, чем обычно;
- продленный интимный взгляд;
- учащенный контакт глаз (более двух третей времени общения);
- взгляд искоса украдкой;
- расширение зрачков;
- общее оживление, повышение мышечного тонуса, выпрямление тела;
- при вторжении объекта интереса в интимную зону не отстраняются;
- копирование жестов объекта интереса.

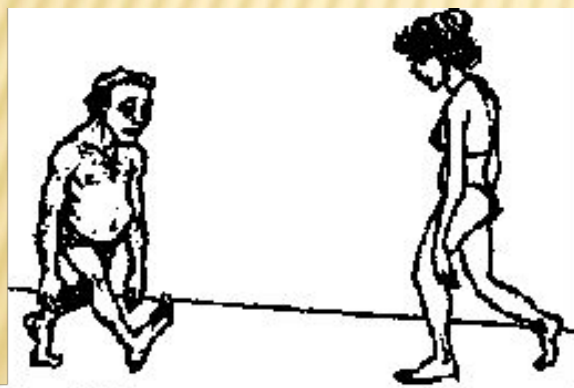


Рис. 1. Мужчина и женщина приближаются друг к другу на пляже.

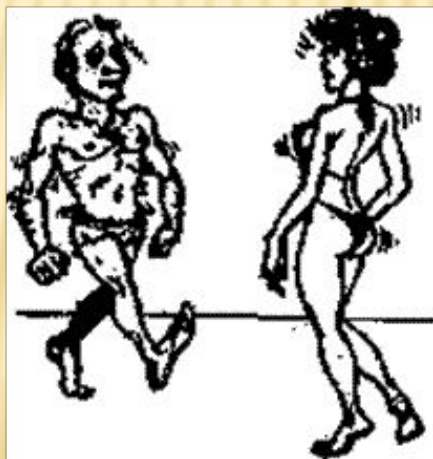


Рис. 2. Они увидели друг друга.

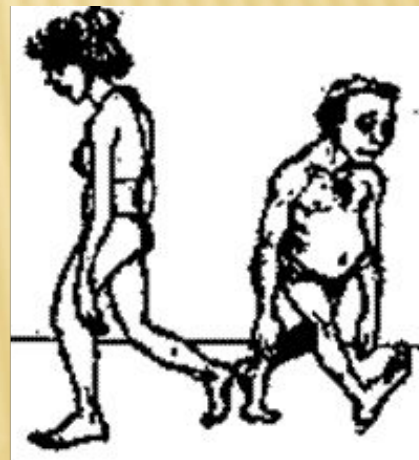


Рис. 3. Они прошли мимо друг друга.

НЕПРОИЗВОЛЬНЫЕ РЕАКЦИИ

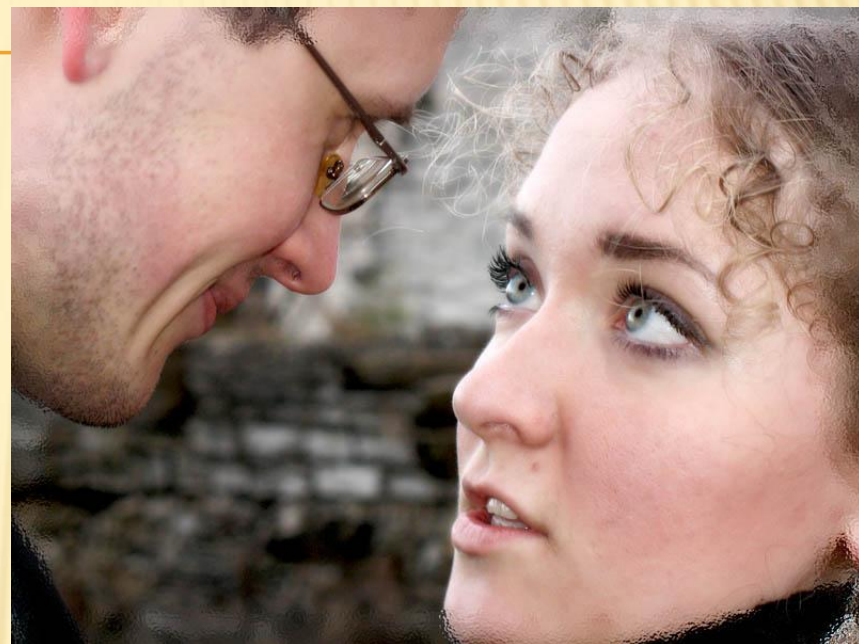
- **покраснение лица** (иной раз пятнами) - стыд, гнев;
- **побеление лица** - страх, признак виновности;
- **расширение зрачков** - интерес, удовольствие, согласие, сильная боль;
- **сужение зрачков** - неудовольствие, отвергание;
- **усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи** (подергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения...) - тревога, страх, стыд, обман;
- **снижение частоты пульса** - повышенное внимание;
- **быстрое или поверхностное дыхание** - внутреннее напряжение;
- **короткое дыхание через нос** - злость;
- **нарушение дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны** - тревога, стыд, обман;
- **пересыхание рта** (сглатывание, облизывание губ, жажда...) - страх, обман;
- **внезапное обнажение зубов** - признак ярости, агрессивность;
- **испарина, пот** - гнев, смущение, нервозность, обман;
- **дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица...)** - внутреннее напряжение, страх, обман;
- **частое моргание** - возбуждение, обман;
- **урчание в животе** - страх (не всегда, разумеется...);
- **скрип зубами** - сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.

Д. У. ДЖОНСОН ОПРЕДЕЛИЛ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ, КОТОРЫЕ ВЫРАЖАЮТ ТЕПЛОТУ И ХОЛОДНОСТЬ

Невербальные сигналы теплоты и холодности

Невербальный сигнал	Теплота	Холодность
1. Тон голоса	Мягкий	Жесткий
2. Выражение лица	Улыбающееся, заинтересованное	Бесстрастное, хмурое, незаинтересованное
3. Поза	Склоняется к партнеру, расслабленная	Отклоняется от партнера, напряженная
4. Контакт глаз	Смотрит в глаза партнера	Избегает смотреть в глаза
5. Прикосновение	Мягко прикасается к партнеру	Избегает прикасаться к партнеру
6. Жест	Открытый, приветливый	Закрытый, оборонительный
7. Пространственное расположение	Близко к партнеру	Далеко от партнера

ЧТОБЫ ЭТО ЗНАЧИЛО?



fancy

Veer







ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА:

- ❑ Не делайте скоропалительных выводов по одному единственному телодвижению собеседника.
- ❑ Ждите, когда о состоянии его "скажут" и другие сигналы.
- ❑ Обращайте внимание прежде всего на так называемые "мелочи".
- ❑ Не подгоняйте наблюдение под уже сложившееся первое впечатление.

СИТУАЦИИ

- Мама Миши, женщина эмоциональная, хотя и скажет что-то обидное для сына тоном, не терпящим возражений, но тут же пояснит: «Для тебя же стараюсь». Тем не менее мальчик все равно обижается и быстро убегает из комнаты. ? Как ребенок реагирует на эмоциональную окраску слова?
- В эксперименте детям 6–8 лет показывали картинки и просили назвать изображенные на них предметы. При этом одной группе детей разрешали жестикулировать, а другой – запрещали. ? Предположите, у какой группы детей результаты будут выше?