

Коммуникативный блок. Передача информации

Отправитель	Кодирование	Декодирование	Получатель
<ul style="list-style-type: none"> эмоции интеллект физическое состояние время структурирование информации язык тела интонация 	К сожалению, ты не можешь поехать на семинар, потому что количество участников ограничено, и я опять тебя не увижу.	<ul style="list-style-type: none"> Начальство мной недоволено. Опять интриги. А Иванов-то едет. Я ей нравлюсь. Я не еду на семинар. Ура! Можно ехать на рыбалку. 	



На 45% коммуникация происходит без слов. 35% того, что было сказано, усваивается

Слушатели посылают сигналы:

Когда люди открыты:	Когда люди закрыты:
<ol style="list-style-type: none"> Ищут контакта глазами Наклоняются вперед Протягивают руки Естественно улыбаются Стоят и сидят в не зажатых позах 	<ol style="list-style-type: none"> Избегают контакта глазами Отклоняются назад Скрещивают ноги под столом Складывают руки на груди Стоят в напряженной позе

Сигналы, посылаемые группой

Беспокойное поведение. Люди передвигаются с места на место, разговаривают друг с другом, обмениваются записочками, делают посторонние дела.	Возможно, вы теряете своего слушателя. Либо им очень скучно, либо они так устали, что не воспринимают больше информацию.
Гробовое молчание	Возможно, материал слишком прост и у аудитории не возникает ни вопросов, ни комментариев. Может быть создалась такая атмосфера, что люди боятся высказываться, стыдясь своих замечаний.
Смотрят ли на вас, когда вы говорите	Если да, то люди чувствуют себя комфортно и захвачены тем, что вы говорите. Если они избегают контакта глазами, то возможно что-то не в порядке.
Смотрят ли участники друг другу в глаза во время беседы	Если да, то, скорее всего участники хорошо себя чувствуют и расположены к общению и открытому разговору. Если двое или более слушателей не смотрят при разговоре друг на друга, то возможно в группе возникли проблемы.
Позы	Люди обычно наклоняются вперед и меняют позу, когда они хотят что-то сказать. Позы могут вам сказать о напряжении или расслабленности участников. Естественно, что поза может быть сигналом усталости или настороженности.

Вам легче будет избежать проблемы, если вы проверите свои предположения, задав вопросы.

- Проверяйте свои предположения.
- Наладьте систему обратной связи с группой.
- Ваше поведение и стиль задают тон семинару — позволяет или налагает запреты.

Тренер тоже посылает невербальные сигналы группе!

Конгруэнтность и неконгруэнтность

Слова придуманы для того, чтобы люди могли друг другу лгать.

Уильям Гладстон

Конгруэнтность — соответствие невербальных сигналов и речи, произносимой человеком.

Элементы невербальной коммуникации

Впечатление, получаемое нами от другого человека, менее чем на 10% определяется вербальной коммуникацией, т.е. словами, которые он произносит. От 65% до 80% всех сообщений, которые мы передаем окружающим осуществляется на невербальном уровне.

К вербальной коммуникации относятся слова и их прямые значения. Элементами невербальной коммуникации, в частности, являются:

- тембр голоса
- ширина зрачка
- пространство, разделяющее говорящих
- частота дыхания
- жесты, телодвижения
- осанка
- одежда
- выражение лица
- символы статуса
- контакт глазами

Основными элементами невербального общения являются язык тела (то, что мы видим) и манера говорить (то, что мы слышим).

Умные люди всегда придавали жесту огромное значение, полагая, что он способен незаметным образом оказывать весьма заметное влияние. Каждое движение можно расшифровать и свободно прочесть тайное послание нашего собеседника, которое он может самым тщательным образом от нас скрывать.

Даже если мы тщательно продумаем самую изощренную ложь, наши произвольные жесты выдадут нас. В то же время зная значение каждого жеста и сознательно используя его, мы можем сигнализировать подсознанию партнера о наших намерениях и тем самым оказывать на него скрытое воздействие, что позволит нам иметь лишний козырь для овладения ситуацией.

