

# КАК ДА ОБУЧАВАМЕ

## МОДУЛ XII НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ (ЕЗИК НА ТЯЛОТО)

МАРК ЮЪН СИЙГЪЛ

*Преводът на тази публикация е изготвен в рамките на Договор № BGJUSTICE – 2.001-0001/07.04.2020 г. по проект "Съвременна учебна среда за съдии, прокурори, следователи и други представители на професионалната общност", изпълняван с финансовата подкрепа на програма „Правосъдие“, Норвежки финансов механизъм 2014-2021.*

© Всички права запазени  
Марк Юън Сийгъл  
Първо издание юли 2013  
Второ издание август 2021

## **МОДУЛ XII** **НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЯ (ЕЗИК НА** **ТЯЛОТО)**

### **Резултати от обучението:**

- 1) Обучителите разбират естеството и значението на невербалната комуникация (езика на тялото)
- 2) Обучителите знаят как да **а) използват и б) тълкуват** езика на тялото, така че да бъдат по-ефективни в работата си с участници, както и в различни междуличностни ситуации

### **A. Въведение**

**C „език на тялото“ обозначаваме всеки аспект или вид комуникация, при която не се използват думи и която не включва избор на думи.** Езикът на тялото обхваща широк набор от изражения на лицето, физически движения (жестове и сигнали) и звуци и предоставя допълнителна и понякога по-добра индикация от думите за това какво мислят и чувстват хората. Това е така, защото съзнателният ум или неокортексът внимателно подбира и контролира думите, за да постигне зададените цели. Но подсъзнателният ум или лимбичната система, които са в центъра на поведението и емоциите, са взаимно свързани и се изразяват посредством езика на тялото. В резултат на това езикът на тялото е автономна/автоматична функция, която обикновено се проявява, без да го съзнаваме. **Ето защо езикът на тялото е ключов елемент от комуникацията между хората, който учителите е необходимо да разбират, използват и тълкуват.**

Езикът на тялото може да се приеме за най-ранната и първична форма на комуникация между хората. В крайна сметка хората са общували помежду си далеч преди да развият сложен речников запас.

### **Език на котката**

(От горе ляво по посока на часовниковата стрелка)

**Приятелско посрещане:** Вирната нагоре глава, вдигната високо опашка, без да е наежена

**Агресивна:** Опашката виси право надолу

**Отбранителна:** Опашката е подвита надолу и е наежена

**Страхува се:** Вдигната нагоре наежена опашка означава страх



Езикът на тялото е част от наследството ни от животинското царство и нашите прародители. Всъщност изучаването на езика на тялото възниква при анализа на поведението на животните, както и различните танци и ритуали, изпълнявани от всички форми на живот на земята, от птиците до приматите. Чарлс Дарвин се приема за „родоначалник“ в тази област. Той първи изучава систематично поведението на животните и забелязва сравнимо поведение при хората. Впоследствие учените надграждат разбирането ни за езика на тялото.



настроения

часовниковата стрелка,

Превод на кучешките

(Отгоре по посока на

външен кръг - среда)

Спокойна и неутрална поза

Неспокойно и нервно

Уплашено

Подчиняващо се, послушно

Агресивно

Развълнувано

Игриво

Спокойно

Нащрек

Господстваща поза

Множество професии и дейности зависят от разбирането и използването на езика на тялото. Например:

- Политиците трябва да се представят в положителна светлина, за да спечелят хората, като прикриват истинските си чувства и са експерти във всичко, което правят, от ръкостискането до позирането за снимка
- Търговците трябва да умеят да изпращат правилните сигнали, за да убедят потенциалните клиенти да закупят стоката. Те трябва да умеят да разчитат техните реакции, за да преодолеят тяхната съпротива и да знаят кога клиентът ще каже „Да“
- Рекламодателите трябва внимателно да контролират образа, който представят в търговската реклама, като обръщат внимание на всеки нюанс,

от разположението през позата и облеклото до разширяването на зениците

- Актьорите и актрисите трябва да знаят как да симулират всеки аспект на ролите, които играят
- Атлетите трябва да могат да измамят опонентите си, например като погледнат в една посока, а тръгнат в друга, а след това да говорят убедително за това в интервютата след мача



- Балетистите трябва да умеят да разкажат цяла история единствено чрез своите движения, жестове и изражения на лицето
- Аниматорите трябва да могат да представят пълен набор от жестове и изражения на лицето. Всъщност всеки отделен кадър в ранните анимации като „Том и Джери“ и „Бъгс Бъни“ са планирани и рисувани на ръка!



- Моделите трябва да знаят как точно да се движат и да позират, за да продадат продуктите на своите спонсори
- Играчите на покер трябва да улавят „знаците“ на своите опоненти, като в същото време прикриват собствената си стратегия
- Служителите по сигурността и тези на правоприлагащите органи трябва да могат да преценят кой представлява опасност и кой лъже
- Съдиите и юристите трябва да преценят правдоподобността на всеки, с който се сблъскват в работата си

На практика разбирането на езика на тялото помага в почти всички професионални и междуличностни дейности.

Настоящият модул разглежда езика на тялото на учителите, като се фокусира върху това как учителите могат а) да подобрят начина, по който се представят, и б) по-добре да тълкуват реакцията на аудиторията. Модулът е само основно въведение в тази сложна материя. Поставянето на хората в присъщия им контекст като част от животинското царство е популяризирано от Дезмънд Морис в книгата му от 1967 г. „Голата маймуна“ (Desmond Morris, “The Naked Ape”). През последните години се появи неизчерпаемо количество информация. Много може да се научи от литературата, научните изследвания и публикациите в интернет. Голяма част от тези материали обаче са със съмнително качество.

### **Б. Кои са основните елементи от езика на тялото и защо са важни?**

„Език на тялото“ в много отношения е неточен и всеобхватен термин, включващ прекалено много неща и означаващ различни неща за различните хора. Никой няма да отрече, че вдигнатият юмрук или пренебрежителната усмивка изпращат сериозни сигнали. Но много хора ще изтълкуват погрешно или ще подценят възможното значение на повдигнатата вежда, потропването с пръсти или смяната на позицията на краката.

Ще се спрем на шест основни категории или елементи на езика на тялото:

- 1) **Изражения**. Тук се включват положения и разположение на чертите на *лицето*, по-специално очи, вежди, нос и уста, както и комбинации и връзки между тях.
- 2) **Жестове**. Тук се включват *движения* на главата, лицето, тялото/торса,

ръцете, пръстите и краката. *Движението* е ключова характеристика. Докосването на други хора може да се приеме за вид жест.

- 3) **Стойка.** Това включва *позата* на главата, тялото/торса, ръцете и краката. Цялостното представяне е от ключово значение.
- 4) **Местоположение.** С това се обозначава разположението на тялото, заемащото от тялото пространство и отстоянието от другите. Четирите зони са обществено, социално, лично и интимно пространство, като размерите им са различни в зависимост от културата.
- 5) **Вокализация.** Включва начина, по който говорим, както и фактори като сила, тон, интонация, скорост и паузи.
- 6) **Несловесни изрази.** Това са звуци, които се смесват с думите ни, като изсумтявания, въздишки или подсвирквания (които могат да ни кажат много).

Всяка една от изброените по-горе поведенчески категории придава смисъл, чувство, настроение, намерение и отношение към придружаващите я думи. Когато разглеждате използването и тълкуването на езика на тялото, обърнете особено внимание на разликите между шестте категории и на осъзнаването на всяка една от тях. Обикновено хората не съзнават израженията на лицето си, но могат да отбележат жестовете си и да чуят гласа си. Когато оценяват другите, различните хора могат да се фокусират преобладаващо върху една категория вместо друга. Обучението и практиката засилват способността ни да използваме и тълкуваме всяка от шестте категории и да разбираме по-добре как те са взаимно свързани, за да общуваме по-добре.

Езикът на тялото често се приема за аспект на паралингвистиката и паралингвистичната комуникация. Понякога всички шест категории се приемат за паралингвистични („пара“ на гръцки език означава „извън“ или „отвъд“). В друг контекст изразът се използва по-специално за вокализацията, като включва качество, сила, начин на говорене, ритъм, интонация, ударение и т.н.

Тези паралингвистични знаци могат да се приемат за начина, по който звуците, свързани с думи, влияят върху значението на тези думи. Може да се сравни с разликата между начина, по който говорят компютрите и хората. Днес често забравяме, че думите всъщност са просто звукови вълни, които следват основните принципи на видовете звуци, съществуващи в природата.



Изразът „ономатопея“ (звукоподражателен) се използва за описание на думи, които се свързват пряко със звуци, например „зън-зън“ или „чик-чирик“. Произхожда от гръцки език: „опома“ означава „име“ – ономатиката изучава личните имена и техния произход, а „poiein“ означава „сътворявам“ и е в корена на думи като стихотворение (поема) и поет. Паралингвистични знаци могат да се открият и в писмени текстове, по-специално такива, писани на ръка.



Експертите по езика на тялото се опитват да определят различните проценти на основните категории поведение при общуване. Типично е следното разпределение:

- Език на тялото = 60%
- Вокализация и несловесни изрази = 30%
- Избор на думи = 10%

Независимо че това разпределение точно описва значението на невербалната комуникация, налице са малко емпирични доказателства или фактическа обосновка за точните или често повтаряни стойности. Трудно е да се определят точни относителни стойности за думите и паралингвистичните знаци. Какъв процент да отдадем на значението на думата „Не“ спрямо силата и интонацията, използвани при произнасянето ѝ? Как да определим относителна стойност на мекотата на гласа или жест с ръка, придружаващ думите? При определени условия едно леко движение на очите може да означава повече от цяло изречение, независимо как е произнесено то. Много зависи и от предмета, контекста и участващите страни. Основното е, че обучителите трябва да отдават значимото на езика на тялото, но да избягват да придават количествени процентни стойности на специфично в дадена ситуация поведение.

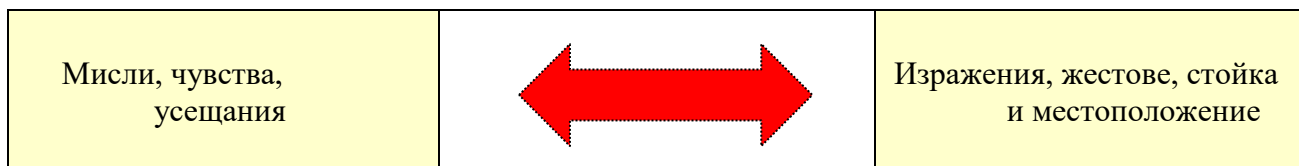
За съжаление, много хора не оценяват значението на езика на тялото и не обръщат внимание на силата на сигналите. Те не осъзнават начините, по които се използват подсъзнателни съобщения, за да се повлияе върху нашето поведение. Това е особено вярно в някои страни, култури и социални класи. Специалистите често са склонни да обръщат най-голямо внимание на избора на думите, като negliжират други аспекти на комуникацията. Това може сериозно да компрометира тяхната ефективност в множество ситуации.

За обучителите е важно да разберат, че а) езикът на тялото, който придружава думите ни и начина ни на говорене, е основна част от посланията, които изпращаме, и б) хората предават много информация в допълнение към думите, които изговарят.

## **В. Каква е връзката между ума и тялото, която е в основата на езика на тялото?**

Изключително важно е да се разбере, че **езикът на тялото ЕДНОВРЕМЕННО отразява И влияе върху нашите мисли!**

Съществува пряка обратна връзка между това, което нашият ум мисли/чувства, и това, което нашето тяло прави/чувства.



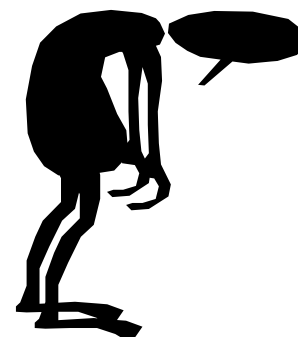
Обучителите могат да използват разбирането за тази обратна връзка в своя полза.

- Израженията на лицето разкриват нашите чувства, като в същото време ги създават и подсилват. За да разберете как някой се чувства, просто копирайте неговото изражение и ще почувствате това, което той изпитва. Това може да се изпробва, като се имитира изражение от снимка. Почти невъзможно е да имате един вид изражение и различна категория чувство (например да се усмихвате, когато сте ядосани). Старата поговорка „Сложи си щастливото лице“ е право в целта – ако изглеждаме щастливи, е много вероятно да се чувстваме щастливи.

Гласувайте!



- Позата и жестовете разкриват чувства, като в същото време ги създават и подсилват. Заемането на уверена поза с изпънати назад рамене и високо вдигнати ръце като политика вляво издава положителни чувства и увереност. Заемането на унила или смирена поза с увиснали напред рамене и ръце като човечето вдясно издава чувство на уплаха и раболепие. Позите и жестовете изглеждат естествени, когато отразяват чувства, но с времето те засилват тези чувства!



- За да преодолеете усещането за нервност, сключете ръце зад гърба си, стъпете здраво на земята с леко разтворени крака и се източете нагоре, като изправите рамене. Показвайки увереност и авторитет, започваме да се чувстваме по-уверени авторитетни и така разсейваме чувството на нервност.
- За да *изглеждате* като лидер, заемете стойката и позата на лидер и тогава



ще се *почувствате* като лидер.

- За да покажете и изградите отношение и да изпратите ясно послание към другите, наблюдавайте езика на тялото и почувствайте отношението. По-нататък в текста се разглежда ефектът на огледалния образ (синхронизацията).

Тази информация е изключително важна за обучители, които трябва да контролират чувствата си и начина, по който биват възприемани чрез действията си. Обучителите имат два избора по отношение на обратната връзка:

- 1) **Обучителите могат да правят това, което ЧУВСТВАТ и тогава ще чувстват това, което правят.** Но този стандартен подход оставя обучителите във властта на лимбичната им система и на техните чувства, както и на милостта на обратната връзка.
- 2) **Обучителите могат да правят това, което ИЗБЕРАТ, и тогава ще почувстват това, което правят.** Това поставя учителя в състояние на контрол – той съзнателно избира какво да прави и след това използва ефекта върху чувствата си в своя полза.

Съзнателното използване на езика на тялото се разглежда в част „Д“ по-долу.

Тази информация за връзката между ума и тялото е изключително важна за работата с участници. Тя може да отвори вратата към техники, които повлияват или изменят техните чувства. И по отношение на участниците и обратната връзка обучителите отново имат два избора:

- 1) **Обучителите могат да оставят участниците да правят това, което ЧУВСТВАТ и след това да ги оставят да почувстват това, което правят.** Но този стандартен подход оставя участниците във властта на лимбичната им система им и на техните чувства, както и на милостта на обратната връзка.
- 2) **Обучителите могат ДА ПОВЛИЯТ на това, което участниците правят и след това да ги оставят да почувстват това, което правят.** Така обучителите ще запазят поне частичен контрол, като съзнателно изменят това, което участниците правят и след това използват последващия ефект върху техните чувства за конструктивни цели.

