

# Невербальные коммуникации

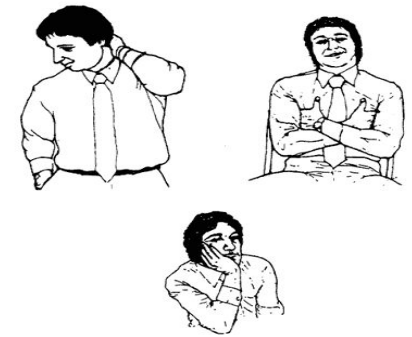
## Невербальные коммуникации

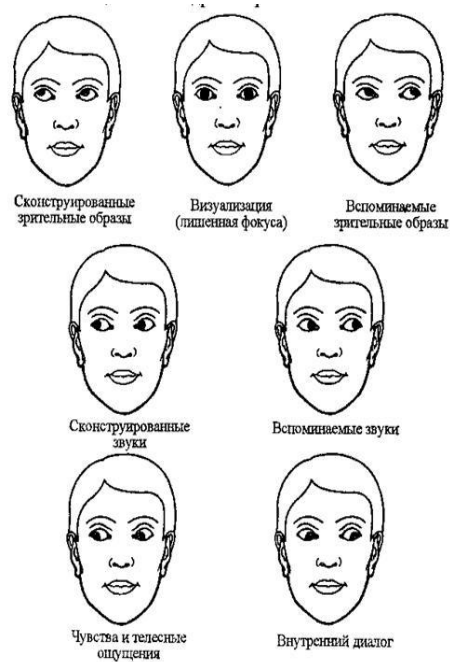
### 1. Движения тела

- **Жесты.** Яркие жесты отображают позитивные эмоции и располагают к искренности и доверию. При этом чрезмерная жестикуляция, часто повторяющиеся жесты могут говорить о внутреннем напряжении и неуверенности в себе.



- **Выражение лица.** Одним из главных видов невербальной коммуникации является выражение лица, которое передает определенные эмоции. Поль Экман и его коллеги описали движения лицевых мышц, которые формируют то или иное выражение лица. Они изобрели систему, которую назвали «Кодировочная система выражения лица» (КСВЛ). Таким образом, они попытались внести определенную ясность в ту сферу, которая сейчас имеет множество непоследовательных и противоречивых интерпретаций, поскольку существует весьма много взглядов на то, как нужно идентифицировать и классифицировать эмоции.





**Движения глаз.** Если задать человеку вопрос, требующий обдумывания, то ваш собеседник на какое-то время перестает смотреть прямо на вас. Он “уходит в себя”; он либо смотрит “сквозь вас” (отсутствующий взгляд), либо смотрит вверх, как бы пытаясь найти ответ на потолке; либо смотрит в сторону, как бы ожидая, что его ухо услышит нужный ответ; либо смотрит вниз, на свои ноги. Понятно, что “уход в себя” — это обращение к своей памяти, внутреннему опыту, к способности вообразить или сконструировать что-то новое на основании известного. Непроизвольное движение глаз человека достоверно показывает, к какой разновидности памяти или внутреннего опыта он прибегает в данный момент.

**Прикосновения.** Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Их можно увидеть практически во всех возрастных категориях. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.

**Позы. Скука.** Собеседник подпирает свою голову рукой. Понятно, что он безразличен к происходящему. Если же он сидит в аудитории, можно с уверенностью сказать: излагаемый лектором материал совершенно неинтересен.



# 2. Личные физические качества

- **Строение тела.** Гармоничность пропорций тела является одним из критериев при оценке состояния здоровья человека. При диспропорции в строении тела можно думать о нарушении ростовых процессов и обусловивших его причинах.
- **Вес.** Также как и строение тела, вес визуально может характеризовать человека. В особенности и в частности лишний вес может показать «сидячий» стиль жизни, минимум физических нагрузок, нежелание заниматься собой.
- **Рост.** С незапамятных времен остались «Идеалы», что девушки любят мужчин выше себя ростом, а мужчине рост почти неважен. Выяснилось, что мужчины и женщины, рост которых выше среднего (женщины – выше 162,6 см, мужчины – выше 177,8 см), ощущают себя более удачливыми и счастливыми, следовательно, более уверенными в себе по сравнению с теми, кто ниже этой планки.





