# Реферат на тему

# Процес індивідуального спілкування

1. Види взаємодії в процесі спілкування.
2. Формування враження про співрозмовника.
3. Техніка проведення індивідуальної бесіди.

1. Розвиток людини і її зв’язки з діловим світом неможливе без навичок спілкування. Саме по собі спілкування – це багатогранний процес життєдіяльності людини. Найбільш змістовний і виразний засіб спілкування ­­– слово, мова. Вміння слухати і говорити – необхідна умова для індивідуального спілкування. Психологія досить детально вивчила механізм спілкування і стверджує, що людина свідомо і не свідомо використовує три механізми спілкування.

1. сприйняття

2. розуміння

3. оцінка людини людиною

Реалізує людина ці категорії через:

а) ідентифікацію ототожнення себе з нею

б) стереотипізацію і поширення характеристик на людину певної соціальної групи

Всі дії в процесі спілкування націлені на регулювання або зміну своєї і чужої позиції ці взаємодії поділяються на:

а) доповнюючі – коли партнери адекватно сприймають одне одного, однаково розуміють ситуацію і скеровують свої дії в очікованому напрямку

б) конфліктні – коли партнери не бажають знати позицій один одного, кожний вперто реалізує свої цілі, наміри в супереч намірів партнера

в) скриті – передбачають або глибоке знання партнерами один одного або розуміння з пів слова або легкого кивка

Для ефективного забезпечення спілкування і використання усіх видів взаємодії менеджерам притаманні якості відкритої людини до спілкування. Ця схильність до спілкування (вміння говорити і слухати) гнучкість поведінки, стриманість ,тактовність і толерантність.

Жести що характеризують відкритість до спілкування:

-сидіти спина відкинута до крісла, руки і пальці не щіплені в кулаках, без темних окулярів, ноги не схрещені, мужчини піджак розчеплений і відкриті лодоні.

2.Будь-яке спілкування починається із загального сприйняття людини, починаючи із звернення, привітання, манери поведінки і жестів. Детальне пізнання співбесідника здійснюється в процесі бесіди, тому менеджеру не слід допускати таких помилок:

1. ”проекція”- оцінюваній людині приписуються почуття і думки оцінюючої

2. ”відлуння”- перенесення успіху даної людини в певній області на іншу

3. ”атрибуція”- віра в перше враження тобто підсвідомий припис співрозмовнику, якостей і рис, що нагадує йому іншу людину.

Міжнародний менеджмент розробив етичні нормативи в діловому спілкуванні враховуючи наявність сумнівного ринку і партнерів. Кожне підприємство європейської спільноти складає звітність про вплив на етику спілкування

Перше враження про людину формується протягом чотирьох хвилин. Менеджеру важливо:

1. Показати зацікавленість в очікуваній бесіді зайнявши позицію відкритості до співрозмовника
2. Запамятати форму звернення до людини і зайняти місце місце справа – найвища ступінь, зліва – достатня ступінь взаєморозуміння, назустріч – комфронтація
3. Посмішка свідчить про радість новому знайомству
4. Погляд – контакт очей довіра відкритість до співбесідника, затримка погляду – бажання домінувати, відвернення очей в сторону бажання скрити нещирість
5. Рукопотискання – коротке і в’яле – байдужість, сухість в руках – егоїзм, вологі руки – сильне хвилювання, трішки продовжене – дружелюбне

Техніка проведення бесіди виділяє три частини:

1. Підготовка до розмови

2. Ведення розмови

3. Підведення підсумку

Перша частина підготовки до розмови включає:

* визначення цілі спілкування
* ознайомлення з інформацією по даній проблемі
* складення переліку питань
* ознайомлення з інформацією про співбесідника
* визначення часу зустрічі
* створення умов для її проведення

Техніка ведення бесіди включає:

* вміння побудувати і витримати свою лінію поведінки
* розробити варіанти можливого конфлікту
* проаналізувати особисті і професійні якості
* забезпечити емоційну стриманість
* проявити увагу до співрозмовника
* передбачити візуальний контакт
* виділити головне в розмові
* уникнути суперечок
* вміння слухати співрозмовника
* забезпечити конфіденційність розмови
* забезпечити спільну відповідальність за результати спілкування
* забезпечити позитивну реакцію на позицію партнера
* не робити поспішних виводів
* не задавати питань які переводять тему в інше русло
* не давати поради, якщо не просять
* підвести підсуьок розмови