В част „З“ по-долу се разглежда как да се отговори на негативния език на тялото от страна на участниците.

### **Г. Как езикът на тялото помага на обучителите да подобрят своята комуникация?**

Обученията и срещите от всякакъв вид са преди всичко начини за общуване. Дали изнасяме презентация или слушаме мълчаливо, ние непрекъснато общуваме. „Силата“ или „действието“ на нашите сигнали може да са различни, но независимо от това протича комуникация.

Каквито и да са целите, предмета, групата или обстановката, за всяка комуникация важат два основни факта:

1. Общуването е умение, което винаги дава резултат
2. Ефективната комуникация е както вербална, така и невербална и включва както активна употреба, така и пасивно тълкуване.

Обучителите разполагат с две допълнителни техники за подобряване на комуникацията чрез езика на тялото.

ДВОЙНИТЕ КАНАЛИ ЗА ОВЛАДЯВАНЕ НА ЕЗИКА НА ТЯЛОТО	
1	Обучителите трябва да знаят <i>как да ИЗПОЛЗВАТ езика на тялото си</i> , за да постигнат най-добри резултати
2	Обучителите трябва да знаят <i>как да ТЪЛКУВАТ езика на тялото на другите</i> , за да постигнат най-добри резултати

Когато става дума за „сила“ и „въздействие“, майсторите на езика на тялото могат да превърнат шепота в нещо въздействащо и да уловят едва прошепнати сигнали в претъпкана стая. Тези две цели – използване и тълкуване – се разглеждат съответно в части „Д“ и „Е“ по-долу.

#### **Д. Как обучителите могат да използват езика на собственото си тяло за по-ефективна комуникация?**

Добрите обучители използват физическото си присъствие за практически цели.

За да използват успешно езика на тялото, обучителите възприемат себе си и своето тяло като инструмент или опора, които следва да се използват оптимално. Един от най-добрите начини човек да се научи на това са класовете по актьорско майсторство. Добрите актьори знаят как да убедят другите чрез присъствието си тук и сега, където езикът на тялото им се слива с думите им (съгласуваност). Обучителите, подобно на актьорите, също са на сцена, под светлината на прожекторите. Обучителите също играят роля, макар по-скоро образователна, отколкото драматична. И точно като актьорите, обучителите могат да подобрят значително уменията си, като гледат запис/видео от свое обучение или като се упражняват пред огледалото.



“Целият свят е една сцена”

Следващите най-добри практики за ефективно ИЗПОЛЗВАНЕ на езика на тялото са добро начало за обучители:

- Вашият език на тялото трябва да е подходящ за целевата група, предмета на обучение, нивото на формалност и обстановката.
- Използвайте позитивен език на тялото, за да насърчите участниците,

неутрален език на тялото, за да прикриете чувствата си или да не обидите участниците, и негативен език на тялото само при необходимост.

- Уверете се, че езикът на тялото ви допълва думите ви. При несъответствие мъжете са склонни да се фокусират върху думите, а жените върху езика на тялото. Но всеки губи вяра в учителя.
- Използвайте разнообразен език на тялото. Мъжете по-специално са склонни да стоят сковани, с каменно лице в опит да прикрият емоциите си. Това излага на риск ефективната комуникация, особено когато общуват с жени.
- Обърнете се към публиката открито и уверено. Никога не обръщайте гръб на участниците и никога не говорете на екрана в залата.
- Не дръжте ръцете си в джобовете. Това може да създадете впечатление, че криете нещо. В най-добрия случай това пречатства движенията на ръцете ви, с които да подсилите посланията.
- Избягвайте разсейващи действия като крачене напред-назад, кръстосване на краката, потропване с пръсти, ритмични движения, игра с предмети.
- Не се запъвайте, когато говорите. Забавете и произнасяйте с ясна дикция, за да избегнете повторението на думи и звуци.
- Усмивайте се, когато това е уместно. Усмивката е универсален сигнал, който установява връзка и насърчава реципрочност в отношенията. Усмивката е както автоматична, така и подлежаща на контрол (вж. по-долу).
- Уважавайте пространството на тялото. Научете различните пространствени зони и как да ги използвате (вж. по-долу).
- Избягвайте да се докосвате. Не докосвайте очите си, ушите си, носа, устата или лицето. Не хващайте, стискайте или играйте с пръстите на ръцете си. тези жестове издават напрежение, нервност и вероятно измама.

Сега ще разгледаме как учителите могат максимално да използват шестте елемента на езика на тялото.

### 1) Как учителите да използват израженията на лицето и зрителния контакт

Невъзможно е с точност да се изброят различните изражения на човешкото лице.

Изследователите обикновено различават около двадесет основни категории, като щастлив, тъжен, уплашен, ядосан, учуден, отвратен, щастливо изненадан, щастливо отвратен, тъжно уплашен, тъжно ядосан, тъжно учуден, тъжно отвратен, страшно ядосан, страшно изненадан, страшно отвратен, ядосано учуден, ядосано отвратен, отвратено изненадан, ужасен, изразяващ омраза и изразяващ страхопочитание. Но благодарение на **42 лицеви мускула** възможните нюанси на израженията на лицето могат да достигнат хиляди. Според някои експерти и компютърни симулации общият брой на израженията на лицето достига до десетки хиляди!



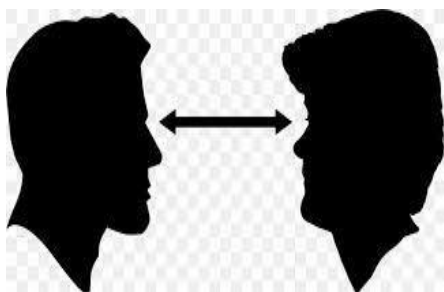
От гледна точка на историческото развитие на човешкия вид е забележително, че имаме 42 лицеви мускула и такъв огромен и разнообразен репертоар от лицеви конфигурации за предаване на послания. Това не може да е случайно. По-скоро

трябва да е в услуга на колективните ни интереси, да спомага за оцеляването на видовете или да ни дава еволюционно/наследствено предимство. Но навярно най-интригуващ е фактът, че използваме това невероятно разнообразие от изражения на лицето, за да изпращаме послания на другите, без да го съзнаваме. В действителност повечето хора на практика не си дават сметка за изражението на лицата си и знаците, които непрекъснато дават на другите, дори когато са застрашени собствените им интереси. Един адвокат може да отдели часове, за да изпита до съвършенство писменото си становище, а след това да го прати на вятъра заради един своенравен поглед, уловен от съдията или съдебните заседатели.

За да преодолеем това, обучителите трябва да развият усещане и контрол върху израженията на лицето си, включително микроизраженията. Не е по силите ни да категоризираме всички различни изражения на лицето и да обсъдим как да ги използваме оптимално. Достатъчно е да кажем, че обучителите могат да използват изражения на лицето, за да покажат емоция, правилните видове емоция на правилните хора в правилния момент, както и да прикрият емоция, ако е необходимо.

Оптималното използване на израженията на лицето е въпрос на баланс. Когато правите презентация, най-добре е да използвате изражения на лицето, които ангажират аудиторията и са приятни, като в същото време оставате делови и авторитетни. Когато отговаряте на въпроси, най-добре е да използвате изражения на лицето, които свидетелстват за уважение и подкрепа и насърчават участниците, като смекчавате всяко неодобрение или несъгласие. Тези изражения на лицето са полезни при социални взаимодействия, както и тези, които показват близост и емпатия.

Един от аспектите на израженията на лицето, който заслужава специално внимание, е зрителният контакт. Това е ключов аспект на комуникацията, особено при провеждането на семинари. Подходящият зрителен контакт задържа вниманието, показва уважение и кара участниците да възприемат обучаващия като искрен, надежден, уверен и приятелски настроен човек. От друга страна, прекомерният или недостатъчният зрителен контакт може да намали доверието в обучаващия или дори да обиди участниците. Най-добрата практика е:



- Да се поддържа редовен и последователен зрителен контакт с участниците
- Когато говорите, опитайте се да поддържате зрителен контакт най-малко 50% от времето
- Когато слушате, опитайте се да поддържате зрителен контакт около 70% от времето
- Когато правите презентация, оглеждайте залата. Избягвайте да се движите систематично от един участник към следващия (това изглежда изкуствено). Вместо това използвайте полуслучайни движения измежду цялата аудитория. Движете се бавно напред-назад във всяка посока.
- Оставете впечатление, че се обръщате към всеки един от участниците

## Веждите изпращат много важни послания.



Повдигането на веждите показва интерес, привлича вниманието или изразява молба. Движението може да бъде изключително положителен знак, особено когато виждате някого за първи път. Технически погледнато, повдигнатите вежди означават подчинение. Отпускането на веждите надолу или склучването им показва неодобрение или загриженост, и дори агресия. Промяната на положението на веждите или различното положение на лявата и дясната вежда могат да изпратят различни послания, от недоумение до безгрижност.



Обърнете внимание на картинките по-горе как веждите засилват и подчертават различните изражения на лицето. Това е полезно да се знае, тъй като човек има значителен контрол върху веждите си. Обърнете внимание също така колко е важна устата и множеството нейни конфигурации, които често са в синхрон с положението на веждите.

Погледите са въздействащ и динамичен начин да се използват израженията на лицето. Съществуват многобройни варианти. Подобно на израженията на лицето, те се смесват с жестовете, включвайки някакво движение.



Например, учителите могат да покажат авторитет или дори да сплашат участниците, като повдигнат глава, отпуснат и центрират веждите си и погледнат надолу, на практика гледайки „през носа си“. Това обезкуражава участниците и може дори да потисне инакомислието. Учителите могат също така да сведат глава и да повдигнат поглед нагоре към участниците, за да изразят подкрепа или дори съчувствие. Този жест, в съчетание с разголване на врата, бе усъвършенстван и редовно използван от принцеса Даяна, и то с голям успех.



Може да ви звучи глупаво, на упражняването на погледи пред огледалото си заслужава усилията.

Накрая, съществуват някои социални и културни различия по отношение на зрителния контакт, които налагат индивидуализиран подход. Така например, в някои общества, по-специално в Африка и Азия, продължителният зрителен контакт се възприема за предизвикателен и следователно е неуместен. Може също така да се приеме за знак на неуважение, особено когато млади хора общуват с по-

възрастни или млади служители със старши служители.

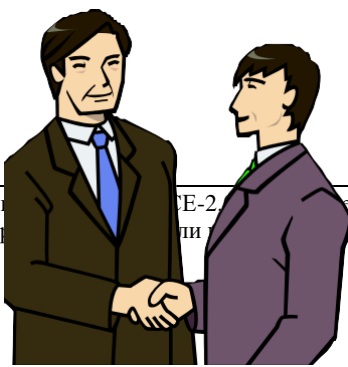
## 2) Използване на жестове от страна на учителите

Учението как жестовете и движенията допринасят за комуникацията се нарича **кинезика**. С този термин често се обозначава езика на тялото по принцип, тъй като в известна степен всеки език на тялото съдържа някакво движение. По време на семинари учителите непрекъснато се движат и следователно са ангажирани с един продължителен процес на изменение на невербалната си комуникация. За да разберем комуникацията и да развием обучителни умения, ще е полезно допълнително да категоризираме езика на тялото посредством шестте компонента, които идентифицирахме.

Жестовете са разпознаваеми и точни движения, които предават послания. Това могат да бъдат движения на всяка част на тялото, включително главата, лицето, торса, ръцете, дланите, пръстите, краката и стъпалата. Когато говорим за жестове, обикновено си мислим за движения на ръцете и пръстите. Действително ръцете и пръстите изпращат множество сигнали, много от които са изключително изразителни. Но трябва да държим сметка и за широк кръг от движения с други части на тялото, като кимане/поклащане или въртене на главата, накланяне на тялото напред, назад или настрани, протягане на ръцете, обхващане на ръцете една с друга, движения с краката, изпъване на стъпалото напред и т.н.

По принцип движения, които са плавни, грациозни и естествени, са положителен знак. Те са знак за удобство и доверие. Разтворените или протегнати ръце (както и всяко „разгръщащо“ движение) също показва увереност. Разширяването на използваното пространство обаче (като поставите ръцете си на хълбоците) може да сигнализира агресия. И обратно, отдръпването в по-малко пространство може да е знак за несигурност, плахост или чувство на страх. Неестествено ограничените и резки движения разкриват неудобство.

Жестовете за самозащита заслужават специално внимание. Изправени пред заплаха, хората са защитават инстинктивно. Това е част от вътрешното ни програмиране да браним уязвимите си области като врата и торса (а за мъжете и „долната част на торса“). Ето защо се извъртаме, обръщаме, отдалечаваме или поставяме нещо пред себе си, когато изпитваме неудобство или несигурност. Типичните мерки за самозащита включват ръцете, дланите, предмети, които държим или физически бариери като катедри и подиуми. От друга страна, когато се изправим директно пред аудиторията без бариери или защитни стени, показваме увереност, доверие и удобство. Защитните жестове и пози са естествен рефлекс и следователно рядко се забелязват от тези, които ги използват. Другите обаче забелязват всичко, и всъщност хората могат да се доверят повече на естествените рефлексии, отколкото на контролираните жестове. За учителите е важно да го знаят.



Ръкостисканията навярно са най-важният жест, който учителите трябва да овладеят. Този обичаен поздрав създава (с изключение по време на пандемия) отношение и задава тона за всички последващи взаимодействия. Сложността и разнообразието от

ръкостискания са повсеместно подценени. Основните променливи величини включват физическа близост, протягане на ръката, положение и ъгъл на дланта, сила/натиск, продължителност, брой „стискания“, използване и на двете ръце и т.н. Тези променливи величини се влияят и от културата, пола, обстановката (служебна или социална), класата, професията и намеренията. Някои култури и религии ограничават физическия контакт, по-специално между половете, докато други изискват ръкостискане и дори насърчават държането за ръце.

Обучителите трябва да научат различните видове ръкостискане и какво означават те, за да ги използват правилно и ефективно от момента, в който се срещнат за първи път с участниците и ги поздравят.

Човешките ръце са забележително сложни и развити инструменти. Всяка ръка има 27 костици (една четвърт от всички кости в човешкото тяло), 27 стави, 34 мускула и над 100 връзки и сухожилия, както и множество преки нервни връзки с мозъка. Ръцете ни и захващащите ни палци позволяват невероятни изпълнения. Ние изработваме неща, използваме инструменти, свирим на музикални инструменти, спортуваме, ловуваме и се бием с оръжия, шофираме, пишем на клавиатура и разбира се – общуваме. Ръцете на човека винаги говорят! Особено в определени култури и общества. А на жестомимичен език можем да проведем цял разговор. Мозъкът и ръцете ни непрекъснато си изпращат сигнали и обратна връзка. Ограничаването на движенията на ръцете засяга неблагоприятно речта и поведението. Използването и движението на ръцете изпращат множество очевидни и изтънчени послания чрез езика на тялото.