- **Цвет волос и кожи.** У людей с темным цветом волос нервная система не такая ранимая, они выносливее и физически, и психологически, нежели светловолосые люди. Представители кельтского и нордического типов, блондины гораздо чаще капризничают, причем им это доставляет определенное удовольствие, а кроме того, они нуждаются в меньших дозах лекарств, нежели брюнеты.



- **Запах тела.** Стрессовое потоотделение (его также называют «холодным потом») — это мгновенная реакция нашего тела на эмоциональные раздражители, будь то волнение, радость или страх. Такой пот может выделяться по всей поверхности тела человека, но максимальная концентрация потовых желез сосредоточена в области лица, ладоней.

**Мускулатура.** С человеком, который следит за собой, имеет развитую мускулатуру, подтянутое тело всегда приятно общаться, особенно если на нём сидит классический костюм. Всегда кажется, что такой человек более ответственный





## 3. Речь

**Качество голоса.** Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше основываются на интеллекте. Грудной голос является признаком повышенной естественной эмоциональности. Высокий пронзительный голос является признаком страха и волнения.

**Грамотность** – то как человек умеет подбирать нужные слова, как выражать свои мысли уже может многое сказать о самом человеке и о его характере

**Частота речи.** Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение показывает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера речи служит выражением трезвого, целесообразного мышления





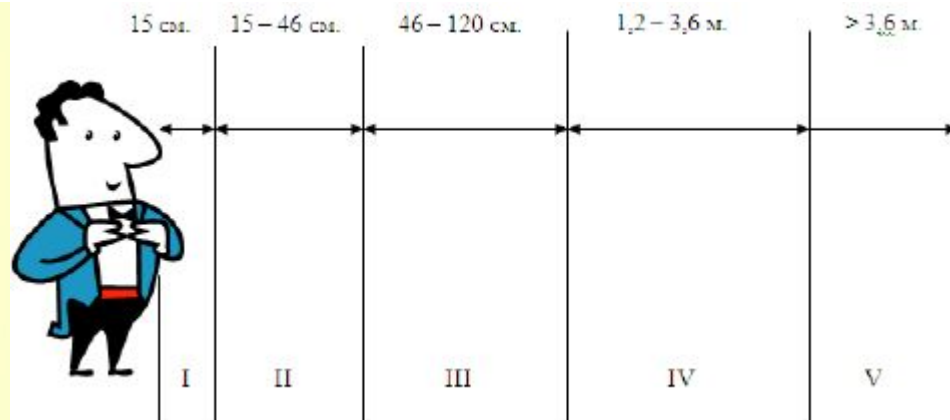
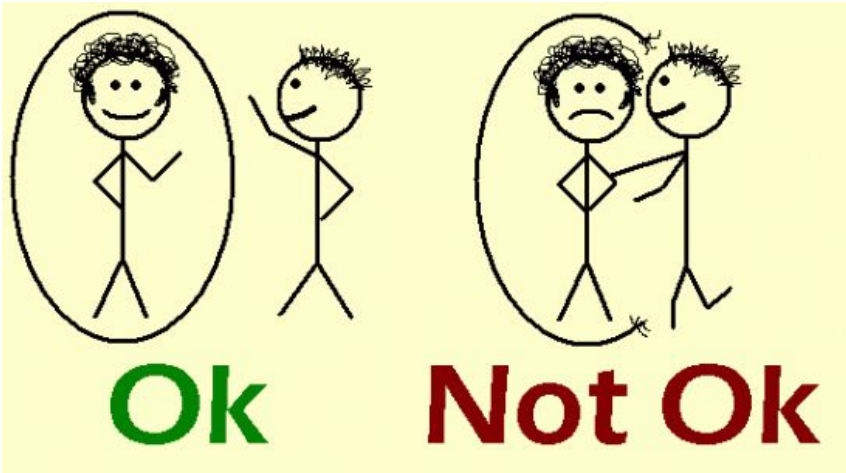
Попробуйте не зевнуть