Лекція 6

Спілкування з аудиторією

1.Спільні риси і відмінності у спілкуванні з індивідумом і аудиторією

2.Правила що забезпечують успіх спілкування

3.Ораторське мистецтво виступаючого

4.Техніка публічного виступу

Спілкування один на один виступає як діалог і характеризується певною інтенсивністю.Тут немає часу на роздуми,тому в процесі індивідуального спілкування можливі конфлікти,де обиджві сторони використовуючи засоби спілкування повинні намагатися знайти взаєморозцміння. Перевагою індивідуального спілкування є можливість зосередитись на ідеях партнера.Публічний виступ – це монолог.В процесі такого спілкування аргументація менеджера набирає диктату. Складність такого спілкування полягає в тому,що відсутній зворотній зв’язок. Спільні риси:

1. Відкритість до спілкування – для цього менеджер повинен вміти слухати себе і дотримувати якості відкритлості до спілкування.
2. Етика критики і самокритики: вона має три напрями “зверху”, “знизу”,”самокритики”.

Критика “зверху” немає перешкод,але врахуйте вік, стать,темперамент. Критика “знизу” має перешкоди і у керівництва формується негативне відношення до критикуючого. Сприйняття критики “ знизу” ступінь зрілості керівника. Критику слід розглядати,як могутній засіб впливу на людей, а саме: не принижуйте гідність людини,не доводьте до конфлікту,не переслідуйте за критику,не критикуйте в п’ятницю: за вихідні слухи просуперечку поширяться,кількість співчуваючих теж, і в понеділок людина приходить без бажання працювати краще,бажано критикувати перед обідом або в кінці робочого дня ( людина має час об’єктивно оцінити свою поведінку,зрозуміти аудиторію і допомогти).

1. Визначення і дотримання часу зустрічі .В понеділок проходить адаптація до наступного тижня,тому цей день кращий для перенесення зустрічі а не для проведення. В п’ятницю не починати нових справ.
2. Вміло використовувати владу і тип темпераменту.
3. У виступі підкреслити позитивні моменти колективу,або працівника після похвали лише слухати критику.
4. Враховуйте емоційний стан співбесідника і аудиторії.

2. Правила

1. Щиро цікавитися іншими людьми ( докладаючи зусиль ,часу і енергію для завоювання друзів)
2. Посміхайтесь. Існує формула ( настрій-ПП)
3. Пам’ятайте,що ім’я людини самий солодкий і важливий для неї звук.
4. Будьте хорошим слухачеим ( стимулюйте,заохочуйте інших піклуватись про себе ) явний скандаліст і критик пом’якшується в присутності терпеливого слухача і мовчить в період його гніву.
5. Як зацікавити людей?
6. Як завоювати симпатію людей? : 1. Завжди запевняйте своєму співбесіднику значимість його особистості. 2. Давайте іншим те,що хотілиби отримати від інших. 3. Вчитися в кожної людини.

Десять правил вміння слухати.

1. Перестаньте говорити.
2. Допомагайте співрозмовнику відкритися до спілкування.
3. Продемонструйте,що ви готові слухати.
4. Усуньте роздратовуючі моменти,не стукайте по столу,не перекладацте папери,не малюйте.
5. Співпереживайте співрозмовнику.
6. Будьте терпеливі: не економте час,не перебивайте,не крокуйте до дверей.
7. Стримуйте емоційний характер і роздратованість - надає словам емоційний зміст.
8. Не допускайте спорів і суперечок ( пермога в спорі це поразка).
9. Задавайте питання ,які стимулюють співрозмовника і свідчать про те,що ви його слухали.
10. Перестаньте говорити.Щоб слухати необхідні обидва вуха: перше спиймає зміст,друге чуттєво відображує його.