Обучителите трябва да комуникират с ръцете си възможно най-много, когато това е уместно. Както при жестовите, движенията с ръце са най-добри, когато са нарочни и премерени, без да изглеждат изкуствено. Когато ръцете са в джобовете, стойността на ръцете е ограничена, като скритите ръце пораждаат подозрение. Ние сме програмирани – с цел самозащита – да следим особено внимателно какво другите правят с ръцете си. Ефективното използване на ръцете може да допринесе по забележителен начин за успеха на обучението.

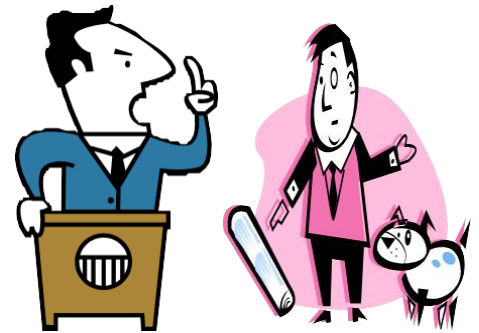
Ето няколко примера за използване на ръцете и посланията, които те предават:

- Ако държим едната или двете си ръце с дланите нагоре или протегнати навън, ние сме открити и изграждаме отношение. Това е израз на нашето съгласие и показва желание



за сключване на сделка.

- Движение с обърната нагоре длан действа насърчително.
- Поставянето на ръцете с дланите надолу установява авторитет или контрол. Показва също така увереност, фактологичност или окончателност. Може обаче и да създаде впечатление за затвореност.
- Вдигнатата нагоре ръка с длан навън налага ограничения.
- Допрените една до друга ръце като за молитва показват молба, надежда или желание да се демонстрира искреност.
- Поставянето на дясната ръка върху сърцето е силен сигнал за вярност.
- Ръцете с вдигнати нагоре и допрени върхове на пръстите показват увереност/авторитет/превъзходство. Но могат и да се възприемат като арогантност, ето защо е препоръчително този жест да се използва внимателно и в ограничена степен.
- Потъркването на ръцете една в друга е знак за предимство или печалба. Но обърнете внимание на бързината. Бързите движения оказват, че предимството е за другия, докато бавните движения са знак, че говорещият има предимство.
- Показването на палците, насочването им навън или нагоре излъчва увереност и успех. Скриването на палците издава неувереност. Поставянето на ръцете в джобовете с палците навън е уверен жест, за разлика от поставянето само на палците в джобовете s.



Докосването или хаптикът могат да се приемат за аспект или продължение на жестикулирането. Подходящите докосвания засилват посланията и изграждат отношение. Но неподходящите докосвания имат подчертано обратен ефект и създават трайни негативни впечатления. Докосването е допустимо само при напълно благоприятни обстоятелства. По принцип най-приемливото място да докоснем някого е ръката, в областта около или точно над лакътя. Това може да се направи, докато се здрависваме, за да насърчим интимност и да преценим реакцията на жеста. Правилата по отношение на докосването се различават значително в различните страни и социални класи.

Освен да разбират значението на жестовете и да знаят как да ги използват, учителите трябва да знаят как да преминават от един жест към друг. Тук ключово е грациозното движение. Балетистите са майстори на изящния преход. Резките неравномерни движения отвличат вниманието и могат да се намесят в изпратеното послание.

Внезапно спиране на жестовете показва, че мозъкът преформулира посланието.



Важно е да научим това. От друга страна, нови и внезапни движения може да са знак, че мозъкът изпраща ново съобщение. Не забравяйте, че всяко нарочно движение или разход на енергия, особено когато действа срещу гравитацията, е потенциално значимо.

### 3) Как обучителите да използват стойката си

Позата, която обучителите заемат, изпраща силни послания за техните нагласи и чувства към себе си и към тяхното положение.



Обучителите могат да засилят присъствието си, като контролират своята стойка. Както посочихме в модул X, част „Д“, т. 4 във връзка с презентациите, стойката на тялото говори изключително много за това какъв е човекът, какво мисли за себе си, как се чувства, как очаква другите да се отнасят с него и на какво е способен. Изправената стойка с изпънати назад рамене може да промени много неща. Обърнете внимание на начина, по който матадорът на картинката вляво показва смелост и липса на страх, като се обръща директно към бика и в същото време държи главата си високо изправена, с широко разперени ръце, забил здраво краката си в земята, със стъпала, насочени напред, видимо горд. Може и да не е справедливо, но участниците подценяват обучители, които не стоят изправени и не показват, че държат нещата под контрол.

Обърнете внимание, че стойката на практика е съчетание на различните положения на всички области на тялото. Когато става въпрос за стойката, всяка част на тялото е от значение. Ако всеки аспект на стойката излъчва авторитет, но главата клюма надолу или ръцете са склучени отпред, цялостният ефект значително се намалява.

Стойката може да се използва по редица продуктивни начини. Например, обучителят може да ориентира тялото си и да постави краката си успоредно един на друг, за да насочи вниманието върху конкретен участник, или да насочи стъпалата си навън, за да демонстрира по-разширителен/приобщаващ подход. Чрез посоката, в която сме обърнали торса си, показваме интерес.

### 4) Как обучителите да използват местоположението си

Обучителите трябва непрекъснато да си дават сметка за местоположението си и за разстоянието, на което отстоят от участниците (проксемика), и да ги използват в своя полза. Координацията между движение/разстояние и взаимодействие/дейности подобрява комуникацията и подобрява ефективността на методологиите.

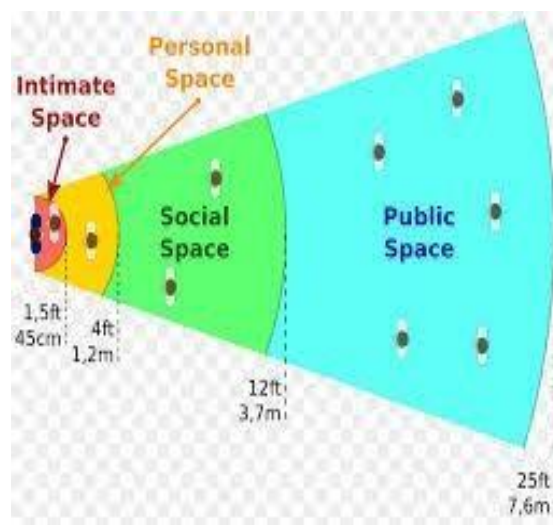
Два аспекта на местоположението са от изключително значение, както бе посочено в модул Х, част „Д“, т. 4:

- 1) Съпоставянето на учителите спрямо залата и обстановката, включително подредбата на столове, маси, подиум, оборудване и .н.
- 2) Разстоянието между учител и участници (и как/кога то се променя).

Учителите се представят най-добре, когато заемат централна позиция на авторитет. От правилното място те виждат ясно всички участници и всички участници ги виждат ясно. В идеалния случай не трябва да има никакви препятствия или бариери, а осветлението трябва да е равномерно. Подходящото място превръща учителя в център на вниманието и засилва неговите послания. Регулярни движения встрани от центъра на помещението са не само приемливи, но и препоръчителни, при условие че са целенасочени, плавни и в точния момент, като достигат кулминацията си обратно в изходната позиция.

Разстоянието, което учителят поддържа между себе си и участниците, е ключов аспект на неговата невербална комуникация и заслужава специално внимание. Както посочихме по-горе, съществуват четири различни зони:

1. **Интимната зона** предполага разстояние по-малко от 50 см. Такава дистанция е подходяща при изключително близки приятели, роднини или любовници. Учителите трябва старателно да избягват да навлизат в интимната зона. В много култури това би било предизвикателно или дори обидно.
2. **Личната зона** варира между 50 – 100/125 см. Такава дистанция е подходяща за хора, които са близки помежду си. Учителите трябва да избягват да навлизат в личната зона по време на обучение или презентация. Такава дистанция обаче може да е подходяща по време на интерактивни упражнения или кафе паузи.
3. **Социалната зона** варира между 100/125 – 300/350 см. Тази дистанция е подходяща при социални взаимодействия, които не са толкова формални, колкото са обществените прояви, по-скоро за хора, които не са тясно свързани. Учителите трябва да могат удобно да застанат в социалната зона за разумен



процент от време, за да се отворят към участниците и да достигнат до тях.

4. **Обществената зона** е всичко над 300/350 см. Тази зона се свързва с обществени взаимодействия и презентации, при които липсва каквато и да било интимност. Обучителите трябва да се опитат да намалят процента време, който прекарват в обществената зона, освен ако залата е голяма и формална.

Понятието „социална дистанция“ стана широко разпространено и залегна в общественото съзнание в резултат на пандемията от COVID-19. Обикновено се определя на 2 метра или 6 фута (поради частично произволни исторически причини), но понякога и на по-малко разстояние. Идеята е да се намали разпространението на болестта, като хората поддържат разстояние помежду си по-голямо от интимната, личната и социалната зона и по-близо до обществената зона.

Както при зрителния контакт, точните параметри на тези четири зони варират при различните страни и култури. Така например хората в Азия поддържат по-малки зони в сравнение с хората в Европа и Северна Америка. Също така хората, които живеят в градовете, поддържат по-голяма близост в сравнение с жителите на селата, тъй като прекарват повече време в обществения транспорт и асансьорите. Тези разлики налагат обучителите да са гъвкави по отношение на дистанцията, която поддържат с участниците, и да се придържат към следната основна стратегия:

- 1) Започнете, като покажете максимално уважение и предпазливост и поддържате ненападателна дистанция
- 2) Внимателно приспособете подхода, като скъсите дистанцията, когато възникне такава възможност
- 3) Внимателно наблюдавайте реакцията при всяко скъсяване на дистанцията
- 4) Незабавно се отдръпнете, ако забележите и най-незначителните негативни сигнали
- 5) Внимателно опитайте да скъсите дистанцията в отговор на положителни сигнали

Тези техники са ценни във всяка социална обстановка, особено когато хората току-що са се запознали. Действително един от най-добрите начини да преценим как другите се чувстват по отношение на нас е да скъсим дистанцията и да наблюдаваме реакцията, която това предизвиква. Същото важи и за подчертано небрежното и кратко докосване.



Директно приближава

По време на обучения, обучаващият изпраща силни сигнали, когато променя местоположението си и отстоянието спрямо участниците. Например, учителите могат да изградят по-бързо връзка с участниците, като ги доближат и споделят нещо неформално или лично. Могат да съсредоточат вниманието си върху даден участник, като го приближат, когато той задава въпрос или дава отговор, или прави коментар. Учителите засилват формалността, когато се отдалечават от участниците, качват се на сцена или застават зад бюро или подиум и се обръщат към всички участници едновременно. Каквото и да изберете, близостта следва да се определя в зависимост от общото положение, протокол, социална чувствителност и вида методология, за да се постигне оптимален ефект и максималната/желаната връзка с участниците.

От горното става ясно, че учителите, които постоянно си дават сметка за своето местоположение и отстояние от участниците и които могат стратегически и тактически да изменят тези параметри в зависимост от целите си, разполагат с мощен инструмент в своя арсенал. От друга страна, учители, които стоят на едно място или говорят зад преграда, както е показано на картинката вдясно, се лишават изцяло от тази възможност. Същото важи за учители, които се разхождат напред-назад без конкретна стратегия, както и тези, които не правят връзка между местоположението/отстоянието си и това, което правят.



Недостъпен

##### 5) Как учителите да използват вокализацията

Контролът върху гласа е изключително важен и често пренебрегван аспект на комуникацията. Възможно е обаче драстично да промените въздействието върху околните, като измените речта си от мека в твърда, от тиха във висока, от бърза в бавна, от мелодична в монотонна и т.н. Само помислете за музикалните изпълнители, говорителите в радиото или телевизията, или озвучителите на реклами, които си изкарват хляба с това как използват гласа си. Разбира се, гласът с професионални качества е рядък дар. Независимо от това, могат да се научат и развият много ценни принципи и техники. Дори професионалисти имат нужда да се упражняват и надграждат своите умения.



Ето и някои основни правила за по-ефективна вокализация:

1. Изменяйте тона, височината и темпото. Разнообразието говори и предизвиква интерес и помага да се задържи вниманието. Монотонното говорене, особено по време на презентации, категорично е най-лошата практика.
2. Говорете просто и ясно. Дългите и сложни изречения не обслужват никаква цел.
3. Покажете ентузиазъм. Това засилва ефекта от изложението и помага за запомнянето. Вижте как ентузиазмът може да направи следната фраза по-въздействаща: “Миналата година, ЕДИН продавач опита тази техника и успя да увеличи приходите си с ПЕТДЕСЕТ ПРОЦЕНТА”.
4. Изговаряйте думите ясно. Отделяйте думите една от друга. Винаги произнасяйте думите изцяло и правилно. Изговаряйте думите правилно. Избягвайте да мърморите или заеквате. Не е възможно да се научи нещо, което не може да бъде чуто или разбрано. Произношението е изключително важно при въведения, презентации, въпроси и отговори, както и при взаимодействие с хора, чиито роден език е друг.
5. Махнете излишното. Точно както редактираме документи, за да отстраним ненужното, икономията на речта е отлично умение. Ненужните фрази, думи и звуци отклоняват вниманието от посланието и подкопават правдоподобността му. Те също така са и загуба на време.

Обучителите трябва да внимават за шест аспекта на вокализацията си, известни като шестте „П“-та (от английски). Те са следните: а) Изнасяне на гласа, б) Височина на гласа, в) Скорост на изговаряне, г) Паузи, д) Произношение, и е) Запълващи елементи.

а) **Изнасяне на гласа.** Става дума за това колко далече се чува гласа ви и колко добре се чува на разстояние. За да са сигурни, че всеки ги чува, учителите понякога биват насърчавани да „говорят на задната стена“. Но изнасянето на гласа е различно от силата на гласа. Със сигурност силата на гласа трябва да е подходяща, но гласът трябва „да се носи“ и да достига. Някои експерти могат да изнесат гласа си толкова добре, че дори шепотът им да достигне толкова далече, колкото вика. Помислете за вентрилоквистите или кукловодите. С подходящо съчетаване и изменение на изнасянето на гласа и силата на гласа учителите могат да подчертаят важна тема, да вложат елемент на спешност или напрежение, да засилят интереса и мотивацията и да увеличат обхвата на внимание на участниците.

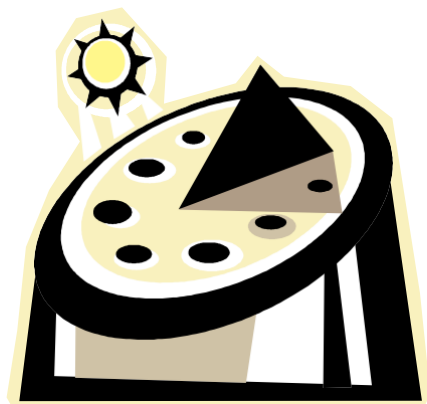
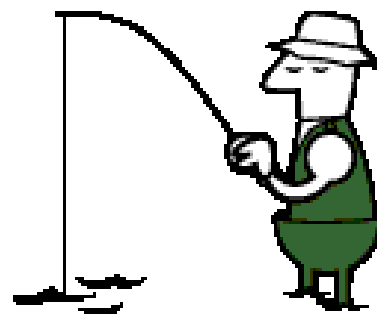


б) **Височина на гласа.** Става дума за начина, по който тонът се мени нагоре и надолу по музикалната скала. Измененията във височината на гласа го разнообразяват и помагат да се придаде важност и ентузиазъм на важни идеи. Липсата на разнообразие във височината на гласа води до монотонност, което снижава интереса и е по-неубедително. Съществуват упражнения за подобряване на височината на гласа, като качване/слизване по

музикални скали при говорене. Важно е също така да координирате височината на гласа с края на изречението. За да поддържате или задържите интереса към дадена тема, избягвайте да снижавате височината на гласа си в края на изреченията.