- **Засоренность речи – слова «паразиты»**
- **Смех**- Мы считаем, что этот навык так глубоко "защит" в подсознание, что даже новорожденные дети начинают использовать улыбку и смех для удовлетворения потребности во внимании окружающих и в качестве выражения привязанности к ухаживающим за ними людям
- **Зевота** имеет ярко выраженные черты социального релизера, ибо она стереотипна и заразительна до такой степени, что даже упоминание о ней само по себе заставляет людей зевать. То, что зевота связана с сонливостью и часто служит «прелюдией» сна, не объясняет ее огромной заразительности (ведь вид спящего человека не заставляет нас ни зевать, ни испытывать сонливость)

# 4. Использование среды

- **Способ использования и ощущения внешнего окружения** – когда мы голодны, мы используем всё внешнее пищевое окружение, что только сможет попасть нам под руку.
- **Манеры помещения себя в среде** - Хорошие манеры это и сдержанность, и скромность, и умение контролировать свои слова и поступки. Способность тактично и внимательно общаться с собеседниками сразу отличает хорошо воспитанного человека от других. Для того чтобы соответствовать понятию «воспитанный человек» необходимо знать основы правил этикета и хороших манер.
- дистанция в общении



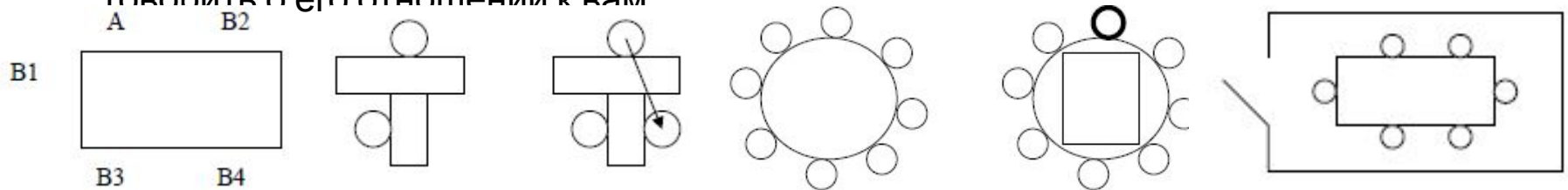


- Чувства “своей” и “чужой” территории.** Касаясь вопроса о животных и дистанции, следует сказать, что всегда имеется опасность неправильно интерпретировать истинный смысл дистанции и территориальных зон. Типичным примером является поведение льва и дрессировщика львов. Когда человек подходит слишком близко и входит в зону «опасности» льва, лев будет отступать. Но когда он уже не может больше отступать, а человек продолжает продвижение вперёд, лев оборачивается и приближается к человеку. Дрессировщик львов использует это и движется ко льву в клетке. Животное отступает, в соответствии со своей привычной природой, к задней части клетки по мере наступления дрессировщика. Когда льву уже некуда отступать, он поворачивается и, опять, в соответствии со своей природой, наступает на дрессировщика с рычанием. Причём он неизменно наступает по идеальной прямой. Дрессировщик это использует, размещая между собой и львом стойку. Лев, приближаясь по прямой, запрыгивает на эту стойку, стремясь приблизиться к дрессировщику. В этот момент дрессировщик быстро покидает зону «опасности» льва, и лев перестаёт наступать»

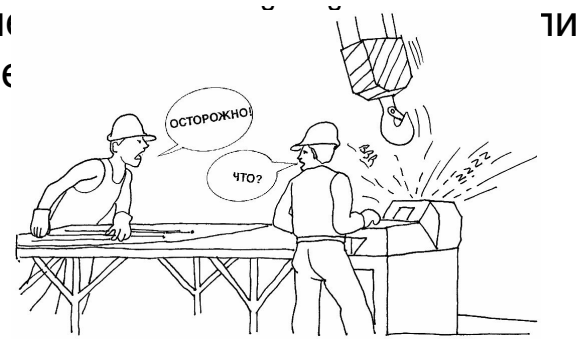


# 5. Физическая среда

- **Дизайн помещения, мебели и других объектов** – немаловажным элементом является расстановка стульев. С помощью средств невербальной коммуникации можно создавать удобные условия для делового общения. Например, правильное расположение партнеров за столом, во время проведения деловых встреч, может повлиять на исход переговоров. В зависимости от того, какое место занимает партнер относительно вас, можно говорить о его отношении к вам