Дев’ять правил дотримування яких дозволяє впливати на людей не викликаючи в них почуття образи:

1. Починайте з похвали і визнаннея гідності співбесідника.
2. Вкахзуйте на помилки не прямо ,а опосередковано.
3. Спочатку говоріть про власні помилки,а потім критикуйте співбесідника.
4. Задавайте співбесіднику питання замість наказів.
5. Давайте люджям можливість спасти свій престиж.
6. Не скупіться на похвалу,виражайте подяку за конкретний успіх.
7. Створюйте людям хорошу репутацію,яку вони будуть намагатися виправдати.
8. Заохочуйте,створюйте враження,що помилка,яку ви хочете бачити виправленою легко виправима.
9. Досягайте вхаєморозуміння,спонукайте лбдей до бажання працювати краще.
10. Ораторське мистецтво виступаючого забезпечено мовою, яка виконує три функції:
11. суб’єкту комунікації
12. риторика (зміст) повідомлень
13. об’єкту комунікації (отримувач)

Мова як відбитки пальців свідчить про два фактори:

1. ступінь самоствердження
2. впевненості в собі

Критерієм ефективності мови є певні вирази. Так фраза з 10-13 слів сприймається найкраще,з 18-25 задовільно, більше 25 слів не сприймається. Змістовне навантаження несуть не тільки слова, але і тональність, гучність, модуляція і темп вимови. Публічний виступ забезпечується такими елементами:

1. пояснення: передбачає чітке пояснення проблеми на базі теорії семантики
2. розуміння: обгрунтування причинно наслідкових зв’язків проблеми
3. інструментальний аспект:передбачає використання теорії соціально психологічних наук, щодо зменшення суперечок і стресів

Риторика вимагає побудови дослідів з трьох частин:

1. початок (вступ)
2. кульмінація
3. завершення

Логіка виступу забезпечується так званими логічними мостами, тобто переходу від одної думки до іншої за допомогою таких методів:

1. роздуми, від загально закономірних до часткових
2. зворотній, від часткових до загальних факторів
3. концентричний метод – вступ побудований навколо одного центру питань і ситуаційного підходу в менеджменті
4. ступеневий – це послідовне розкриття проблеми починаючи від більш простої до більш складної
5. хронологічний – за історичними датами або біографіями
6. проблемний виклад (інтелектуальний)

Виступ менеджера будується за допомогою таких правил:

1. риторичні питанняна які слухачі мовчки погоджуються
2. повторення не менше чотирьох раз
3. градація – це розташування слів в якомукожне наступне речення виразніше більш емоційне ніж попереднє
4. антитеза(протиставляння окремих слів з різним значенням,що забезпечує менеджеру об’єктивне судження, і схиляє слухача на певну точку зору
5. переконання слухачів (теза, доказ, демонстрація)
6. Публічний виступ передбачає такі етапи:
7. підготовка
8. безпосередньо виступ
9. очікуваний результат виступу

Підготовка включає:написання доповіді,,зовнішнє оформлення приміщення, зовнішній вигляд виступаючого і жести. У відповідності з вимогами менеджер готовить п’ять карток:

* картка №1 як заволодіти увагою слухачів
* картка №2 яким чином використовувати свою увгу в процесі виступу
* картка № 3 і №4 як завоювати розум слухачів
* картка № 5 результат виступу

Почати з картки № 3 сформулювати тему і основні положення які хочете донести до слухачів. Картка № 4 аргументація, цифри порівняння. Картка №5 сформулювати заключне звернення до аудиторії.Картка №1 яскравий виступ і картка №2 мета виступу і причини залучення слухачівдо прийнятих рішень. Доповідь прочитати перед виступом не менше шести раз.

Лекція 7

Комерційні переговори

1. Процес планування переговорів
2. Методиведення переговорів
3. Класифікація питань, які виникають в ході переговорів.
4. Підведення підсумків переговорів

1 За змістом комерційні переговори - це процес поетапного досягнення згоди між партнерами при наявності суперечливих інтересів. В менеджменті комерційні переговори розглядають як окремий вид ділового спілкування по формі і змісту. По формі вони подібні до індивідуальної бесіди,разом з тим вони проводяться між делегаціями партнерів, яким необхідно володіти навичками впливу на групу людей які мають свою чітку ціль.