в) **Скорост**. Тук става дума за скоростта на изговаряне на думите. Характеризира се с а) броя и продължителността на произнесените звуци за даден период от време, и б) броя и продължителността на паузите между тези звуци. Например, произнасянето на прекалено много думи за единица време пречи на възприемането, докато разтеглянето на думите фокусира вниманието и повишава усвояването. Повечето обучители намират удобната скорост. Но някои говорят по-бързо, когато са нервни, или по-бавно, когато са неуверени в себе си. За обучителите е важно да приспособят скоростта си на говорене към тази на аудиторията, особено по време на разговори. Хората не отвръщат добре, когато другите говорят по-бързо от тях.



г) **Паузи**. Паузите създават драматичен ефект и подчертават темата. Както споменахме в контекста на презентациите и дискусиите тип „Въпроси и отговори“, паузите съсредоточават вниманието, засилват наблюдателността и предоставят време за размисъл. Паузите са стратегически интервали, които се поставят след зададен въпрос или важно изявление и в съответствие с граматическите правила подобряват възприемането и запаметяването. Според граматическите правила паузите са най-подходящи на място, където в писмен текст би имало запетая, както и в края на изречението. Обучители, които уверено могат да контролират количеството думи и броя/продължителността на паузите, са по-ефективни. Действително опитните обучители с лекота разтеглят паузите до необходимата продължителност, без да бързат,

като привикват участниците към това.

д) **Произношение.** Изключително важно е учителите да говорят така, че думите им да се разбират. Както споменахме по-горе, това е основно въпрос на произношение и артикулация. Но зависи и от изнасянето на гласа, височината на гласа и скоростта на говорене. Понякога акустиката и обстановката в залата са неподходящи, а микрофоните могат да видоизменят звуците. В такива случаи е необходимо да се говори малко по-бавно с още по-ясно произношение и ясно отграничаване на думите (така че те да не сливат). Освен това произношението трябва винаги да бъде приспособено към конкретните характеристики и капацитет на аудиторията.



Обърнете внимание още веднъж на невероятното разнообразие от конфигурации на устата и устните (и как те включват бузите). Когато вокализираме, изборът е малък. Когато обаче не вокализираме, устата и бузите могат доброволно да образуват различни изражения.



е) **Запълващи елементи.** По същество това са безсмислени звуци, изговаряния или несвързани думи, които се прокрадват в речта ни, а понякога и я превземат. Най-честите звуци включват „Хъм“, „Бъб“, „Ох“, „Ах“, „Аха“ и „Ъ-ъ“. Най-честите думи (които всъщност не се използват като думи, тъй като не предават никакво значение) включват „Така“, „Искам да кажа“, „Както виждате“ и подобни.



Действителната функция на тези звуци и думи е да поддържат устата заета, докато мозъкът мисли. Тези „дисфлуенции“ обаче а) задръстват речта и се намесват в предаването на посланието или го омаловажават, б) отвличат вниманието на слушателите от съдържанието и в) карат говорещият да изглежда по-неубедителен и неавторитетен. Нарушенията са особено съществени, когато звуците са с голяма продължителност, сливат се в едно или са произнесени в микрофон, който засилва кратките звуци.

Освен че нарушават речта, отвличат вниманието и са неизразителни, тези запълващи звуци и думи са и загуба на време, когато някой започва отговора на даден въпрос с „Ааааа, имам предвид, така, всъщност...“.

Като при заекването, подходящият подход е да са забави скоростта на говорене, да се намери правилното темпо, да се придържахме към внимателно подбрани думи и да заменим запълващите елементи с паузи, когато действителните думи не изникват достатъчно бързо в устата ни.



Настоящото въведение в използването на езика на тялото от страна на обучаващи подчертава важната роля на езика на тялото в комуникацията и огромния ефект, който той оказва върху аудиториите. Показва и че не става дума само какво учителите възнамеряват да покажат или предадат, или как предават посланията, но така също и какво аудиториите възприемат и усещат. Както „красотата е в очите на наблюдаващия“, така най-същественото остава гледната точка на участниците.

### **Е. Как учителите да разберат и изтълкуват езика на тялото на участниците?**

Другата страна на монетата е как учителите да разберат и работят по-добре с участниците, като наблюдават и тълкуват сигналите, които техният език на тялото изпраща. Не забравяйте, че с всеки аспект на поведението си участниците изпращат неспирен поток от информация, дори когато мълчат.

Учителите трябва първо да обърнат внимание на поведението на всеки от участниците *преди* началото на семинара. Обърнете внимание кой сяда и започва да чете материалите, кой предпочита да се смеси с останалите участниците, кой говори най-активно, кой се е съсредоточил върху храната и освежителните напитки и т.н. Обърнете внимание също така кой с кого говори, кой с кого е приятел и дали някои участници нарочно заемат места един до друг. Внимавайте особено за знаци за синхронизирано поведение като ефекта на огледалния образ (вж. по-долу).

Изборът на място за сядане на участниците е информативен. Той може да каже дали участниците възнамеряват да бъдат активни или предпочитат да се скрият. Някои ще отидат да седнат най-отпред, докато други ще предпочетат да седнат възможно най-далече. Някои умишлено ще изберат да седнат до пътеката или възможно най-близо до изхода. Полезно е да знаем дали даден участник сам е избрал своето място, или е седнал там поради липса на друго свободно място. Ако столовете могат да се местят, учителят може да направи някои незначителни размествания преди началото на обучението. Например, ако никой не седи на първия ред, отстраняването на всички столове от първия ред създава нов първи ред и освобождава пространство.

След като семинарът започне, учителите трябва да следят за ключови показатели за най-релевантните категории невербална комуникация на участниците. Ще разгледаме следните категории: 1) сигнали за обмисляне, 2) сигнали за липса на интерес, 3) агресивни/отбранителни/сигнали за отдръпване/сигнали за напрежение, 4) измамни сигнали.

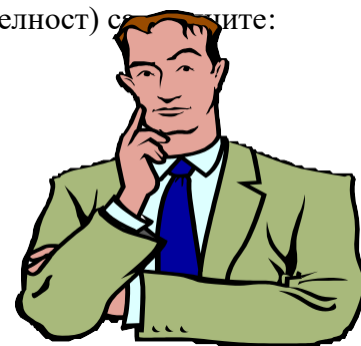
#### **1) Сигнали за обмисляне**

Докосването на лицето в областта на брадичката често е сигнал за размишление, обмисляне, разсъждение или процес на вземане на решение. Контекстът на този сигнал указва дали става въпрос само за размишление, или процесът е придружен от по-силни чувства. Намръщаното лице (извитата надолу уста или склучените вежди), поставеният върху скулата на лицето пръст или подпряната с палец глава могат да са сигнали за критично отношение или загриженост. По-отпуснатото лице, загатната усмивка или повдигнатите вежди издават неутрално или по-благоприятно отношение. Сигналите за обмисляне дават възможност на учителите

да зададат въпрос. Когато се вземе предвид контекстът, могат да се открият най-разнообразни послания.

Допълнителни или придружаващи сигнали за обмисляне (или нерешителност) са следните:

1. Поставяне на предмет (като очила или химикал) в устата. Това е забавяща или умиротворяваща тактика, която се използва, за да се избегне или отложи финализирането на решение.
2. Бавно кимане с глава или с очи.
3. Докосване или почесване на главата.
4. Повдигане на единия край на устата и/или бузата.
5. Свиване на раменете. Това е преди всичко знак за несигурност, подчинение или отбранителна позиция. Най-често включва три части на тялото едновременно: ръцете, раменете и веждите.



Обмисля, но се съмнява



Жестовите или стойката, които непосредствено следват сигнал за обмисляне, също заслужават внимание. Те могат да разкрият естеството на взетото решение. Кръстосването на ръцете е знак за отрицателно решение или за връщане в отправната точка. Ако ръцете се отпуснат до тялото и се вижда вътрешната страна на ръцете или дланите, време е да се склучи консенсус или да се приключи сделката. Това е отличен пример за последователност от жестове.

## 2) Сигнали за липса на интерес

Езикът на тялото, който сигнализира за липса на интерес, скука или умора, се забелязва и разпознава лесно. За съжаление обаче, често е пренебрегван или бива отразяван несвоевременно. А понякога изобщо не бива отразяван.

Обучителят губи аудиторията, когато участниците:



- Оглеждат залата или поглеждат към изхода
- Проверяват колко е часът, като поглеждат часовника си, телефона си или часовника на стената
- Затворят очи или клепачите им увиснат
- Прозяват се
- Снизят раменете си или главата си, или го оставят да се

килнат настрана

- Подпрат главата си върху ръцете. Колкото по-голяма е подпората за главата, толкова по-голяма е скуката, която участниците изпитват
- Се отпуснат, облегнат назад или настрани или протегнат краката си
- Оправят косата си или отстраняват несъществуващ мъх от дрехите си. Това може да е знак за неангажираност и дори неуважение
- Насочват краката си в посока към изхода
- Въртят палците си, барабанят с пръсти или потропват с крака. Тези жестове могат да сигнализират и нетърпение. Скоростта е от значение, тъй като по-голямата скорост е признак за по-силно нетърпение
- Изваждат телефоните си или компютрите си
- Започнат да четат раздадените материали



Сигналите за липса на интерес трябва да се отразят възможно най-скоро, след като бъдат забелязани. Колкото по-дълго продължават, толкова повече се засилват посредством връзката ум-тяло. Освен това, когато човек е седнал, мускулите му започват да се отпускат и оросяването се забавя. Запазването на концентрацията се превръща в битка с гравитацията. Към това добавете ограничения характер на обхвата на внимание, топлината и обилния обяд, и предизвикателството става сериозно. В част „З“ по-долу са дадени предложения за ответна реакция в такива случаи.

### 3) Агресивни/отбранителни/сигнали за отдръпване/сигнали за напрежение

Когато хората се чувстват застрашени или несигурни, тяхната симпатикова нервна система инстинктивно прибегва до един от следните три модела на поведение:

- а. Борба. Това е готовност да *атакува* или да се *защити*. Поведението може да се изрази в обидни или отбранителни действия или думи. Типичният език на тялото в този случай включва заемането на провокативна или отбранителна поза, разперване на ръцете или краката, за да се заеме повече място/територия, свиване на юмруците, зловни или заплашителни изражения на лицето, както и всяко захващане на части на тялото. Имайте

предвид, че силата на захвата издава нивото на напрежение. Очевидно, по време на семинар подобно поведение ще бъде смекчено, но важат същите принципи. Ето защо обучителите трябва да внимават за загатнати изражения на лицето и жестове.

- b. **Бягство.** Това е готовност да се *избяга*. Естествено, бягството не е обичайна или необходима алтернатива на семинарите. Така че отново разчитаме на намеци за такова поведение. Най-очевидните проявления са мерки за блокиране (чрез използване на физическа бариера или предмет) и ненатрапчиви жестове/стойка. Тук се включват повдигане на раменете, така че да се защити врата, свеждане на главата или врата или защита на други уязвими части на тялото чрез сключване на ръцете отпред пред тялото. Показателни са също насочените към изхода поглед, тяло или крака, както и покорното изражение на лицето.
- c. **Замръзване.** Това е готовност човек да се *оттегли* или да се *скрие*, без да променя местоположението си. Език на тялото, който намалява видимостта или помага на човек да се свие, включва свеждането до минимум на заеманото пространство/територия (подобно на реакцията за бягство), възприемане на неутрално изражение и, разбира се, неподвижното стоене и преустановяването на всякакви жестове и движения. Внезапното изчезване на езика на тялото може да бъде показателно.

Третата категория – замръзване – обикновено се пропуска, и „Бий се или бягай“ остава основната реакция при „свръх възбуда“ или „остър стрес“. За целите на езика на тялото обаче е добре да се включи и тази категория като трети вид инстинктивна реакция. Подобно на „Бий се“ и „Бягай“, тя произхожда от животинското царство. Криенето, свиването на кълбо или преструването на мъртъв са все жизнеспособни стратегии при правилните обстоятелства.



По време на семинар обикновено не става дума за действително агресивен или обиден език на тялото, особено при професионалисти, които са сдържани и разчитат в голяма степен на думите. Агресивните чувства и емоции обаче се изразяват в напрежение, което си личи. Обичайните сигнали за напрежение включват стискане на ръката или



свиване на ръката в юмрук и силно захващане на някакъв предмет. Това може да е химикал, чаша, стол/седалка, глезена или пищяла на

кръстосан крак или срещуположната ръка или длан. Силно стиснатите ръце с преплетени пръсти или захванатата с другата длан ръка могат да са пред тялото или зад гърба.

За да разберем този процес по-добре, можем да идентифицираме две основни категории пози на тялото: „отворена“ и „затворена“. Отворената поза на тялото е експанзивна и създава уязвимост, докато затворената поза е отбранителна и се характеризира с внимателно използване на пространството и блокиращи жестове.

Затворените пози често наподобяват буквата “X” или линия, която пречатства преминаването. Както ръцете, така и краката могат да целят блокаж, така, както е показано на картинките по-долу. Типични затворени пози на тялото включват скръстени ръце, едната ръка придържа другата, която е опряна на лицето, кръстосани крака, кръстосани глезени (напред пред седящия човек или назад под стола), ръка, която държи другата пред тялото, ръка, която придържа глезена или пиццала на кръстосания крак и т.н.



Обърнете внимание, че сигналите, изпращани от докосвания/поглаждания и повтарящи се движения, свързани с отбранителни жестове и напрежение, често са **самоумиротворяващо поведение**, предназначено да стимулира нервните окончания, да изпрати успокояващи сигнали до мозъка и да произведе ендорфини. Те могат да се отнесат към категорията „Замръзване“, тъй като ни позволяват да запазим спокойствие и премахват необходимостта да избираме между това да се бием или да бягаме. Най-общо казано, мъжете предпочитат да докосват лицето си и врата, докато жените предпочитат да докосват косата си, шията или ръцете. Обхващането на ръцете една с друга под рамото симулира усещането за прегръдка и създава самоувереност (този жест се среща по-често сред жените и трябва да се избягва, тъй като разкрива несигурност). Умиротворяващото поведение има за цел да намали стреса, затова е важно да се отбележи какво точно се прави и кога, за да можем да определим кое поведение е умиротворяващо.