- **Шум** в помещениях снижает внимание и работоспособность, не дает возможности сосредоточиться. Применительно к умственному труду допустимая громкость шума 50-75 децибел. Источники шума – используемые в работе машины, телефонные переговоры, хлопанье дверей, звуки с улицы и т.д. Для борьбы с шумом используют строительные меры, направленные на его поглощение. Это – акустическая штукатурка, панели из звукопоглощающим материалом, деревянные подвесные потолки.



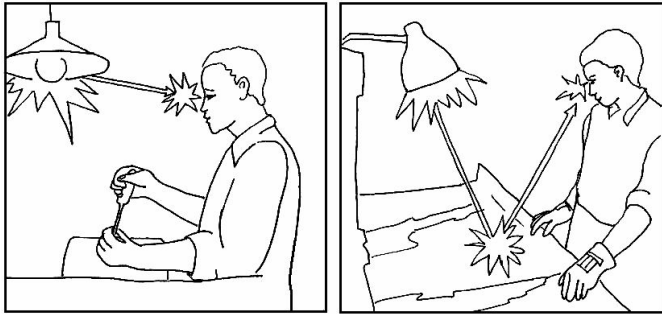


- Пример того как расстановка влияет на отношения в компании, между начальником и подчиненными. Как расставить **Декорации**, чтобы вас относительно полюбили.

Вот как выглядел кабинет Джона:

1. Стул посетителя стоял в конкурирующей позиции относительно стула Джона.
2. Стены в его кабинете были сделаны из деревянных панелей и стеклянной перегородки, выходящей в общую комнату. Эта стеклянная перегородка снижала статус Джона и повышала статус подчиненного, сидящего на стуле для посетителей, потому что за его спиной были подчиненные, имеющие полную возможность наблюдать за всем, что происходит в кабинете.
3. Стол Джона имел переднюю стенку, скрывающую нижнюю часть его тела, что мешало его подчиненным следить за его жестами.
4. Стул посетителя был расположен так, что ему приходилось сидеть спиной к входной двери.
5. Джон в присутствии своего подчиненного имел обыкновение сидеть, заложив обе руки за голову и перекинув ногу через подлокотник кресла.
6. У Джона было винтовое кресло на колесиках с высокой спинкой и подлокотниками. Стул посетителя был обыкновенным стулом с низкой спинкой, устойчивыми ножками и без подлокотников»

Чтобы исправить ситуацию, Джону пришлось сделать перестановку в кабинете, и также он научился пользоваться открытыми жестами при общении, отказавшись от жеста с перекрещиванием рук. В результате его отношения с подчиненными изменились: он заслужил репутацию докладистого и доминирующего начальника.