Таким чином комерційні переговори є складовоя управлінської діяльності і служать налагодженню корпоративних зв’язків.Переговори це не просто розв’язання проблеми або прийняття рішень, а й знаходження різних умов які сприяють досягненню мети кожного

Процес планування переговорів ділять на три етапи, якірозглядаються на протязі пів року:

* підготовка до переговорів
* безпосереднє ведення переговорів
* аналіз результатів і підбиття підсумків переговорів

Підготовка до переговорів включає три аспекта що стосується менеджера

* змістовний
* організаційний
* тактичний

Змістовний аспект включає:

* ієрархію цілей переговорів
* опис пропозицій і проблем що виносяться на переговори
* можливі варіанти їх досягнення та шляхи досягнення поставлених питань

Менеджер повинен усвідомити, що даний аспект не тільки предмет майбутніх переговорів, а питання наявних інтересів і можливостей їх реалізації.Процедура реалізації змістовного аспекту вимагає від менеджера:

* ретельний аналіз наявної ситуації
* прогнозування її зміни
* проектування найбільш сприятливих умов для фірми

Підсумки проведеного аналізу проводиться колективно робочою групою за такими напрямками:

1. визначення позиційних інтересів переговорів, усвідомлення власних цілей у переговорах (особистих, групових, фірми) прогнозування цілей те інтересів партнерана переговорах, ойінка ступеню узгодженняінтересів за тактикою, що використовується для посилення власної позиції на переговорах;
2. тактичне забезпечення переговорів та визначення здобутків при кожному варіанті прийнятих рішень:

* мінімум витрат
* термін використання прдукту
* гаранті використання умов
* максимальний прибуток

1. Вибір тактики ведення переговорів (закрита,відкрита)

Організація аспектів охоплює таке коло питань:

* місце иі час проведення
* організація зустрічі делегацій і поселення
* підбір команд із розподілом функцій і ролей

Менеджер повинен розуміти що комерційні переговори поєднують в собі такі процеси:

* міжособового спілкування
* професійні комунікації
* гра яка нагадує театралізовану виставу

Робота по підбору кадрів включає декілька моментів:

1. Визначення комунікативних функцій для успішного ведення переговорів

* організатора переговорів
* доповідача суті питання
* забезпечення розуміння між групами делегацій
* функція експерта (прораховує всі плюси і мінуси повсіх варіантах)
* встановлення неформального каналу комунікацій

2. Визначення професійного складу команди

3. Організація, підготовка, завершення, розробка сценарію майбутніх переговорів

Тактичний аспект забезпечує професійну спрямованість розроблених пропозицій за сукупністю питань, починаючи від тактично технологічних до фінансово-юридичних питань

Технологічна насиченість кожної фази переговорів достатньо висока і залежить від національної культури, традицій країни організатора чи учасників переговорів

Техніка ведення переговорів охоплює такі фази:

1. Уточнення позицій сторін (10% часу)
2. Пошук альтернатив розв’язання завдань(60% часу)
3. Досягнення домовленості або укладання угод (30% часу)

**Рекомендації менеджеру щодо ведення переговорів**

1.Відправною точкою є усвідомлення необхідності для вас цих переговорів

2.Впевнено досягайте поставлених цілей,аргументуйте свої позиції, але не будьте впертим і глухим до думки партнера

3.Гідно представляйте свої інтереси дотримуючись при цьому ввічливості, проте і толерантності

4.Намагайтеся досягнути таких ухвал які б відповідали інтересам обох сторін.Якщо є труднощі тоді:

* спробуйте підійти до проблеми з іншої сторони
* не намагайтеся перехитрити партнера за допомогою різних уловок і трюків
* не затягуйте переговорів, не “викручуйте руки партнеру “ термінами
* обдумайте позитвні і негативні сторони пропозиції партнера
* точно аналізуйте співвідношення власних інтересів і інтересів партнера
* не губіть самоконтролю якщо йде не так

5.Спасаючи головне в позиціях поступіться але незадовільняйтесь частковим результатом

6.Впроцесі переговорів ясно і чітко передавайте інформацію при цьому не навчаючи партнера

7.Ведіть переговори впевнено, стримуйтесь від завірянь

8.Врахуйте тип темпераменту

9.Досягніть згоди по принципових питаннях,а потім переходіть до деталей

10.Почніть з не суперечливих питань тим самим позбудетесь блокади

11.Уникайте”поверхневих відповідей

12.Контролюйте свою мову говоріть (не голосно, не тихо, не швидко)

13.Якщокомпромісна пропозиція не очікувана для партнера дайте час на обдумування

14.Свою незгоду з іншою думкою виражайте конструктивно і аргументовано не принижуйте гідності партнера

