

Невербальные коммуникации

Язык тела, раппорт
и пейсинг

Язык тела, раппорт и пейсинг

- Впечатление, получаемое вами от другого человека менее чем на 10 % определяется вербальной коммуникацией, т.е. словами, которые он произносит.
- Гораздо большее значение имеет ***невербальная коммуникация***, охватывающая все средства общения, кроме самих слов и их прямых значений.

Элементы невербальной коммуникации

- тембр голоса и интонации
- темп речи
- частота дыхания
- осанка
- выражение лица
- контакт глазами
- движение глаз
- размер зрачков
- расстояние (пространство), разделяющее говорящих
- жесты, телодвижения
- одежда
- символы статуса и др. используемые предметы
- выбор слов/жаргон

Элементы невербальной коммуникации

**Основными элементами
невербального общения
являются:**

- язык тела (то, что вы видите)**
- манера говорить (то, что вы слышите)**

Особенности языка тела различных наций

- В некоторых районах Индии кивок головы означает «НЕТ», а покачивание – «ДА»
- Шотландцы, общаясь друг с другом , держатся на большем расстоянии, чем итальянцы, греки, арабы
- Японцы в совершенстве владеют своим языком тела, так что людям , принадлежащим к другим культурам, бывает трудно понять их чувства и намерения, скрытые за нейтральным выражением лица .
- В некоторых частях романского мира молодые женщины, разговаривая с мужчинами, опускают взгляд. Прямой контакт глазами расценивается как приглашение к сексуальным отношениям

Особенности языка тела различных наций

- В некоторых странах мужчины как хорошие друзья ходят по улице под руку. В других странах это позволительно только женщинам.
- Французы часто приветствуют друг друга поцелуем в щеку, за которым следует рукопожатие. Так может продолжаться несколько раз в день , если они постоянно встречаются.
- В Англии принято здороваться и представлять друг другу людей, не притрагиваясь друг к другу
- В Скандинавии язык тела не богат и с малым количеством нюансов