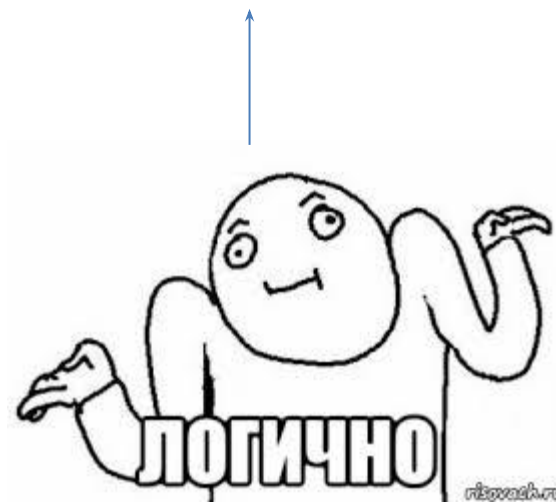


- Искусственное **освещение** должно быть достаточным по уровню освещенности и равномерности освещения. В служебных помещениях чаще всего используется комбинированное освещение – сочетание общего и местного. За счет общего освещения обеспечивается равномерность освещения всего помещения, а за счет местного – достигается расчетная освещенность в рабочей зоне.
- **Чистота и опрятность** - Бывает, что дети с детства аккуратнее родителей. Иногда аккуратно разложить вещи для ребенка - просто любимая игра, иногда способ привлечь к себе внимание и получить восхищение от окружающих, иногда способ противопоставить себя окружающим. Неправда, что аккуратность - антипод творческого начала, бывает и так, и так. Бенджамин Франклин приучал себя к порядку и аккуратности, это помогало ему и в научной, и в общественной деятельности. Есть педанты, помешанные на порядке и не способные к творчеству, а есть очень творческие люди, ценящие порядок и аккуратность. Им, кстати, чаще поручают ответственные заказы: чиновники ценят не столько художественные достоинства произведений, сколько способность творческого человека выполнить обязательства по срокам.

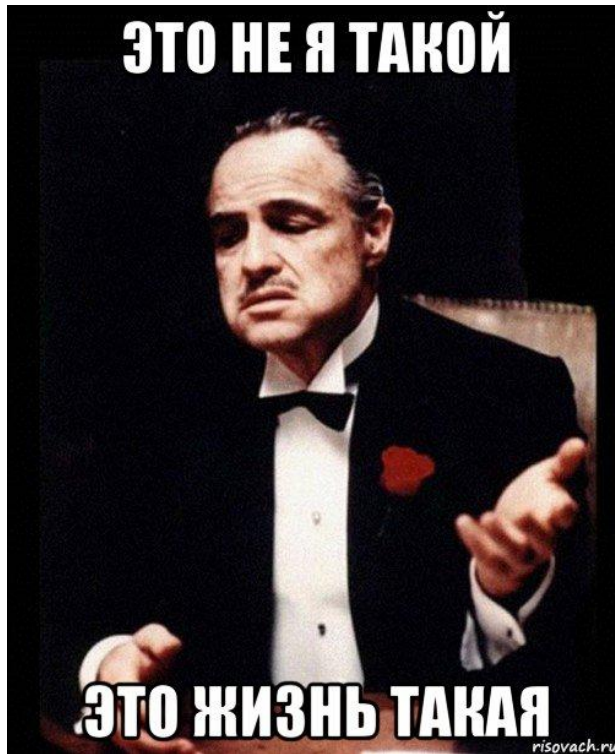
# 6. Время

- **Опоздание** - Вовочка появился в класс с большим опозданием. Когда учительница отругала его за опоздание, он ответил: — Но вы же сами вчера сказали, что учиться никогда не поздно!
- **Ранний приход**  
Проявляя некоторую креативность я выбрала иллюстрацию из КиноФильма «День Сурка», ведь если Сурок проснулся рано, то будет ранний приход весны.  
В отличии от сурка, начальник не оценит ранний приход своего подчиненного, так что с этим перебарщивать тоже не стоит.
- Цитата: Красивые люди, как правило, более склонны **заставлять других ждать**, чем обычные, потому что между красивыми и обычными — огромная временная разница. Кроме того, красивым известно, что другие охотно их подождут, поэтому они не впадают в панику, когда опаздывают, и от этого опаздывают еще больше. Когда они, наконец, прибывают на место, у них уже возникает чувство вины, они хотят возместить свое опоздание приятным обхождением, а приятное обхождение делает их еще более красивыми. Это классический синдром — Энди Уорхол

**НО** на самом деле, опаздывать - очень некультурно



- **Культура времени** – Староста группы пишет в 11 часов вечера, что от Университета нужно поехать в 7 утра на мероприятие- Замечательно!)



- **Соотношение времени и статуса.** Тот, кто плохо работает, не уважает своих коллег. Особенно, если речь идет о руководителе: его промахи подчас приходится исправлять целому коллективу, причем работники, опасаясь впасть в немилость шефа, обычно держат свои эмоции при себе. Так что, если шеф хочет показать себя частью коллектива, стоит следить за уровнем своей власти и «не звездиться». Приходить вовремя, показывать всем пример