#### 4) **Измамни сигнали**

Разпознаването на измамата и смущението е „свещения Граал“ на езика на тялото. **Независимо че някои сигнали са важни и изискват внимание, не съществуват категорични показатели или абсолютни правила; освен това поведението на човека е много различно.** Някои хора са експерти в измамите и ги практикуват редовно. Всеки се учи да контролира думите си и да прикрива истинските си чувства от най-ранна възраст. В крайна сметка „белите лъжи“ са жизненоважен елемент от социалното ежедневие. Някои хора се изнервят в трудни ситуации и това ги кара да изпращат сигнали, които могат да бъдат погрешно изтълкувани. За съжаление **дори така наречените „експерти“ успяват да разпознаят измамата в едва 50% от случаите.** Въпреки твърденията за обратното. Това ги прави малко по-добри от хвърлянето на ези-тура. Какви предизвикателства създава това за нашата правна система, включително работата на полиция, прокурора, съдията, адвоката и съдебния заседател?

Тази несигурност и променливост налагат внимателно да се вземат предвид следните аспекти:

- a) Контекст на цялостното поведение
- б) Групи сигнали, които могат да бъдат разчетени в своята съвкупност
- в) Промени в основното поведение и причините за това
- г) Усилия да се контролират или прикриват жестове
- д) Липса на движение или преувеличени движения в конкретен контекст

Най-общо казано, хората могат да упражняват по-голям съзнателен контрол върху очите си, израженията на лицето си и дори жестовете си с ръце. Крайните части (особено стъпалата) обикновено получават по-малко нарочно внимание.

**Микроизраженията** са краткотрайни сигнали, които лесно могат да бъдат пропуснати, тъй като възникват мимолетно и бързо изчезват. Независимо от това те могат да са носители на много информация, особено що се отнася до измамата и интуитивните реакции. Ето защо си струва да изучаваме видеоматериали. Професионалистите, които записват процеса на работа, трябва да обърнат

специално внимание на това. Записите на съдебни производства (в юрисдикции, където това е позволено), разпити и събеседвания за работа могат да са изключително полезни.

Поради присъщата несигурност при разпознаването на измамата за предпочитане е да оценим неудобството вместо измамата, а след това да търсим причината.

Най-доброто място, откъдето да започнем да разбираме сигналите за измама, са „трите мъдри маймуни“. „Нищо не видях, нищо не чух, нищо няма да кажа.“ Подобно на маймуните Мизару, Киказару и Ивазару, хората закриват очи, запушват уши и закриват устата и лицата си като реакция на нежелани гледки, звуци, мисли или ситуации. Децата преувеличават тези жестове, докато възрастните ги смекчават. Лекото докосване заменя прикриването.



Следните сигнали могат да бъдат носители на важна информация и си струва да бъдат допълнително разгледани:

- а) Хората търкат очите си, стрелкат погледа си, гледат встрани (навярно към вратата), затварят очи, спират да мигат или мигат прекалено бързо (над 8 пъти в минута), когато не искат да видят или да признаят нещо или когато искат да избегнат някаква ситуация. Различните движения на очите са свързани с личността, а посоката на погледа показва протичащите умствени процеси. Но движенията на очите са разнообразни, могат да бъдат контролирани и имат множество причини. Умелите лъжци могат умишлено да увеличат зрителния контакт и да контролират погледа, за да имитират измама. Базовият анализ трябва да предхожда тълкуването.
- б) Хората докосват или хващат ухото си, когато са чули достатъчно, или се съмняват в това, което чуват, дори понякога от самите себе си. Това обаче може да означава и че искат да се изкажат.
- в) Хората закриват уста или поставят пръст върху устните си в символично усилие да спрат себе си или другите да продължат да говорят. В първия случай навярно се опитват да прикрият думите си или да подтиснат мислите си. Може да имат какво да кажат или да искат да зададат въпрос, но поради някаква причина умишлено си забраняват да говорят. Може да е много полезно да знаем каква е тази причина. От друга страна, поставен върху устата пръст може да е знак за липса на желание да се изслуша другия човек или за недоверие в това, което той казва. Цяла ръка или две ръце, поставени върху устата, говори за по-силна мотивация. При всички случаи това е един от най-важните сигнали, които обучителите трябва да разпознават и на които да реагират.





- г) Хората може да докосват носа си по-често, когато лъжат. Лъженето причинява освобождаването на катехоламини и изменения в температурата на носа и челото. Топлинните изображения ясно показват, че **„ефектът Пинокио“** е истински! Докосването облекчава усещанията, подобно на почесването, когато ни сърби. Докосването на носа обаче възниква по множество причини и не означава автоматично измама.
- д) Използването на прегради може да е знак за желанието да се скрие нещо.
- е) Умишленото или непреднамерено ограничаване на движенията може да е опит да се прикрие нещо. Струва си да отбележим, когато някой жестикулира по-малко от обичайното, когато се обсъжда емоционална тема.
- ж) Хората местят краката и ръцете си, за да освободят напрежението. Резките движения от състояние на покой са знак за неволно освобождаване. Повтарящите се движения играят подобна роля, а за промените в скоростта или силата винаги има базисна причина.

Някои експерти твърдят, че по принцип измамата се отдава по-добре на жените, отколкото на мъжете. Жените са склонни да измислят по-задълбочени лъжи, придружени с множество подробности, които мъжете често не могат да разгадаят. Мъжете, от друга страна, залагат на по-прости лъжи, които жените по-лесно могат да прозрат.

Важно е да си даваме сметка за опасностите да прибегваме до заключения относно честността. Изброените по-горе видове поведение са важни, но определяща е тяхната причина. А за по-голямата част от езика на тялото има множество възможни обяснения. Например, сигналът за нервност е точно това, като има множество обяснения, от които едва няколко са нечестиви. Барабаненето с пръсти освобождава нервността и раздразнението, но отново може да има множество причини за това. Така че трябва да се установят първопричините посредством анализ на контекста и клъстерите въз основа на базови поведенчески линии. Освен това хората са най-внимателни по отношение на езика на тялото си, именно когато мамат. Обичайните лъжци знаят как да установят постоянен зрителен контакт и да избягват да докосват лицето си. Това прави техният език на тялото по-малко надежден показател. Някои експерти вярват, че разговорът е най-добрият начин да се установи измама и препоръчват да попитаме хората дали са честни, а след това, като използваме отворени въпроси, да се опитаме да установим противоречия. При всички случаи детективската работа е в реда на нещата.

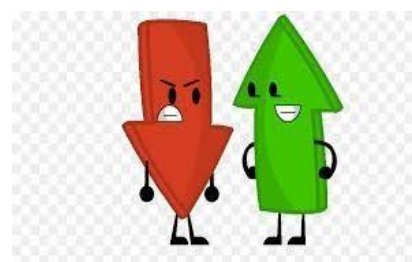
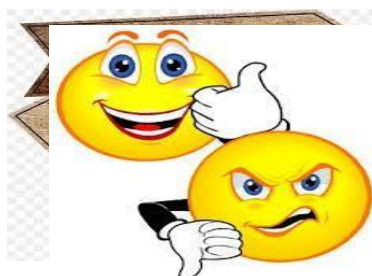
### **Е. Положителен и отрицателен език на тялото**



От направеното по-горе изложение как учителите могат ефективно да използват и тълкуват езика на тялото става ясно колко е важно а) да разбираме и разграничаваме положителния от отрицателния език на тялото, и б) да показваме и реагираме и на двата вида език на тялото подходящо.

Първо, необходимо е да поясним значението на „положителен“ и „отрицателен“. Това са *описателни* термини, които *категоризират* езика на тялото и подчертават ключови сходства. (Съществува и неутрална категория, която обаче не е широко използвана.) По-горе беше пояснена разликата между отворени и затворени жестове. Най-общо отворените сигнали се приемат за положителни, а затворените – за отрицателни. **Термините положителни/отрицателни и отворени/затворени обаче не са оценъчни.** Положителен не означава добър, а отрицателен не означава лош. Напротив, нито една от двете категории не е добра или лоша. Това е просто различен тип поведение. Основните въпроси са как се използват и дали тяхната употреба е уместна.

Положителният език на тялото по принцип показва съгласие, одобрение, удобство или оптимизъм. От друга страна, отрицателният език на тялото най-общо показва несъгласие, неодобрение, неудобство или песимизъм. Кой от тези видове поведение е по-подходящ обаче зависи изцяло от конкретните обстоятелства на взаимодействието. Това включва обстановката, взаимоотношенията между страните, намеренията и целите и свързаните с тях относими фактори.



От поведенческа гледна точка изборът между двете категории може да се приеме за въпрос на *оператно кондициониране* (обуславяне). Обучаващите трябва да насърчат поведение, което искат да запазят, и да обезсърчат такова, което искат да прекратят. Единственият въпрос от значение е дали положителният или отрицателният език на тялото е подходящ за случая, тъй като за целите на поведението това са просто категории инструменти. Няма особен смисъл да използваме чук за винта или отвертка за пилона.

Както навсякъде, следва да се фокусираме върху две области:

- 1) Как учителите *използват* положителния или отрицателния език на тялото
- 2) Как учителите *тълкуват* положителния или отрицателния език на тялото

Това следва да се има предвид, когато се разглеждат двете категории език на тялото.

### **1) ПОЛОЖИТЕЛЕН ЕЗИК НА ТЯЛОТО**

Положителният език на тялото показва съгласие, приемане, интерес, ангажираност, благоприятно разположение, удобство и чувство на увереност или сигурност. Обучаващите могат да използват положителни сигнали, за да насърчат участниците. Положителни сигнали от страна на участниците показват, че учителите са на верен път.

Обучителите трябва да използват и разпознават правилно положителните сигнали. Сред най-важните положителни сигнали са следните:

- Кимането с глава е най-положителният невербален сигнал за съгласие. Скоростта е от изключително значение. Бавното кимане с глава показва задълбочено внимание и искрено желание говорещият да продължи. Този жест кара хората да продължат да говорят и да споделят информация. Бързото кимане с глава показва пълно съгласие и желание да се продължи. Този жест съчетава съгласие с нетърпение.
- Зрителният контакт показва интерес, ангажираност и уважение (при положение че не се прекалява с него и не представлява предизвикателство).
- Разширените зеници показват интерес и внимание, включително романтични намерения. Това помага светлината на свещи да бъде романтична.
- Повдигнатите вежди показват интерес, забавление, учудване или признание. Те подчертават лицето и привличат внимание.
- Изправената/вдигната глава показва увереност, уравновесеност, присъствие.
- Наклонената на една страна глава показва внимание, удобство, интерес или недоумение. Този жест е особено характерен при кучетата. Те могат само да си оправят ушите, за да чуват по-добре или да се опитват да пренасочат погледа си така, че да виждат устата ни по-добре. Резултатът обаче е ангажираност и желание за по-нататъшно участие на човека и те го знаят. Както беше изтъкнато по-горе, показването на уязвими участъци от тялото ни като врата например означава подчинение или желание за състрадание/закрила.
- Отворените ръце приласкават и показват приемане/ангажираност.



- Показването на дланите или вътрешната част на китките/ръцете е силен показател за доверие или съгласие. Време е да спрем да говорим и да преминем към подписване.
- Седенето с изправен гръб показва внимание и енергичен интерес.
- Стоенето изправен със здраво стъпили крака показва увереност.
- Насочването на стъпалата към някого показва интерес и внимание.
- Пристъпването или накланянето към някого показва интерес, ангажираност, удобство, а вероятно и емпатия.
- Лекото докосване е прекрасен начин да протегнете ръка и да изразите съчувствие, ако се направи по подходящ начин и на приемливо място (като ръката, около или за предпочитане точно над лакътя).
- Ръкостискане, което е приятелско, удобно и близко, е много положително и добро начало за взаимодействие (извън ситуацията на пандемия).
- Вдигнатите нагоре палци изпрацат силно положителен сигнал. Преди имаше отрицателна конотация в някои култури, но глобализацията промени това.



Усмивките се възприемат като един от най-положителните жестове. Те ни карат да изглеждаме приятелски настроени, истински и заслужаващи доверие. Както бе посочено в модул I, “усмивката е най-краткото разстояние между две точки”.

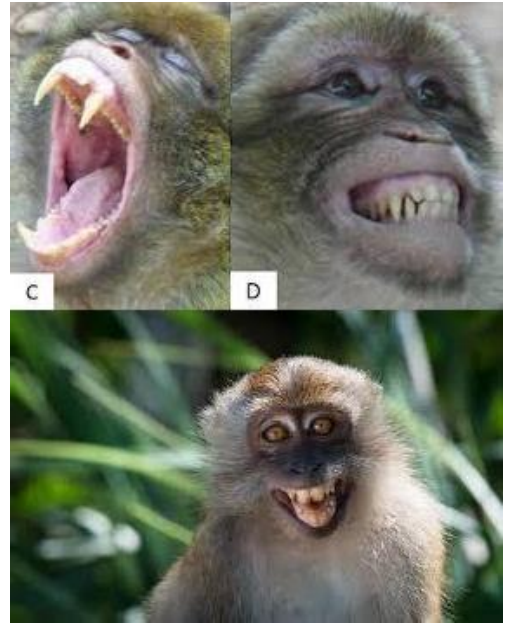
В животинското царство обаче и особено сред приматите истинските усмивки са знак за подчинение. Показването (оголването) на зъбите става агресивно само когато устата е отворена и горната устна е раздалечена от долната, все едно животното се готви да ухапе. Приматите могат също така да извият устни назад, когато раздалечават челюстите си една от друга. Това показва, че отпуснатите челюсти и устни естествено се свързват с неагресия.

Доста полезно е да се сравни човешкия език на тялото с този на приматите. При това упражнение е полезно да помним, че:

- 1) Ние произлизаме от общи предци
- 2) Над 95% от генетиката ни е обща
- 3) Макаците са от решаващо значение за тестването на човешките ваксини
- 4) Приматите са социални животни, които общуват помежду си по сложни и разнообразни начини, както директно, така и като част от определени групи

Ето защо изучаването на езика на тялото при приматите е изключително полезно, особено за разбирането на основните елементи и характеристики на положителните и отрицателните категории.

Предвид гореизложеното, не е изненадващо, че усмивката е универсален човешки жест. Усмивката се разпознава във всички общества и култури. Учудващо, но всъщност рефлексът за усмивка е вроден. Дори родените слепи бебета се усмихват.



Разбира се „техниката на усмивката“ е усъвършенствана в хода на хиляди години на социализация, групови дейности и пряко взаимодействие.

В действителност хората са превърнали усмивката в невероятно разнообразен, сложен и силно комуникативен жест.

Идентифицирани са десетки категории. Така например, усмивките могат да се класифицират въз основа на това дали са израз на награда, привързаност или господстващо положение. Интересно е, че не всички усмивки се идентифицират като положителни. Някои усмивки, които произтичат от неудобство, са плахи, а други имат за цел да заблудят човека отсреща.

Проучвания показват, че повечето хора обръщат внимание на усмивките, но често не могат да ги категоризират и да определят истинската им природа. Това се дължи на разнообразието от усмивки и големия брой лицеви мускули, които участват.