Правила интерпретации языка тела

1. Не выхватывать какую-либо отдельную деталь и не делать из нее далеко идущие выводы.

Если человек потирает нос и прикрывает рот рукой, когда говорит, это может быть истолковано как неуверенность. Но в чем он не уверен? В себе, в том, что говорит, в том, как это воспримут окружающие? А может быть, у него насморк?

2. Учитывать, что у различных наций язык тела имеет свою специфику.

Жест «о`кей» появился в США, в значении: все о`кей. Во Франции этот жест также значит ноль, или ничего. В Японии — деньги, а в некоторых странах Средиземноморья этот жест может значить, что мужчина является гомосексуалистом.

3. Постарайтесь не приписывать свой опыт, свое состояние другому.

Наиболее важные элементы языка тела:

Позитивные жесты	
открытые ладони	честность, откровенность, желание сотрудничать, дружелюбие
рука у щеки	раздумья, нерешительность
наклоненная набок голова	проявление интереса
почесывание подбородка	процесс принятия решения
прищуривание глаз	поиски решения
манипуляция с очками (медленно снять очки и протереть стекла, даже если этого не требуется)	пауза для размышления
манипуляции с предметами (прикусить зубами кончик какого-либо предмета: дужку очков, карандаш, ручку)	требуется дополнительная информация
пощипывание переносицы с закрытыми глазами	глубокая сосредоточенность, напряженное раздумье
потрагивание, легкое потирание носа, при этом ерзанье на стуле, поворот боком	сомнение
потирание за ухом или перед ухом пальцем, потирание глаз	сомнения, обдумывание ответа собеседнику
ладонь, повернутая вверх	просящий жест; с такой позиции легче добиться выполнения просьбы, так как она не демонстрирует давления со стороны того, кто просит
при рукопожатии протягивает руку ладонь ребром вниз (вертикальное положение)	позиция равенства
при рукопожатии протягивает руку ладонью вверх	открытость, желание достичь соглашения

Позитивные жесты	
рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника)	стремление показать свою искренность, дружелюбие, доверительность
носок ноги — показатель заинтересованности	своим направлением указывает на того, в ком человек заинтересован или находит привлекательным
широко расставленные ноги в позиции стоя	агрессия, в том числе и сексуальная; уверенность; готовность к действиям; активность
широко расставленные ноги в позиции сидя	уверенность; внутренняя расслабленность; демонстрация сексуальности

Негативные жесты	
ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	властность; со стороны того, кто использует подобную позицию, ощущается психологическое давление, стремление к доминированию, попытка взять под контроль ситуацию (способ нейтрализации доминирующей позиции: если Ваша ладонь оказалась внизу, сделайте шаг навстречу, приблизьтесь к партнеру; когда Вы приблизитесь, Ваше положение ладоней, естественно, изменится и автоматически перейдет в вертикальное положение)
руки, перекрещенные на груди	попытка спрятаться, отгородиться от ситуации; негативная, оборонительная реакция
скрещенные на груди руки со сжатыми в кулаки ладонями	усиленный жест скрещенных рук; враждебное отношение; возможность психической атаки
скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание рук)	негативно-подавленное отношение к ситуации
скрещенные руки с позицией больших пальцев, вертикально направленных вверх	чувство защиты (перекрещенные руки), уверенность (демонстрация больших пальцев)
одна рука перехватывает другую руку — вертикально идущую вдоль тела — в области предплечья, локтя или плеча	более легкая форма перекрещенных рук