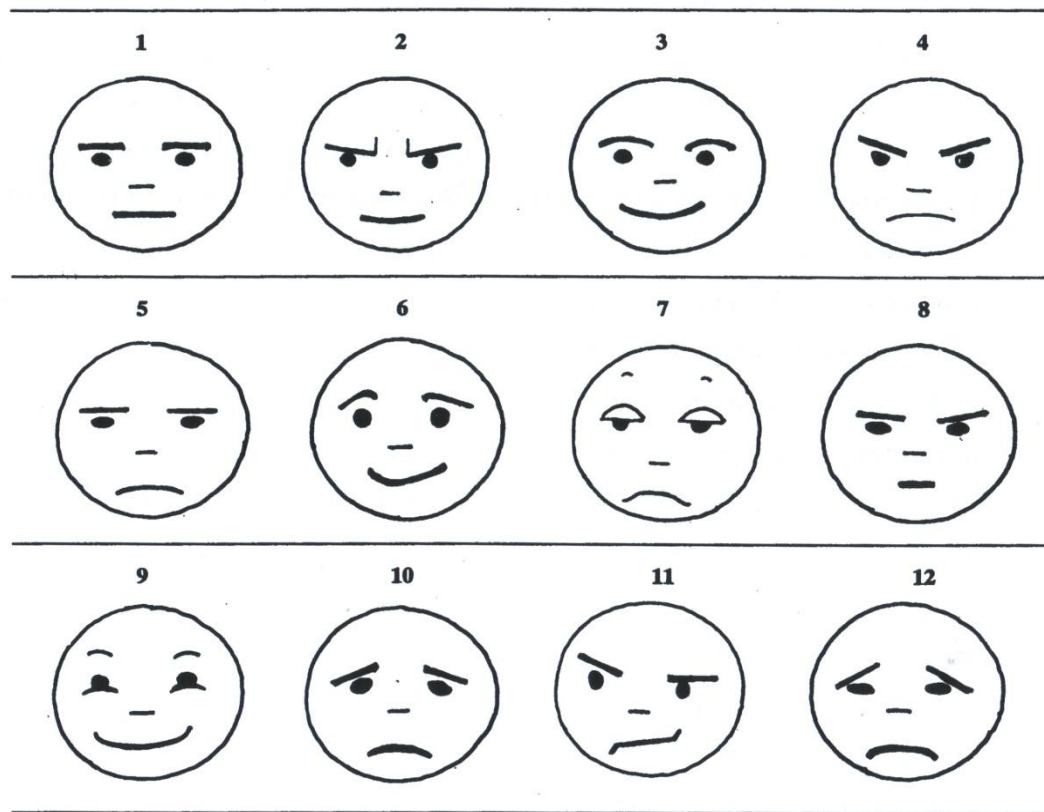
Примеры осознанного языка телодвижений

- Иллюстрации при помощи рук
- Поднятый сжатый кулак как знак угрозы
- Поднятый палец как знак того, что человек хочет что – тот сказать
- Палец, приложенный к губам и означающий: тише!
- Палец указывающий на часы, в знак того, что пора кончать
- Ладонь приложенная к уху, показывает: говорите громче, сзади плохо слышно

Примеры неосознанного языка телодвижений

- Расширение зрачков при возрастающем интересе
- Вздернутые плечи при напряжении
- Опущенные уголки рта, когда человек расстроен или сердит
- Рука, прикрывающая нос или рот, если человек в чем-то неуверен
- Склоненная набок голова при наличии интереса

Что говорят эти лица



1. нейтральное
2. враждебное, саркастическое
3. радостное
4. очень злое
5. грустное, недовольное, хмурое
6. простодушно – радостное
7. не в настроении
8. немного злое
9. притворно радостное
10. очень грустное, расстроенное
11. сомневающаяся, скептическое
12. глубокая печаль, горе

Раппорт и пейсинг

Эти люди «отражают»
друг друга не только
на языке тела

Они говорят с
одинаковой
громкостью и
одинаковой
скоростью,
пользуются
одинаковыми
словами, жаргоном,
оборотами и даже
дышат в одном ритме.

Они находятся в
ситуации раппорта



Раппорт и пейсинг

- **Раппорт** между двумя людьми – это близкие, доверительные, открытые, свободные, надежные и приятные отношения между ними.
- **Раппорт** – отношения, для которых характерны взаимное согласие, взаимное уважение и глубокая взаимная привязанность
- **Раппорт** – единение, настроенность на одну волну, взаимная симпатия

Раппорт и пейсинг

- **Пейсинг** (в переносном смысле) означает: «держать зеркало перед кем-либо»
- Под **пейсингом** понимается отражение другого человека
- **Пейсинг** (отражение) происходит совершенно бессознательно, но его можно применять и сознательно, в качестве специальной техники достижения раппорта, в ситуации, когда люди плохо знают друг друга, замкнуты, настроены выжидательно или скептически, находясь в оборонительной или наступательной позиции

Раппорт и пейсинг- отражение людей различными способами

- **Язык тела**

Поза, в которой Вы сидите или стоите, положение ног жестикуляция, положение головы, походка, одежда, выражение лица, дыхание , прикосновение

Речь

Тембр голоса, темп речи, набор слов, тон, сила голоса, жаргон, использование иностранных слов ,сленга, профессиональных выражений

Чувства/ настроение

Убеждение, терпимость, энтузиазм, включенность, заинтересованность, проявление уважения к квалификации, чертам характера, опыту собеседника

Диспейсинг

- Пример:

Руководитель видит за столом и пишет доклад.

Входит восторженный сотрудник и говорит: « Доброе утро! У меня потрясающая идея по поводу нового продукта, который мы будем выпускать на рынок!»

Руководитель некоторое время продолжает молча, не поднимая головы, писать, а затем говорит: «Идея?...Какая? Побеседуем об этом позже?»

Диспейсинг подобного рода совершается каждый день во всем мире, чрезвычайно снижая эффективность работы и тормозя сотрудничество.