Поради тази причина е изключително важно обучителите да развият своите умения да използват и идентифицират различните категории усмивки.

За настоящите цели основната отличителна черта е дали усмивките са истински/искрени/естествени/приятни или фалшиви/изкуствени/преднамерени.



Истинските усмивки са единствено тези, които включват **орбикуларис окули** (кръглия мускул на окото), който е разположен в клепачите и ги заобикаля в концентрични кръгове. Тези мускули контролират мигането и влияят на слъзните канали.

Когато истинската усмивка включва очите, тя се нарича усмивка на Дюшен (Duchenne smile), на името на френския анатом, който първи изучава обширно този въпрос. Тази „усмивка на истинска наслада“ е златният стандарт, защото включва едновременно устата, бузите и очите. Кожата под и над очите се дръпва навътре, скулите се издърпват нагоре, кожата под очите се оформя в торбички или се подува, долният клепач се повдига нагоре, а веждите леко се дръпват надолу.

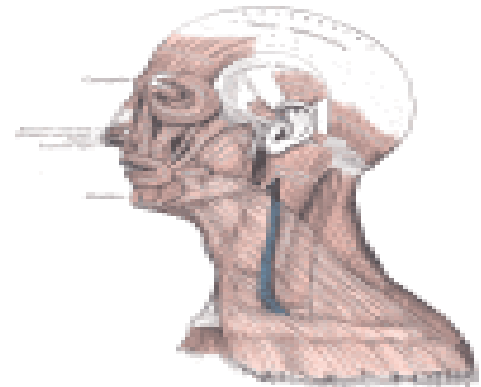
Но основната определяща характеристика е, че усмивката предизвиква видими бръчици („пачи крак“), които стигат от външния ъгъл на окото до линията на косата. Вж. снимката вдясно.

На практика истинските усмивки включват и озаряват цялото лице, но най-вече очите и областта около очите. Когато става въпрос за усмивки, очите наистина са прозорец към душата.

Както истинските, така и фалшивите усмивки включват **зигоматикус майор** (голям ябълчен (скулен) мускул), който се намира в скулите. Тези мускули а) повдигат ъгъла на устата нагоре към скулите и б) разтеглят устните настрани, като разделят горната от долната устна и издърпват горната устна назад, нагоре и навън. Каква е разликата? Фалшивите усмивки са резултат от нарочно участие на зигоматикус майор, който мускул подлежи на контрол от наша страна. Ако усилието е преувеличено, то: а) долните зъби могат да се разкрият, б) усмивката може да не е симетрична/да е изкривена (по-видимо от едната страна) или в) усмивката може да продължи по-дълго от естественото (истинската усмивка изчезва сравнително бързо). Фалшивите усмивки могат също така да бъдат придружени от свити (стиснати) устни. Познанието за тези характеристики може да помогне на обучителите да разпознаят фалшивите усмивки.



“Очите казват всичко”



„Смехът е миг от ваканция“, Милтън Бърл

Laughter  
is an  
instant  
vacation.  
- Milton Berle

Усмивките и особено смехът носят редица психологически предимства. Тези жестове произвеждат ендорфини (невротрансмитери или „химически пратеници“), които ни правят щастливи и намаляват стреса. Те намаляват производството на хормони на стреса като кортизол. Смехът и в по-малка степен усмивките разширяват дробовите и освобождават емоции. Те привличат. Намаляват напрежението. Спомагат за свързването с другия човек, като ни правят приятни за околните.

Струва си да отбележим, че децата често се смеят и усмихват, докато много от възрастните хора (по-голямата част, за съжаление) са намалили тази практика, често драстично. Представете си една детска площадка, където децата се забавляват, докато много от възрастните седят настрана, заети с други неща. Освен това, според **хипотезата за обратната връзка от лицето**, дори фалшивата усмивка може да произведе подобен ефект, още една проява на връзката ум-тяло. Поради всички тези причини учителите трябва да се опитват да се усмихват по време на семинара, като в същото време спазват протокола и съблюдават предписанията за предпазливост по отношение на хумора, които се обсъждат в модул X и по-специално част „Д“, в контекста на презентациите.

Навярно най-положителната проява на отношения между хората е ефектът на огледалния образ (мимикрия, синхронизация или изопраксизъм). Това възниква, когато хората умишлено, рефлексивно или подсъзнателно споделят едни и същи движения, пози, стойки, жестове, изражения или речеви модели, или когато един човек имитира/копира друг. Това е споделен език на тялото в най-доброто му проявление. Проявява се и чрез доброволни атрибути като облекло, прическа или украшения като бижута или часовници и лични вещи (спортна екипировка или коли/мотори/велосипеди). Подобно на много други аспекти на езика на тялото, в ежедневните взаимодействия ефектът на огледалния образ – за разлика от структурираните групови дейности – обикновено е автоматичен и остава незабелязан от страните.

Копирането е дълбоко заложено в човешкия вид. Това е еволюционна комбинация от неврохормонални, когнитивни и перцептивни фактори. Специфични нервни клетки в мозъка наречени огледални неврони се активират, когато правим същото като другите, както и когато наблюдаваме как другите правят същото, което и ние. Някои огледални действия като усмивките и прозявките са автоматични и заразни. Проучванията показват, че бебетата имитират от най-ранна възраст. И отново, това е вродена практика, която е основна за изграждането на социални връзки.

Сред най-ранните и най-въздействащи и до ден днешен обичайни ритмични дейности са танците (синхронизирани движения) и пеенето (синхронизирани вокали).



Не е изненада, че музиката играе основна роля при синхронизирането на танца и песента (а така също прави срещите романтични).



Копирането играе ролята на чесането при другите примати. И двете практики показват емпатия и са ключови за свързването с другия (и следователно за колективната самозащита). Интересното е, че копирането и чесането задават параметрите за оптималния размер на групата при хората и приматите.



Когато копираме някого, това повлиява благоприятно нашето настроение и чувства. Това е още една проява на реципрочност и положителна обратна връзка на връзката ум-тяло. На биохимично ниво копирането кара тялото да произвежда хормони (като ендорфини и окситоцин), които а) пораждат естествена еуфория, б) служат като мощен механизъм за възнаграждение и в) повишава търпимостта към неудобството и болката. Измерванията на церебралния кислороден поток чрез функционална близка инфрачервена спектроскопия разкриват, че копирането задейства реакция и на двете полукълба. От своя страна изображението от магнитния резонанс показва, че синхронизацията стимулира специфични области в мозъка, като опашатото ядро, което участва във функциите на възнаграждението. Проучванията показват, че след като синхронизират, хората са по-кооперативни, когато участват в общи задачи.

Това означава, че когато хората работят заедно в хармония и/или общуват ефективно и са „на една и съща вълна“, те по естествен начин възприемат подобни движения на тялото и показват сходни жестове и изражения на лицето. В допълнение, и изключително важно, те координират настъпването на всички промени в огледалното поведение. Това е лимбичната система в действие.



Наблюдаваме синхронизиране и копиране в групови дейности през цялото време. Военни обучения, маршируващи оркестри, синхронни спортове (като фигурното пързаяне, плуването или гребането), различни представления, мюзикъли и танци, хорови участия и множество колективни групови дейности.



Помислете за войници, които маршируват в крак, каубои, които се разхождат по улиците в Стария Запад, спортисти, които се перчат в унисон, оркестърът, който свири Моцарт до съвършенство, облечените еднакво музиканти, екипажът, който гребе в съвършен синхрон, или хорът, който изпълнява произведението в пълна хармония. Тези групи буквално „четат от една и съща страница“.



Освен че изграждат връзка и насърчават свързването с друг човек, копирането и синхронизирането насърчават дисциплината. Те демонстрират и засилват авторитета.

Как учителите да се възползват в положителен смисъл от разбирането си за огледалния ефект?

- 1) Обучаващите могат да използват техники за огледален ефект, за да демонстрират емпатия/връзка и по-добре да се свържат с участниците. По време на обучението това може да се прави всеки път, когато даден участник има значителен принос. Обедите и кафе паузите също предоставят такива възможности. Важно е обаче да сте искрени. Неискреността или липсата на съответствие между жестовите и думите се забелязва. Най-добрият начин да покажете, че чувствата ви са искрени, е те наистина да са искрени.
- 2) Обучаващите могат да разпознаят огледалния ефект при участниците. Участниците непрекъснато дават подсказки за своите взаимоотношения. Това включва както положителен, така и отрицателен език на тялото, от огледален ефект до дисонанс. Познаването на чувствата на участниците един за друг може да бъде полезно в множество различни контексти, и особено при интерактивните методологии.
- 3) Обучаващите могат да надграждат огледалния ефект, като го насочват към себе си. Когато участниците възпроизвеждат огледалния ефект или показват положителен език на тялото към обучаващия, по време на семинара или извън рамките на семинара, това е изключително добър знак, който заслужава да се отбележи и насърчи.

- 4) Обучаващите могат да използват огледалния ефект, за да мотивират участниците. Ако семинарът има мотивиращ или насърчителен елемент, обучаващите трябва да накарат участниците да се движат в синхрон и да се копират един друг, като се възползват от положителната енергия, която това задвижва.

Огледалният ефект е също така и ключов елемент от успешната работа в екип. Когато екипът покаже синхронизиран език на тялото или копира своя лидер, това излъчва сила и единство и води до уважение. Това може да бъде изключително полезно в бизнес средите, особено по време на преговори между различни страни. Дипломатическите екипи се обучават да действат в унисон и да показват уважение към по-старшите по всяко време. Екипите от адвокати или бизнесмени също могат да повишат шансовете си за успех, като синхронизират поведението си.

Същият принцип важи и за групи обучители. Когато няколко обучители работят заедно, важно е да се оказва взаимна подкрепа чрез копиране или най-малкото чрез положително поведение. Например, обучителите могат да демонстрират екипен дух, като внимават и показват положителен език на тялото, докато колегите им говорят. Подобна подкрепа е жизненоважна, когато са част от един панел или просто седят сред аудиторията. В крайна сметка какво ще си помислят участниците, ако някой от обучителите не слуша внимателно или се е облегал назад, с кръстосани ръце и кисело изражение?

И накрая, обучителите трябва да знаят кой е най-ефективния тест за огледалния ефект. Синхронизацията на взаимодействието се счита за доказана, ако промяната при един човек се прояви под някаква реципрочна форма и при другите. Наистина, това може да разкрие и кой е човекът в групата, който е най-важно да бъде убеден.

## **2) ОТРИЦАТЕЛЕН ЕЗИК НА ТЯЛОТО**

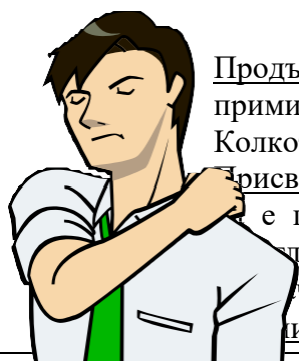
Отрицателният език на тялото сигнализира отхвърляне, отбранителна позиция, напрежение, дистанция, липса на интерес или ангажираност, неудобство, несъгласие, неблагоприятно разположение или чувство на уязвимост или несигурност. Тези усещания могат да се смесят или съчетаят със сигнали на агресия. Обучаващите трябва внимателно да ограничат и контролират използването на отрицателни сигнали и трябва да могат да разпознават и отговарят на тези сигнали своевременно и ефективно. Отрицателните сигнали от страна на участниците показват, че обучителите не са на прав път.

Преди да разгледаме някои конкретни негативни сигнали, ще е полезно да се спрем по-подробно на тяхната употреба. Обучителите са в центъра на вниманието, а говоренето в публичното пространство засилва обществения контрол. Така всичко, което обучителите правят, се увеличава като през лупа, особено ако се записва и впоследствие е предмет на разпространение. Ето защо за обучителите е полезно да развият висока степен на самосъзнание и бдителност, така че да разпознават и контролират естествените си наклонности или инстинктивни реакции. Както обсъдихме по-рано, понякога отрицателният език на тялото не само е уместен, но е и необходим. В тези случаи обучителите трябва да го използват само когато е абсолютно необходимо, с оглед на добре формулирани стратегически или тактически цели, и само в ограничена степен.

Много сигнали на отрицателния език на тялото са по същество обратното на съответните положителни сигнали. Така например маневри на затваряне или блокиране заместват отворените пози, а отдалечаването замества търсенето на близост. Съществуват обаче и други специални отрицателни символи, които следва да бъдат разпознати и разбрани.

Обучителите трябва да използват по подходящ начин отрицателните сигнали, както и да ги разпознават. Най-важни са следните:

- Поклащането на главата е най-отрицателният сигнал за несъгласие. И отново, скоростта има значение. Бавното поклащане на главата показва несъгласие или неодобрение и е начин за внимателно обезкуражаване. Бързото поклащане на главата има далеч по-драматично и незабавно въздействие, като показва съпротива, недоволство и вероятно дори нетърпение.
- Отрицателните изображения на лицето са изключително многообразни. Те са обратното на усмивките. Типичните примери включват намръщени изражения, увиснали ъгълчета на устата, сведени надолу и/или склучени вежди, изкривен нос, присвиване на очите и т.н. Такива сигнали показват несъгласие, липса на удоволствие или загриженост. Отрицателните изражения на лицето често се проявяват като краткосрочни микроизражения. Обърнете внимание, че повечето истински изражения на лицето са двустранни/симетрични. Едностранните изражения е по-малко вероятно да са искрени. Единствено чувството на презрение и на съмнение се проявява по-изразително на едната страна.
- Липсата на зрителен контакт или извърщането на погледа встрани показва незаинтересованост, неангажираност, разсеяност, уклончивост или дори желание за промяна. Хората (и по-специално жените) често гледат натам, където искат да отидат. Ако гледаме към изхода (дори само да хвърлим един бърз поглед) е очевиден сигнал. Насочването на стъпалата в същата посока издава сходни чувства.



Продължителното/неестествено затваряне на очите (за по-дълго време от примигването) показва отхвърляне на видяното или желание за бягство. Колкото по-дълго е затварянето на очите, толкова по-силна е емоцията. Присвиването на очите също е форма на „затваряне на очите“, което може да е показателно за скептицизъм, несъгласие или желание човек да се отдрепи. Недостатъчно честото или прекалено честото примигване също са отрицателни сигнали.

Примигването невярващо с очи означава недоверие, скептицизъм, учудване или

смайване.