Негативные жесты	
руки свободно опущены, но одна как бы пожимает другую	попытка сохранить эмоциональное спокойствие
одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу на рукаве другой руки, браслет часов, манжету	скрытая нервозность
человек двумя руками держит букет цветов, сумочку (женщины), чашку с чаем и т.п.	попытка скрыть внутреннее напряжение, нервозность
переплетенные пальцы, сцепленные руки	негативное отношение
пирамида (ладони направлены друг к другу, кончики пальцев смыкаются)	уверенность, уверенное отношение к чему-либо
руки за спиной, одна обхватывает другую в области ладони	самоуверенность, властность, чувство превосходства
руки за спиной, одна рука обхватывает запястье другой	попытка самоконтроля
руки за спиной, одна рука перехватывает зону предплечья другой	попытка самоконтроля, но выраженная сильнее, чем в предыдущем случае
руки в карманах, большие пальцы снаружи	уверенность, самомнение, атакующий жест; у женщин — агрессивность, доминирующий характер
большие пальцы, торчащие из задних карманов	доминирующий характер
опирается подбородком на ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные пальцы ниже рта	критическая оценка
рука закрывает нижнюю часть лица, большой палец подпирает подбородок	критическая оценка
взгляд в сторону	подозрение, сомнение
поворот головы в сторону на 45 градусов	вежливый отказ от общения

Негативные жесты	
посматривает на часы	спешит, торопится закончить встречу
сжатый кулак	властность, решимость
пальцы сцеплены в замок	закрытость для общения
указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	подозрительность, скрытность, недоверие
касание, потирание носа	лживость со стороны того, кто это делает
рука поглаживает шею	недовольство, отрицание, гнев; защитный жест
потирание уха	нетерпение, желание перебить; нервозность
лицо чуть склонено вбок и опирается на ладонь или кулак	«телефонная поза» — внутренний монолог; скука
перекрещивание ног (жест нога на ногу)	защиты, тенденция замкнутости
перекрещенные ноги и руки	неодобрение, неприятие, усиленная защита
американская позиция «четверка» (лодыжка одной ноги лежит на колене другой ноги)	активность, уверенность, самоуверенность
перекрещенные ноги и сплетенные пальцы на коленях	самососредоточение, замкнутость
перекрещенные лодыжки	защита, напряжение, негативное отношение, нервозность, страх

Поза и особенности внешнего вида

поднятые брови, слегка поднятая голова, сомнение во взгляде	надоело говорить
расстегнутый пиджак	открытость, свободное поведение
расстегнутый ворот	свободное поведение
расхаживание	позитивный жест; человек обдумывает ситуацию, оценивает различные варианты решения; с ним не следует заговаривать, чтобы не прерывать течение его мыслей
руки разведены в стороны, плечи приподняты	недоумение, бессилие
попытки приблизиться к партнеру по общению	стремление достичь более дружеских взаимоотношений

ноги (все тело) обращены к выходу	желание закончить беседу
стоит, опершись на стол, сгорбившись, голова опущена, руки скрещены на груди	раздражение
руки в карманах, плечи приподняты	недоумение, превосходство
преувеличенно внимательная манипуляция каким-либо предметом (ручкой), отстукивание им каждого слова, фразы	раздражение
бросание предметов на стол, резкие жесты	демонстрация своего раздражения, агрессивности
посадка на стул верхом	демонстрация превосходства или агрессии

Осанка

хорошая непринужденная осанка	свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости окружающему, способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничивающего принуждения
неподвижность или напряженность тела	указывают на реакцию самозащиты, избегание контактов, закрытость, часто чувствительность, а также на неловкое старание быть корректным
плохая, вялая осанка, сутулая спина	обнаруживают покорность, смирение, угодничество
позы конвенционального рода (одна или две руки в карманах, руки заложены за спину или скрещены на груди и т.д.)	свидетельствуют о недостатке самостоятельности и потребности в незаметном включении себя в общий порядок
высоко поднятые плечи со слегка сутулой спиной и втянутым подбородком	«говорят» о беспомощности, нервозности, хроническом страхе, неуверенности и боязливости
плечи, спадающие вперед	указывают на чувство или комплекс неполноценности
свободное опускание плеч	свидетельствует о наступившем чувстве уверенности, внутренней свободе, владении ситуацией

отжимание плеч назад	указывает на решимость действовать, чувство силы, активность, предприимчивость, нередко на переоценку собственных возможностей
выпяченная грудная клетка	наблюдается у людей активных, с развитым ощущением своей значимости, потребность в социальных контактах
впалая грудная клетка	часто указывает на равнодушие, замкнутость, пассивность, покорность и угнетенность

Мимика лица

Лицо зеркало души человека. Мимика рта и бровей, направленность взгляда прекрасно передают эмоциональное состояние и такие чувства, как печаль, робость, злоба, скепсис и др.