3

Для ефективного ведення переговорів на думку американських вченихслід використовувати такі запитання:

1. Питання про наміри та погляди
2. Питання про факти
3. Навідні питання
4. Питання пояснення
5. Питання про згоду
6. Питання пов’язані з пошуком партнерів
7. Питання заяви
8. Запитання – думки

Методи ведення переговорів

1.Варіантний

Використовується при складних переговорах у наявності незгоди між партнерами.Менеджер повинен дати відповідь на такі запитання:

* в чому заключається ідеальне вирішення проблеми
* від яких аспектів ідеального рішення можна відмовитись
* отриманий варіант вирішення проблеми з наслідками і труднощами
* які аргументи необхідно вам щоб чітко реагувати на пропозицію партнера через неспівпадання інтересів
* яке вимушене рішення можна прийняти на обмежений термін
* які експерементальні пропозиції партнера слід відхилити і за допомогою яких аргументів

2.Метод інтеграції

Використовується в умовач, коли партнер підчодить до виріш проблеми із вузько відомих позицій

3.Метд збалансованості

Задопомогою даного методу рішення приймаються якщо партнери міняються ролями і дивляться на проблему очима партнера. При цьому менеджер мусить вияснити:

* причину поведінки партнера
* ступінь зрозумілості проблеми
* рівень компетентності
* можливість ризику від пропозицій
* чи просто зволікає час

4.Компромісний метод

В разі незгоди пропонується досягнення згоди поетапно. Партнери відходять частково від своїх вимог,дають нові прпозиції. Менеджер повинен:

* оцінювати ступінь ризику в допустимих межах
* якщо нова пропозиція перевищує вашу компетенцію то рішення приймається після узгодження з керівником
* не бажано призначати повторні переговори,нести додаткові видатки, а призначити попередні наради та зустрічі

4. Результати переговорів оформляються таким чином

1. Протокол рішення
2. Протокол за результатами переговорів
3. Підсумковий протокол
4. Дослівний (на міжнародному рівні)

Незалежно чи були переговори для вас успішними чи безрезультатними їх рішення повинні бути обговорені в колективі за такими питаннями:

1. Максимальне і мінімальне досягнення результатів,їх оцінка
2. Причини досягнення таких результатів
3. Висновки зроблені на майбутнє
4. Чи достатньо ви підготувались до переговорів по змісту
5. Чи вірно ви визначились стосовно партнера
6. Позитивні і негативні моменти діяльності
7. Чи вистачило вам повноважень для участі у переговорах
8. Які аргументи були використанні на переговорах для переконання партнерів
9. Які аргументи були відхиланні і чому
10. Несподівані пропозиції партнера для вас та критерії їх оцінки
11. Чи поступилися ви на переговорах і чому
12. Чи все зроблено для досягнення цілі переговорів
13. Що сприяло конструктивному веденню переговорів
14. Якщо мета не досягнута які заходи прийняти
15. Як зменшити вплив негативних факторів на діяльність фірми
16. Принципово нові висновки щодо учасників переговорів
17. Висновки для більш успішного проведення переговорів у майбутньому

**СХЕМА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ**

1. Обгрунтування тактики ведення переговорів
2. Визначення суперечливих проблем
3. Формування завдань
4. Аналіз ситуації
5. Висновки що допомагають досягти згоди
6. Реалізація угоди
7. Контроль виконання

Лекція 8

Розмови по телефону

1.Функцінальне призначення розмови по телефону як форми спілкування

2.Рекомендації щодо технології спілкування по телефону

1.З метою засвоєння даної форми спілкування менеджер повинен проаналізувати психологічні аспекти інформаційного процксу в частині зворотнього зв’язку:

1.Утилітарний ефект – передається інформація необхідна працівнику для виконання завдання.Тут не доречні питання абстрактного характеру, а лише конкретизація: що, де, коли і для чого

2.Престижний: інформація повинна прямо або опосередковано підтримувати цінності працівника, уникайте навішування “ярликів”

3.Підсилення позиції: працівник краще справиться із завданням якщо отримає підтримку в складних питаннях

4.Пізнавальний: передача відомої інформації дратує співрозмовника. Ефект досяг через отримання нової інформації шляхом:

* використання соціально психологічних методів
* вивч мотивів здатних стимулювати даного працівника
* підвищена увага до самопочуття людини

5.Емоційний: пов’язаний з процесом естетичного збагачення і емоційного розвантаження учасників переговорів. Це потребує від менеджера індивідуального підходу до учасника розмови, а саме визнати правоту тези співрозмовника і своєчасність цого суджень, бути безкорисим, але не безупередженим.

