

Невербальные коммуникации



Выполнила студентка 2-го курса экономического факультета группы финансового менеджмента
Русакова Ксения

Процесс коммуникации

Процесс коммуникации — это не только речевое общение людей, это более всеобъемлющее и многогранное понятие





Психическое отражается в физическом и, наоборот, физические изменения влекут за собой психические движения.

В целом существует правило — меняется поза, меняется отношение человека

Невербальная коммуникация

- **Невербальная коммуникация** – это обмен невербальными (неязыковыми) сообщениями и их интерпретация



Потираание ладоней

С помощью потирания ладоней, люди невербально передают свои положительные ожидания.



Как здорово!

*Мы только что
получили
хороший заказ!*

Сцепленные пальцы рук

Этот жест означает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.



Для расслабления этого негативного жеста нужно принять ряд мер, позволяющих человеку вытянуть руки вперед и обнажить ладони, иначе будет присутствовать враждебная нотка в процессе переговоров.



Шпалеобразное положение рук

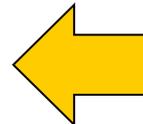
Этим жестом часто пользуются уверенные в себе люди, лица, занимающие руководящие должности.

Люди управляющего звена часто применяют этот жест, когда отдают распоряжения или советы своим подчиненным.



Человек не говорит, а
слушает

**Этот жест имеет
два варианта: руки
шпалем вверх и
руки шпалем вниз.**



Говорящий выражает свое
мнение или излагает свои идеи.

Закладывание рук за спину



Жест уверенного
в себе человека
с чувством
превосходства

Человек расстроен и пытается
взять себя в руки.

Защита рта рукой



Если этот жест используется человеком в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду.

А если он прикрывает рукой рот в тот момент когда вы говорите, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лжете!

Одной из наиболее удручающих картин для выступающего является вид аудитории, где все до одного держат руки у рта во время его выступления.

Взрослый обманывает

Если 5-летний ребенок скажет неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или обеими руками рот.

На протяжении всей жизни человек использует этот жест когда он лжет.

Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается 5-летний ребенком, но в последний момент рука отклоняется ото рта, и рождается другой жест – прикосновение к носу.

Такой жест есть не что иное, как усовершенствованный взрослый вариант того же жеста прикрывания рта рукой, который присутствовал в детстве.



Подпираание ладонью щеки и подбородка



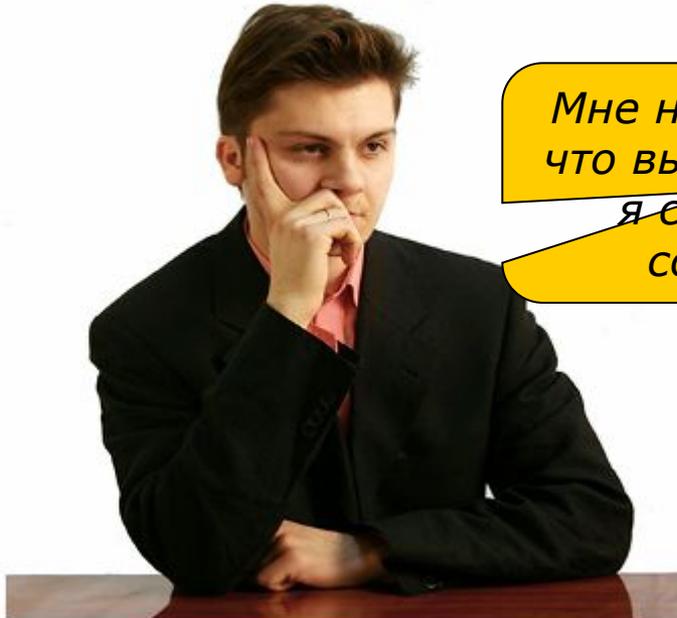
Когда слушатель начинает подставлять руку для того, чтобы опереть на нее голову, это верный признак того, что ему стало скучно, и он подпирает голову рукой для того, чтобы не заснуть.

Предельная скука и отсутствие интереса видны, когда голова полностью лежит на руке, и абсолютным сигналом скуки будет, если человек лежит на столе и похрапывает!

Скука.

Оценочные отношения

Когда указательный палец направлен вертикально к виску, и большой палец поддерживает подбородок, это указывает на то, что слушатель негативно или критически относится к лектору или предмету его сообщения.



*Мне не нравится,
что вы говорите и
я с вами не
согласен*

Негативные мысли



Поза заинтересованного оценивающего человека

Настоящий интерес проявляется когда рука, находясь под щекой, не служит опорой для головы

Поглаживание подбородка

Этот жест означает, что человек пытается принять решение.

Нужно внимательно наблюдать за последующими жестами, которые подскажут к какому решению он пришел. Если после этого жеста человек скрестит руки на груди, и закинет ногу на ногу, потом откинется на спинку стула – это будет значить отрицательный невербальный ответ. В этом случае моментально следует еще раз пройтись по достоинствам своего предложения, до того как покупатель выразил на словах свой отрицательный ответ, и это может спасти переговоры



Принятие решения

Скрещенные на груди руки, с вертикально выставленными большими пальцами рук



Этот жест передает двойной сигнал – первый о негативном или оборонном отношении (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук). Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках.