- Блокиращите жестове включват кръстосване на ръцете, сключване на ръцете пред тялото, прихлупване на раменете, закопчаване на връхни дрехи, кръстосване на краката или поставянето на единия крак върху коляното на другия (освен когато стъпалото сочи нещо специално). Когато човек държи ръцете си прибрани заедно пред уязвими части на тялото е израз на отбранителна позиция, подчинение и разкаяние. Хващането на глезена или пищяла на кръстосания крак показва съпротива и упоритост. Жестовите, имитиращи прегръдка, разкриват неудобство и неувереност.
- Блокирането посредством предмет включва държането на предмет пред тялото с една или две ръце. Поставянето на доминиращата ръка или длан върху тялото е особено отрицателен знак. Освен мебелите, предметите също могат да се използват като бариери.
- Хващането на част от тялото или на предмет или играта с предмет отслабва напрежението и нервността. *Колкото по-силен е захватът, толкова по-голямо е напрежението.* Играта с предмети често включва химикалки, очила или други подобни. Тя показва също така безсилие или нетърпение. *Скоростта, с която се движат пръстите, съответства на силата на емоцията.* Това са особено видими жестове, които трябва да се избягват.
- Поставянето на предмет в устата показва несигурност, нерешителност или нужда да ни се вдъхне увереност (както бебетата използват палците си). Това е също и тактика за отлагане/забавяне.
- Свитите/стиснати устни, хапането на устните, или обръщането на горната устна показва стрес, несъгласие или дори гняв.
- Удрянето по главата е форма на самонаказание. Ако се удряме по челото, навярно е възможно да обсъдим въпроса по-нататък. Ако се удряме по челото, въпросът не бива да се споменава отново.





- Докосването на врата или шията е изключително важен сигнал, който трябва да се отчете. Когато участват мускулите на отвеждащия пили, прикрепени към космените фоликули, те променят ъгъла на ориентация и карат косата да настръхне. Тази функция на автономната нервна система, предназначена да ни топли, води до настръхване. Несъгласието, раздразнението, стресът, страхът, загрижеността, нервността или агресията са причина мускулите на отвеждащия пили на врата ни да се задействат (при котките, както и при човека). Това провокира самоуспокояващи жестове и докосвания.

Мъжете са по-склонни да докосват врата си или да нагласят вратовръзката или яката си. Жените са по-склонни да докосват супрастерналата си вдлъбнатина в основата на шията (за да успокоят блуждаещия нерв) или да си играят с огърлица или елемент от облеклото. Жените прибегват до това, когато бъде засегнат интимен или личен въпрос. И мъжете, и жените прибегват до „проветряване на врата“, като разхлабват дрехата си или повдигат косата си. Докосването на врата може да бъде и начин да се отклони ръката от пътя на агресивно действие. Тези реакции са в основата на израза, че някой е „голяма досада“ (на английски буквално – „болка във врата“).

- Чрез отръпването назад или накланянето на една страна се намалява близостта и се увеличава дистанцията, в буквалния и в преносния смисъл. Това показва неудобство и отхвърляне по един болезнен начин.
- Пристъпването към или навеждането в зоната на лично пространство или нарушаването на правилата за близост е интрузивен жест (въпреки че има обстоятелства, когато жестът може да е полезен).
- Поставянето на ръцете на хълбоците по принцип е агресивно движение с цел обсебване на по-голямо пространство. Но жестът може да представлява и опит да се подчертаят положителни черти на тялото, така че трябва да се преценява в контекст. Този жест (изпълнен с крила и човка) е явен знак за агресия/сплашване при птиците.
- Резките движения като потупването по нещо са знак за освобождаване на напрежението. В зависимост от контекста това може да е от голямо значение.
- Кръстосването на краката или глезените под стола може да бъде знак за



напрежение, дистанция или несъгласие.



- Посочването с пръст, особено такъв, сочещ надолу, е знак за усилие да се демонстрира авторитет/превъзходство и е потенциално агресивен жест. Такива жестове универсално се възприемат за обидни.
- Държането на ръка зад гърба е опит за самоограничение. Колкото по-назад е ръката и колкото по-силен е захватът, толкова по-голям е антагонизмът. Когато жестът е преувеличен (а не е отпуснат), той може да предшества агресия.
- Оставането в покой (реакцията на замръзване) също заслужава да се спомене. Това е отбранителен жест, който загатва за оттегляне и може да бъде от особено значение при изразяването на критика.
- Застрашителните погледи се използват за сплашване. Съществуват множество разновидности, между които а) движение на очите настрани, фокусирайки се върху някого, а след това премествайки бавно главата, без да мигнете, или б) постоянно фокусиране между очите и челото на някого.
- Отрицателните ръкостискания могат да са умишлени, с цел да сплашат някого или да изразят доминиращо положение, или да причинят случайно неудобство. Често срещаните разновидности включват прекомерно силно ръкостискане, ръкостискане с поставена отгоре длан, неподходяща дистанция, изпотени длани, прекалено много ръкостискания, недостатъчна или прекомерна продължителност, дърпане или бутане, липса на зрителен контакт, използване и на двете ръце и т.н.
- Сочещите надолу палци са универсален отрицателен сигнал, който е изключително силен, дори и от разстояние.

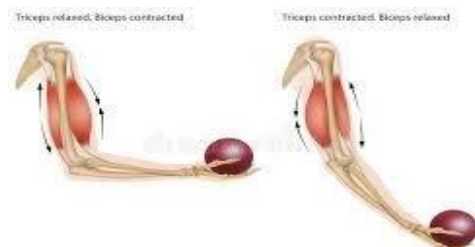


Ако е действително необходимо или полезно да се използва отрицателен език на тялото, препоръчва се учителите да го смекчат възможно най-много. Например, повдигането на веждите в недоумение може умишлено да се използва да замести далеч по-силния отрицателен сигнал на поклащането с глава. Приспособяването на скоростта също може да намали отрицателния ефект. Например, поклащането с глава може да се забави и да се съчетае с повдигане на веждите, за да покаже съмнение, а не явно несъгласие.

Обучителите трябва да внимават за всички пози и жестове, които изразяват напрежение. Освен посочените по-горе, важно е да се обърне внимание на **закона за гравитацията при езика на тялото**. Казано просто, когато хората са

отпуснати, те са склонни да приемат гравитацията. Когато хората работят срещу гравитацията или изразходват допълнителна/ненужна енергия, дори и в минимални количества, съществува причина за това.

Най-добрият пример за това е когато човек държи вдигната чаша пред себе си, без всъщност да отпива от нея. Това е обичайна практика на събития, на които се предлагат напитки. Освен че това е блокиращ жест, той изисква също така свиване на мускули. Ако това ви се струва дреболия, опитайте се да държите чаша по този начин в продължение на пет минути (или докато ръката ви заболи). Отпуснатият човек държи чашата (или друг предмет) отстрани и я повдига (изразходвайки енергия) само за да отпие от нея. Освен чаши, хората държат листа, поставки за листи с клипс, подпори или дори само ръцете си. Независимо от предмета, който държат, колкото по-високо са ръцете, толкова по-голям е разходът на енергия и следователно толкова по-силна е емоцията зад жеста.



Обучителите могат да покажат, че са отпуснати (и така и да се почувстват по този начин), като избягват пози, които работят срещу гравитацията, а вместо това регулярно избират неутрални пози/стойки и правят плавни преходи между позите, като в същото време обръщат внимание и реагират всеки път, когато участниците правят нещо, което изисква допълнително усилие, дори и най-малкото.

И накрая, запомнете, че подобно на всички други мускули, мускулите на лицето се задръжават с практика. Тези, които използваме, са мускулите, които виждаме. Това е пример за **отпечатването на езика на тялото или офорт на изражението**.

Казано просто, при хората, които непрекъснато правят специфични изражения с лицето си, тези изражения се отпечатват на лицето им дори и в *спокойно състояние*. Това не е изражение или жест в отговор на външен стимул и вътрешни механизми, а статично и неизменно състояние. Носим това изражение със себе си навсякъде, където отидем.

Проучванията показват, че когато хората видят застинала с ъгълчетата надолу уста, те са склонни да формират отрицателно първо впечатление (което трудно се преодолява), като възприемат човека за „кисел“ или мрачен.

От друга страна, хората, които се усмихват, често имат по-отпуснати лица и скулни мускули, когато са в покой. Надяването на щастливо лице е добре не

Определен момент в



*В списъка с поканените за вечеря?*

само за момента. Това оставя трайно впечатление върху лицето ни и върху тези, които срещаме.

### **3. Каква трябва да е реакцията на учителите при отрицателен език на тялото от страна на участниците?**

Езикът на тялото не може да бъде пренебрегнат нито за миг, особено когато е отрицателен. Ако бъде оставен да се проявява, обратната връзка ум-тяло ще удължи и влоши резултатите. С други думи отрицателните емоции, които се проявяват физически, продължават да тлеят, докато не получат отговор. Учителите трябва да внимават за такива сигнали при първата им поява и да реагират незабавно и проактивно. По този начин учителите ще накарат връзката ум-тяло да работи в тяхна полза.

Ние реагираме на два типа поведение: 1) обща липса на интерес и 2) напрежение, отхвърляне, несъгласие или опозиция. Далеч по-лесно се работи с първата категория.

Обърнете внимание, че много от подходящите отговори в случай на обща липса на интерес служат като първоначална/подготвителна стъпка при работа с по-силни емоции. Това е така, защото **основното правило при работа с отрицателен език на тялото е, че трябва да се направи нещо различно, за да се предизвика промяна на поведението.**

При липса на интерес учителите могат:

1. Да кажат нещо по-интересно. Това означава темата да се направи по-интересна или важна за участниците или просто да се премине по-нататък. Преди да смените темата, може накратко да обобщите най-важните точки или бързо да резюмирате оставащите ключови точки.
2. Променете *говора*. Това означава да се използват аудиовизуални средства, драматизация на вокализацията, използване на по-динамичен език на тялото и по-чест зрителен контакт, приближаване до участниците и т.н.
3. Променете това, което участниците *правят*. Това най-общо означава да се промени методиката така, че участниците да се раздвижат. Тъй като това предполага език на тялото, нека да разгледаме въпроса по-подробно.

Промените в методиката навярно са най-бързият начин да се отговори на липсата



на интерес. Те също така са добро начало за противопоставяне на силни отрицателни емоции. Стимулантите бяха разгледани по-рано, по-специално в модул XI. В обобщение, обучаващите могат:



- Да започнат интерактивна методика или упражнение. Това могат да са работни партньорства, колективни консултации, гласуване със стикери, интервюта, обсъждане на казус и други подобни. Целта е участниците да се раздвижат, разговарят или изпълняват задание. Много ефективно е да накарате участниците да предоставят информация, като лепят стикери върху флипчарт. Даването възможност на всеки участник да направи изявление относно ключов въпрос също работи добре. Може да се използват въпроси и отговори, така както е описано в модул XI.
- Използвайте бележки, за да предизвикате движение. Простата задача да се извади лист хартия и да се използва химикал кара участниците да се раздвижат и така да променят модела на езика на тялото си. Ако времето е недостатъчно, може бързо да се постигнат сравними резултати, като участниците отворят материалите за обучението на определена страница, например за да консултират дадена диаграма, или да се раздадат допълнителни материали.
- Направете почивка. Кратка „почивка за удобство“ по средата на сесията може да се използва участниците да се раздвижат, при условия че естеството и продължителността на почивката бъдат уточнени. Ако наближава предвидената в програмата почивка, тя може да се измести по-рано (ако напитките и закуските вече са налице, така че да не се причинява неудобство на кетъринг доставчика). Ако напитките са непрекъснато на разположение на участниците вътре в помещението, поканете участниците да си вземат кафе и закуска и да се върнат на местата си.



Основното и най-важното е обучаващите никога да не допускат кръстосани ръце, натежали глави, отпуснати надолу рамене или прегърбени участници. Това намалява ефективността на обучението.

В модул I са разгледани тактически и вербални техники за справяне с трудни участници. Настоящият раздел ще се спре върху невербалните техники.

В отговор на проявени силни отрицателни емоции като напрежение, отхвърляне, несъгласие или опозиция от страна на участниците, обучителите трябва да използват езика на тялото, за да разсеят атмосферата и да подобрят положението.

Преди да реагират, обучителите първо трябва да решат дали наистина си струва да отговорят на отрицателния език на тялото. Отрицателното, но краткотрайно отрицателно микроизражение на даден участник например, следва да се отбележи и запомни, но не заслужава незабавна формална реакция, особено ако времето е

ограничено. От друга страна, промяна на поведението е абсолютно наложителна, ако продължителен отрицателен език на тялото от страна на повече от един участник кара връзката ум-тяло да работи срещу учителя.

Понякога е достатъчно да се използват описаните по-горе техники в отговор на липсата на интерес. Ако ли не, учителят трябва да продължи със стратегически отговор, насочен към отрицателния език на тялото.

Първата стъпка е да се *сниз*и температурата, като:

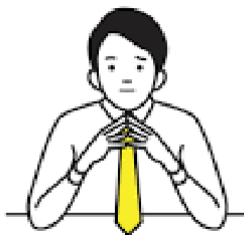
- 1) Отстраните всякакъв отрицателен език на тялото (като контролирате реакциите тип „Бягай“)
- 2) Заемете по-неутрална, отбранителна или оттегляща се поза (като демонстрирате реакция тип „Бягай“)



Например, обучаващите могат да намалят териториалните прояви, като се отдръпнат назад, поставят стъпалата си по-близо едно до друго, леко се извърнат настрани, наклонят леко главата или раменете си напред, отпуснат ръцете си свободно покрай тялото си и т.н. Полезно е също така да се избягва зрителен контакт и да се използват колебливи жестове като свиване на раменете.

Не забравяйте обаче, че целта в тези случаи е да се разсее напрежението, а не да се покаже слабост.

Втората стъпка е да се *насърчи* спокойната атмосфера, като се използва положителен език на тялото. Отворените жестове с ръце (като показване на дланите) и повдигане на веждите са особено полезни в това отношение. Тези жестове трябва да се съчетаят с положителни думи, например като се използва описания в модул XI процес “САР”.



Ако учителят смята, че е необходимо да надделее в такава дискусия, могат да се използват жестове, показващи знание и увереност. Най-полезният от тях е **допирането на върха на вдигнатите нагоре пръсти**, който жест беше разгледан по-рано и е показан на снимките вдясно. Той се използва често от специалисти, учени и политици.



Последната стъпка след като сте приложили тези техники за езика на тялото е да

преминете към следващата тема. Обучаващите винаги могат да се оправдаят с необходимостта да се постигнат предизвикателните цели на обучението в рамките на ограниченото време на семинара, за да избегнат обширни дискусии или дебати по въпрос, който предизвиква разногласия.

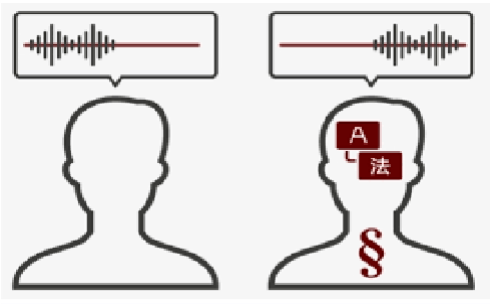
Ако е удачно или необходимо, обучаващите могат временно да затворят темата и да демонстрират добра воля, като учтиво предложат да обсъдят допълнително въпроса с всеки, който проявява интерес, по време на следващата пауза или след приключването на семинара. Важно е да използвате положителни или отворени „подканящи“ жестове, като леко движение с ръката с отворена длан, докато правите това предложение. След това се уверете, че ще спазите обещанието си да отложите дискусията (заедно със свой сътрудник или свидетел, ако обстоятелствата го налагат).