2

Рекомендації

1. З’ясуйте свої навички слухати: ваші сильні сторони, недоліки в спілкуванні по телефону
2. Складіть перелік питань які ви маєте застосувати
3. Шукайте істину в словах співбесідника
4. Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів але і почуття партнера
5. Слідкуйте за своїми невербальними жестами
6. Періодично повторяйте вислів співбесідника
7. Неперебивайте співрозмовника і уникайте поспішних висновків
8. Слухайте собі і не монополізуйте розмову
9. Пристосуцте темп мпслення і мови

**ЛЕКЦІЯ 9**

**ДІЛОВІ НАРАДИ**

1. Суть та значення ділових нарад і засідань.
2. Підготовка проведення нарад і засідань.
3. Техніка проведення наради.

1.Ділові наради та засідання є засобом колективного вирішення проблем.Оскільки 20-30% робочого часу працівники тратять на наради,то ефективність їх ззалежить від організації і підготовки проведення. Перевагою ділових нарад є те,що тут як правило присутні майже всі виконавці рішень. Крім того протягом порівняно короткого часу колектив може висунути значно більшу кількість ідей ніж окремий працівник.На наради виносяться не дріб’язкові питання,які мають місце в практиці учня. Наради не повинні бути ширмою,за яку ховаються від персональної відповідальності.Організація ділової наради передбачає два завдання:

1. Скорочення робочого часу на ділову нараду.
2. Одержання максимальної корисності від неї.

Вартість однієї наради визначається кількістю учасників,тривалістю в часі,тарифної ставки одного учасника зурахуванням коефіцієнта прихованих витрат.

.2.Підготовка до наради включає такі питання

1. Визначення тематики порядку денного;
2. Приблизний склад учасників ( в процесі підготовки список учасників уточнюється.);
3. Дата, години початку і місце проведення;
4. Підготовка доповіді:
5. Проект рішення;
6. Регламент,процедурапроведення і технічні засоби.

Для підсилення ефекту доцільнозаздалегіть підготуватися і надіслати тези доповіді і список виступаючиху дебатах.

3.Техніка проведення наради на якій залучені не більше 10-12 осіб залежить від ділових якостей головуючого.Процедурно по кожному питанню підбиваються підсумки із застосуванням авторитарної чи демократичної форми ведення наради.Ефективність наради залежить від часу проведення . Заборонено перед початком робочого дня і рекомендовано з 9 до 12 або 16-18 год. Краще дві наради на тиждень по пів години ніж одна за годину.Рішення наради протоколюються і документально оформляються. Вимоги до головуючого-небажано холерика:

1. Організаторський хист;
2. Здатність зосередити свою думку за ходом дискусії;
3. Давати відповіді,робити висновки;
4. Самому не брати участі в дискусії;
5. Створити доброзичливу атмосферу;
6. По дружньому ставитись до всіх учасників,нікого не обділяючи увакгою;
7. Прояви поваги до особистості кожного учасника;
8. Не переносити роздратування на учасників;
9. Дотримуватись теми і розпорядку денного;
10. Краще сказати дуже мало ніж дуже багато.

**ЛЕКЦІЯ 10**

**НЕВЕРБАЛЬНІ ФОРМИ СПІЛКУВАНН**

1. Поняття невербального спілкування.
2. Зміст тестів і почуттів,ходи,виразу обличчя,рукопотискання.

1.Невербальні спілкування це любі рухи тіла,що свідчать про внутрішній стан і відношення партнерів один до одного. За допомогою жестів спілкування більше доступне і запевняюче. Невербальні жести є ще регуляторамиспілкування, так як вони збільшують або скорочують дистанцію спілкування.Використовуються невербальні жести як емблема.