Потираание века

Этот жест вызван тем, что в мозгу появляется желание скрыться от обмана, подозрения или лжи, с которыми он сталкивается, или желание избежать взгляда в глаза человеку, которому он говорит неправду.



Почесывание и потирание уха

Этот жест является взрослой усовершенствованной модификацией жеста маленького ребенка, когда он затыкает уши, чтобы не выслушивать упреков родителей.

Другим вариантом прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе (кончиком пальца), оттягивание мочки уха или сгибание уха в попытке прикрыть им слуховое отверстие. Этот последний жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться.



Почесывание шеи

***Я не уверен,
что с Вами
согласен***

Человек обычно делает пять почесывающих движений. Этот жест говорит о сомнениях и неуверенности человека.



Опять забыл



Если человек шлепает себя по лбу, он сигнализирует, что не напуган тем, что проявил перед вами свою забывчивость. Но когда он хлопает себя по шее, он таким невербальным образом сообщает вам, что ему ужасно неприятно то, что вы указали ему на этот промах.

Люди, имеющие привычку потирать затылочную часть своей шеи, склонны проявлять негативное или критическое отношение к окружающим, в то время как те, кто обычно хлопает себя по лбу как правило являются более открытыми и покладистыми людьми.



Скрещенные на груди руки – самый распространенный жест.



Этот жест означает попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации.

Один из лекторов специально начал очернять несколько людей из присутствующих в аудитории. После того, как аудитория выслушала несколько критических замечаний, он попросил замереть их в той позе, в которой они находились в момент слушания. 90 % людей сидели, сложив руки на груди, и сделали они это сразу же после того, как началась словесная атака на уважаемых ими людей.

До тех пор, пока человек будет держать руки, скрещенными на груди, он будет сохранять отрицательное расположение.

Враждебность

Если, кроме скрещивания рук на груди, человек сжимает пальцы в кулак – это говорит о его враждебной наступательной позиции. Часто это сопровождается стиснутыми зубами и покрасневшим лицом, и в таком случае может последовать словесное или физическое нападение. Необходим успокаивающий жест, с применением открытых ладоней.



Эксперимент

Группу студентов попросили во время лекции сидеть расслабленно и непринужденно, не закидывая ногу за ногу и не скрещивая рук на груди. В конце лекции был проведен тест на усвоение и запоминание материала, а также регистрировалось отношение студентов к лектору.

Вторая группа студентов проделала то же самое, только они слушали лекцию со скрещенными крепко сжатыми руками. Результаты показали, что вторая группа усвоила на 38% информации меньше, чем первая. У второй группы мнение о лекторе и самой лекции было более критическим.

Эксперимент показал, что когда слушающий скрещивает руки на груди, у него не только складывается отрицательное отношение к выступающему, но он, к тому же, обращает меньше внимания на то, что слышит.

Частичный барьер

Человек часто использует барьер из рук, находясь в обществе незнакомых людей, или при отсутствии уверенности в себе.



Жест, когда человек, держит самого себя за руки, обычно используется людьми, стоящими перед большой аудиторией при получении награды или произнесении речи. Этот жест помогает человеку восстанавливать чувство эмоциональной безопасности, которое он испытывал в детстве, когда родители держали его за руку при внушающих опасность обстоятельствах.



Защитная поза в положении стоя



Именно так стоят люди в том случае, если среди них находится незнакомец.

Присоединяясь к группе незнакомых вам людей, стоящих в открытой, дружественной манере, попробуйте принять такую позу. Один за другим, остальные члены группы тоже примут эту позу, и будут находиться в ней до тех пор, пока вы не отойдете от них. Затем отойдите в сторону и посмотрите, как, один за другим, члены группы снова примут свою первоначальную открытую позу.

Стадии расслабления напряженной ПОЗЫ

Стадия 1. Закрытая поза. Руки и ноги скрещены.

Стадия 2. Ноги уже не скрещены, а ступни стоят в нейтральном положении.

Стадия 3. Рука, находящаяся сверху, выныривает из замка рук, ладонь мелькает в ходе беседы, но назад в замок уже не возвращается.

Стадия 4. Руки уже разомкнуты и одна рука уже свободно жестикулирует, она может пойти на бедро или в карман.

Стадия 5. Один человек отставляет ногу назад, а другую ногу вперед так, что она носком указывает на человека, который ему интересен.



Зажатое тело и сдержанные
отношения

Из наблюдений менеджера

Один из работодателей проводил собеседование с молодым человеком, желающим устроиться на работу в компанию. В течении всего интервью он сидел, скрестив руки на груди и заложив ногу за ногу, его жесты говорили о критическом настрое, ладони были видны слишком редко, в его взгляд только 1/3 времени встречался с глазами работодателя. Он спросил его о предыдущих должностях и местах работы. Когда молодой человек отвечал, его ответы сопровождалось истиранием века и прикосновением к носу, и он продолжал избегать взгляда работодателя. Так продолжалось в течении всего собеседования, и в конечном итоге работодатель принял решение не принимать этого человека на работу, основываясь на своем «шестом чувстве». В последствии он обнаружил, что тот давал ему неверную информацию о своем прошлом.