Взгляд

направлен в центр лба и не опускается ниже глаз собеседника	деловой взгляд
распределяется между глазами и ртом	светский взгляд
скользит от глаз вниз по телу и обратно	интимный взгляд
взгляд искоса в сочетании с улыбкой	заинтересованность
взгляд искоса в сочетании с опущенными бровями	враждебность
часто моргание	признак защиты, растерянности
устойчивый взгляд на собеседника	открытость, но следует помнить, что при слишком устойчивом визуальном контакте собеседник может истолковать как: подозрительный, следит за мной?

Межличностное пространство

0-0,5 м	интимное расстояние, на котором общаются люди находящиеся в близких отношениях
0,5-1,2 м	межличностное расстояние для разговора друзей
1,2-3,7 м	зона деловых отношений
3,7 и более	публичное расстояние, можно обменяться несколькими словами или воздержаться от общения

Голос

Скорость речи	оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи	свидетельствуют об оживленности, импульсивности собеседника, его уверенности в себе
	спокойная, медленная манера	указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность
	заметные колебания скорости речи	обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенности, легкую возбудимость человека
Громкость	большая громкость голоса	как правило, присуща жизненной силе либо кичливости и самодовольству
	малая громкость	сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы
	сильные изменения в громкости	эмоциональность и волнение собеседника
Артикуляция	ясное и четкое произношение слов	указывают на внутреннюю дисциплину, потребность в ясности и на недостаток живости
	неясное расплывчатое произношение	свойственно уступчивости, неуверенности, мягкости, вялости воли

Парные взаимодействия

Закрытые образования	тела двух собеседников располагаются друг напротив друга, взгляды их направлены друг на друга	проявление взаимного интереса, желание быть только вдвоем
Открытые образования	двое собеседников стоят под некоторым углом по отношению друг к другу, как бы образуя некоторое пространство, куда беспрепятственно может войти третий	позиция, допускающая еще одного или нескольких собеседников

Включение/исключение	в случае присоединения третьего партнера к закрытой позиции, находящиеся в ней собеседники разворачивают свои тела под углом по отношению друг к другу и к нему	включение партнера в разговор, невербальное приглашение присоединиться к разговору
	в случае попытки присоединения третьего партнера к закрытой позиции, находящиеся в ней собеседники поворачивают только головы по отношению к нему, но направление их тела остается прежним	исключение партнера из разговора, свидетельствует о том, что третий партнер нежелателен в этой беседе

Сексуальные жесты

Эти жесты представляют собой проявление сексуального интереса по отношению к кому-либо и бессознательную (а иногда и осознанную) попытку продемонстрировать свою заинтересованность к нему или к ней.

Мужские сексуальные жесты	Женские сексуальные жесты
<ul style="list-style-type: none">▪ рука поправляет галстук, воротник или дотрагивается до горла, касается волос;▪ большие пальцы заткнуты за ремень;▪ носок ноги повернут в сторону той женщины, которая вызывает интерес;▪ интимный взгляд;▪ руки на бедрах;▪ ноги широко расставлены, независимо от того сидит мужчина или стоит;▪ выпрямление тела, движения головой вверх — вниз	<ul style="list-style-type: none">▪ вскидывание головы;▪ приглаживание или касание волос;▪ рассматривание себя в зеркало, повороты перед ним;▪ поправление одежды;▪ обнажение запястий;▪ скрещивание и разведение ног на глазах у мужчины;▪ перекрещенные ноги;▪ раздвинутые ноги (стоя или сидя);▪ покачивание бедрами;▪ поглаживание себя по икрам, коленям, бедрам;▪ балансирование туфли на кончиках пальцев («в вашем присутствии я чувствую себя уютно»);▪ слегка приоткрытый рот и влажные губы;▪ интимный взгляд;▪ руки за головой.

Сексуальная привлекательность способствует повышению эффективности делового контакта в силу оживления и активизации реакций партнеров.