2.Зміст жестів:

Жести сміху: рівний сміх видає уважну людину,дуже голосний при якому диформується лице свідчить про те,що людина не управляє собою.Так звана закрита посмішка при якій куточки вуст піднімаються чи опускаються видає самовпевнегну людину,а іноді насмішку чи зневагу до інших. Людина, яка сміється з закритими очима- любитель насолод. Коротким, уривчастим сміхом сміється людина, яка безкомпромісно йде до цілі. Тихий регіт видає людину,яка любить товариство і легко завойовує дружбу.

Жести ходи: люди,які ходять швидко розмахуючи руками мають чітку ціль і готові негайно діяти.Люди, які тримають руки в кишенях переважно критичні і потайні. Їм подобається пригнічувати інших людей. Люди, які знаходяться в пригніченому стані також ходять тримаючи руки в кишенях, тягнучи ноги і рідко дивляться в гору або в тому напрямку куди йдуть. Люди, які зайняті вирішенням проблем часто ходять у медитативній позі: голова опущена,руки щіплені за спиною,захват ліктів – контролює себе. Самозадоволені дещо помпезні люди символізують свій стан тихою походкою – підборіддя високо підняте, руки рухаються підкреслено інтенсивно, ноги наче дерев’яні.

Жести з окулярами: погляд поверх окулярів негативний, повільне зняття окулярів і доскіпливе витирання скелець – засіб витрачати час, кінчик дужки в роті чекає надходження нової інформації. Поглажування шиї долонею захист.Відвернення обличчя вбік незадоволення і відхилення всіх пропозицій, очі вбік – нещирість,каже не правду. Захват носа – велика застережливість над всім, яке приймається, поглажування підборіддя – приймає рішення, постукування по столу чи ногою по підлозі – тест стурбованості, голова в руках,очі напіввідкриті – нудьга, зниження інтересу до теми. Розкачування на стільці, звичайний тест задоволення, володіння ситуацією, відкривання і закривання ящика стола,роздумування над складною проблемою.Якщо людина встала з-за столу,починає хлдити не спиняйте,може загубити думку.Якщо щіплені руки – це жест підозри і недовіри,подзенькування монетами в кишені,людина стурбована недостатністю грошей,посмикування себе за вухо,позбавлення від пригнічуючих подій. Готовність вислухатиспівбесідника: руки складені біля рота,легкий уклін вперед і прояв інтересудо співрозмовника.

Володіння темою розмови: витягнута рука долонями вниз перед собою і широкий круговий жест ніби охоплюєте тему рукою.

Точність суджень – якщо націлені привернути увагу до думки чи факту в необхідний момент з’єднайте великий і вказівний палець.

Бажання щось скрити – прикриття обличчя руками,потирання висків,підбородку і відведення очей в сторону.

Прояв агресивності: занадто живі жести,нгацілені в сторону співбесідника,голова втянута в плечі,нахмурені брови і схрещені ноги.

Поступлення: стиснуті коліна, тіло відкинуто назад ніби злякався,руки складені на животі.

Руки схрещені на грудях – це насмішка,неувага.

Потирання носа- це прикриття від обману.

Відтягування комірця – неправда,яка може розкрита.

Пальці або ручка в роті пртребується підтримки.Потирання щоки – скука. Палець біля виска – зацікавленість. Палець підтримує підборіддя – має негативні думки. Потирання потилиці не хоче визнати забуття. Руки схрещені - агресивність і закритість до спілкування. Пальці схрещені вертикально – демонстрація почуття переваги.Доторкування рук ( привітання з самим собою ) це емоційна безпека,винагорода.Доторкування браслета годинника – бажання скрити хвилювання.

Схрещення ніг права нога на лівій – захисна позиція.

Голова вертикально – нейтральне відношення до проблеми і до вас.Голова всторону – зацікавленість вами чи проблемою.Голова вперед не одобрює пропозицію.Руки на поясі готовий до дій.Руки на колінах готовий завершити зустріч.

Косий погляд з піднятими бровами і посмішкою – зацікавленість вами.Косий погляд і опущені брови,вороже і кретичне відношення до вас.

Палення – послаблення напруги при стресах.Дим вверх – впевненість,самозадоволена людина.Дим вниз – підозрілість,ворожа настороженість.Попіл постійно струшується в попельничку – важкий внутрішній стан людини.Погашення сигарети спаленої на половину бажання завершити розмову.