## **И. Какви са ограниченията на езика на тялото?**

Въпреки че езикът на тялото играе основна роля в общуването, тълкуването на точното значение и послание зад него всъщност е изключително предизвикателство. Човешкото поведение е въпрос на *какво* и *защо*.

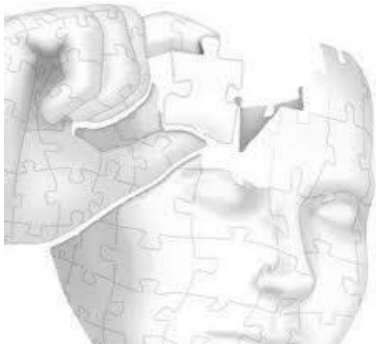
Важно е да държим сметка за следните ограничения:

- *Цялостната стойност* на езика на тялото често се надценява от псевдоучени и аматьори експерти, които се позовават на недоказани теории и неофициални сведения, а не на научни изследвания и доказуеми факти.
- *Полезният ефект* на езика на тялото често се надценява, като се изтъкват необосновани „специални техники“, които почиват на съмнителни или неточни предпоставки, или се правят невероятни твърдения по отношение приложимостта му при конкретни обстоятелства. Това преобладава най-вече по отношение на експертните насоки, свързани с разкриването на измама. Много от текущите техники за разкриване на измама със сигурност следват старомодните тестове с „детектор на лъжата“ (полиграф).
- *Точността* на езика на тялото често се надценява въз основа на необосновани твърдения или заключения относно точната връзка между конкретните мисли/емоции и конкретните действия/жестове. За съжаление, неговата правдоподобност се подкопава и от яростна дезинформация, голяма част от която е насочена към неспециалисти, търсещи бързи или прости отговори.
- *Сложността* на езика на тялото често се подценява или се опростява прекалено, като се пропускат многобройните фактори, които стоят в основата на езика на тялото, и множеството нюанси, които могат драматично да променят значението му на практика.



И накрая, както и при комуникацията, значението, което се крие зад езика на тялото, подлежи на тълкуване. Следователно както науката е в основата и е отправната точка, така *интуицията* играе решаваща роля и така трябва да бъде. Действително хората (и по принцип жените, както често се твърди) залагат в по-голяма степен на интуицията или „предчувствието“, които езикът на тялото поражда, особено когато налице е несъответствие между действия и думи.

Положението допълнително се усложнява, тъй като много самопровъзгласили се експерти по езика на тялото се интересуват повече да продават програмите и книгите си в опит да спечелят популярност, отколкото да провеждат изследвания и да насърчават научното развитие. А науката зад езика на тялото по начало е сложна и мултидисциплинарна. Тя включва комуникации, социология, биология, анатомия, физиология, неврология, антропология, психология, психиатрия, криминология, социопатия, компютърни науки и изкуствен интелект, както и приложението на медицинска технология в психологията, без да споменаваме межкултурните фактори и личните/индивидуалните специфики.



Все едно им е трябвало още едно допълнение към списъка с предизвикателства, привържениците на пряката корелация между конкретни жестове и конкретно значение са създали напълно нова наука, наречена „синергология“.

Не е изненадващо, че синергологията бива критикувана, че не е наука и в по-голямата си част не е подкрепена от научни изследвания и рецензирани научни публикации. Освен това критиците твърдят, че прекомерното позоваване на необоснована наука, съчетано с пристрастие към потвърждението, дава изключително лоши резултати, особено в системата на наказателното правосъдие (където се решава кой да отиде в затвора).

Следователно заключения по важни въпроси, които се основават на анализ на езика на тялото, трябва да се правят внимателно и надлежно да се подкрепят с доказателства, като държат сметка за контекста и конкретната ситуация.

Независимо от това обаче, съществува значителна разлика между а) служители по сигурността/служители на правоприлагащите органи и юристи, които използват езика на тялото, за да определят нечия вина или невиност, и б) обучители, които се опитват да впечатлят участниците и да определят тяхната реакция по отношение на семинара.

Когато оценяват езика на тялото, обучителите трябва да са наясно, че определени категории от езика на тялото варират в много по-голяма степен в различните култури.

Пет от основните межкултурни разлики са свързани със следното:

- 1) Разстояние един от друг. Това се отнася до а) коя от четирите вида зони е най-подходяща в конкретните обстоятелства и б) конкретната ширина или размери на всяка зона. По принцип хората, които живеят в гъсто населени страни или прекарват времето си в градски конгломерати защитават личното си пространство по-слабо и са по-толерантни по отношение на навлизане в личното им пространство. Климатът също може да бъде фактор в това отношение.
- 2) Зрителен контакт и поглед. Това включва за какъв процент от време се установява зрителен контакт и посоката/интензитета на погледа, когато не се прави зрителен контакт. Социалният статут и традициите по отношение на някои категории взаимодействия също имат голямо значение.



- 3) Докосване на публично място. Това включва количеството докосвания и приемливите за докосване места. Например, в северните европейски страни се наблюдава много по-малко докосване между лица, които не са партньори, в сравнение с южните европейски страни, начело с Италия в световен план. Някои култури и религии забраняват контакт между половете или поне между тези, които не са женени. В някои азиатски страни докосването на горната част на главата е изключително обидно.
- 4) Жестове с пръсти. Точното значение на конкретни пръстови конфигурации варира широко. Освен това има разлики в най-обичайните пръстови конфигурации или в конкретния контекст, в който се използват. Известни тенденция към универсализация все пак създават глобализацията и популярността на киното. Жестовите с вдигнат нагоре палец и „ОК“ (палецът и показалецът оформят кръг) до скоро бяха обидни в някои култури, докато сега поради глобализацията това далеч не е така, освен може би по отношение на по-възрастните хора.

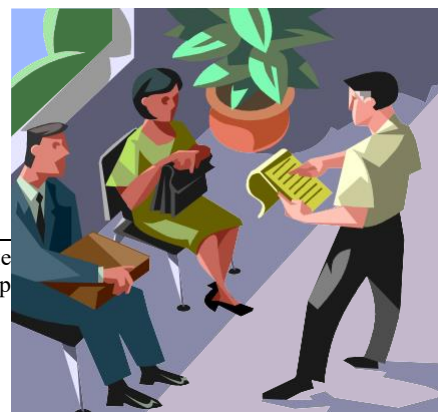
- 5) Изражения на лицето. Основните категории изражения на лицето са универсални и межкултурни. Действително, с някои малки изключения те лесно се разпознават навсякъде по света, и то от древността. Очевидна роля за това имат еволюцията и естественият подбор на социални животни като приматите. Антрополозите са потвърдили универсалния характер на израженията на лицето и вродената им природа, като са изучавали хора, живеещи в изолирани племена, както и деца, родени слепи. Неотдавнашни изследвания, които използват изкуствен интелект, обаче посочват, че освен основните категории, съществуват множество нюанси и вариации в зависимост от конкретното използване на множеството лицеви мускули на човека.



Тези вариации подчертават необходимостта да се проявява предпазливост и прецизност, когато се правят оценки за значението на езика на тялото.

Ето и някои основни принципи по отношение на ограниченията на езика на тялото и как да подходим към тях:

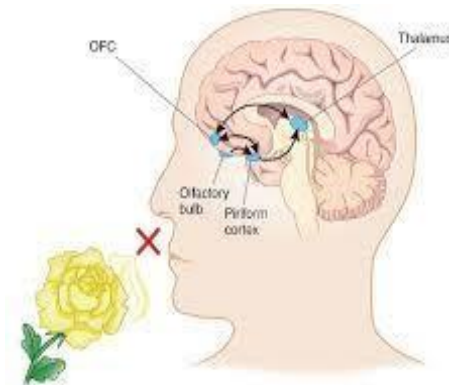
- Никога не прилагайте абсолютни правила. Езикът на тялото по принцип е индикативен, но винаги променлив. Да свържем категорично конкретни жестове с точни мисли или емоции означава да опростим прекалено нещата. Да, езикът на тялото е проява на „емоционален теч“. Но емоциите са сложно нещо.
- Разглеждайте езика на тялото в контекст. Вземете предвид следните четири фактора: 1) лични характеристики (като възраст, пол, професия, социален статус, произход, местопребиваване /село или град/), 2) културни фактори, 3) поведение на



групата, 4) обстановка и обстоятелства. Контекстът може да предостави просто обяснение за езика на тялото. Например, кръстосаните ръце могат да са знак, че на човекът му е студено. Докосването на лицето или носа може да се дължи на сърбеж или алергии. Отклоняването на погледа встрани може да бъде следствие от усилието на човека да не обиди другия, като го гледа директно. Участниците, седнали на първия ред, може да създадат автоматичен блокаж, просто защото са изложени в по-голяма степен пред учителя (вж. картинката вдясно).

- Гледайте общата картина, включително клъстери и комбинации. Вземете предвид изражения, вокализация, поза и местоположение в тяхната съвкупност, все едно редите пъзел. Индивидуалните сигнали може да имат различно значение в зависимост от това, което ги придружава. Когато четири сигнала съвпадат, процентът точност се повишава. Например, ако някой кръстоса краката си по начина, показан на картинка № 4, допре върховете на повдигнатите си нагоре пръсти на ръцете, облегне се назад на стола и погледне надолу „през носа си“ с отметната назад глава, е разумно да идентифицираме чувства на арогантност и превъзходство.
- Внимавайте с базисните линии. Само ако знаем базисната линия е възможно да идентифицираме потенциално значими модели и отклоненията от тях. Например, ако някой удря крака си непрекъснато, може да е важно да се отбележат промени в скоростта или посоката. Базисните линии се идентифицират по-лесно при продължителни отношения. За съжаление, обстановката на семинара рядко предоставя достатъчно възможности за индивидуално взаимодействие, за да се установят с точност базисните линии. Все пак може да се направи усилие и да се извлече ценна информация.
- Преценете действителната стойност на всеки отделен сигнал. Не всички сигнали на езика на тялото са еднакви. Някои, като докосването на врата например, имат голямо значение, докато други, като посоката на хвърляните кратки погледи, са далеч по-малко показателни или съотнесими към конкретни мисли/емоции.
- Разглеждайте сигналите в тяхната последователност. Значението на сигналите понякога може да се потвърди от това, което следва. Това важи с особена сила за жестовете на обмисляне, които често биват последвани от сигнали за резултата от обмислянето.
- Категоризирайте, преди да посочите причинно-следствената връзка. Разпознавайте сигнали на езика на тялото въз основа на категория, преди да потърсите тяхното значение. Например, дали те издават нервност, изненада, удобство/неудобство, интерес/скука и т.н. Когато категорията е ясно определена, е по-лесно да се предположат и потвърдят възможни или действителни причини.

- Обръщайте внимание на несъответствията. Внимавайте за всякакви противоречия между сигнали и думи. Това са червени флагове, които изискват внимание. По принцип жените придават по-голяма важност на сигналите, докато мъжете – на думите. Някои проучвания посочват, че жените са по-възприемчиви по отношение на несъответствията.
- Избягвайте да отдавате прекалено значение на микроизраженията и микрожестовите. Те могат да са показателни, но трудно се улавят на живо, особено в обстановка на обучение. Заключениета относно микроизражения в идеалния вариант се основават на видеоанализ. Видеозаписите на събеседвания за работа например си заслужава да се гледат внимателно, особено първоначалната реакция на въпроси, свързани с предходни началници.
- Обръщайте внимание на всички сетива. Проучванията и информацията за езика на тялото по принцип се фокусират върху визуалните и слуховите данни, докато сетивата за обоняние и вкус (които са тясно свързани) получават по-малко внимание. Независимо от това те са важни. Единствено обонятелната система (обонятелната луковица) е пряко свързана с мозъка (амигдалата и хипокампуса). Физиологично обонятелният комплекс е всъщност част от лимбичната система. Феромоните са много важни при животните, но засягат и хората. Миризмите могат да отключат спомени или да предизвикат незабавни/интензивни реакции.



- Действайте с финес. Избягвайте показаните вляво практики. Бързото обявяване на оценка за езика на тялото или прекалено интензивното фокусиране върху езика на тялото могат да изнервят останалите участници или да ги смутят. Това засяга и подкопава доказателствената сила на техните сигнали. Неутралното и неинтрузивно наблюдение е най-добрият начин да се постигне точен прочит.

- Не се вглеждайте прекалено много и не прибързвайте със заключенията. Изключително важно е да проверите първоначалните впечатления, като разгледате множество обяснения и внимателно потвърдите заключенията си, преди да предприемете някое необратимо действие.
- Бъдете скептични. Някои хора се контролират много добре. Научете се да внимавате за усилия за прикриване и сигнали, които са по-неподатливи на умишлена манипулация, като ориентацията на краката и рефлексивните движения.



Изброените по-горе принципи подчертават факта, че **езикът на тялото може да бъде по-показателен за какво, отколкото за защо**. Отбелязването и идентифицирането на постоянните сигнали, които даваме относно емоциите и чувствата си, нещата, които харесваме и не харесваме, е полезно за непосредствени цели, особено в обстановка като тази на семинари и обучения. В действителност обаче това е едва първата стъпка. Най-голямата полза се извлича, като се вгледаме и разберем първопричината за сигналите на езика на тялото. Защо някой се усмихва или е нервен, или издига прегради пред себе си, или е вперил поглед към изхода? На практика това е детективска работа в истинския смисъл на думата.



Независимо от това, имайки предвид изброените по-горе ограничения, обучителите, които следят за езика на тялото, могат да го използват ефективно и да получат изключително ценна информация от другите.

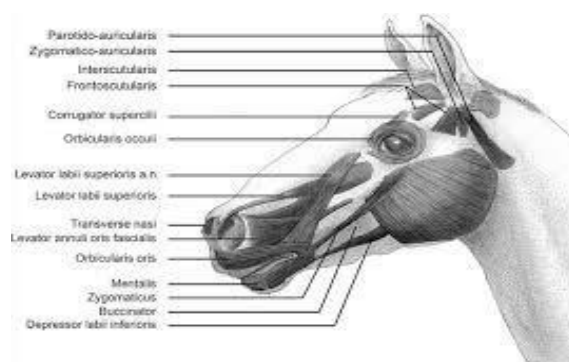
## К. Обобщение и заключение

Еволюцията физиологично е проектирала хората да общуват, а интерактивните умения на човека непрекъснато се развиват посредством интензивното социално общуване. Голяма част от тази комуникация е невербална. Любопитното е, че сложният дизайн на нервната ни система, на лицето и ръцете на практика има ограничена пряка стойност за оцеляването на човека в природата. Някои от тези характеристики всъщност са *недостатък* за оцеляването на индивида извън социума! Единствено човекът например има широка бяла **склера** на окото, което позволява на *другите* да определят точно накъде гледаме. Ако структурата на човешкото око не ни даваше наследствено предимство в условията на живот в социум, то тогава биха били нарушени основните принципи на еволюцията, тъй като умението да се скрие посоката на погледа очевидно обслужва единствено индивидуалния интерес.

Езикът на тялото, като израз на лимбичната система, е неизменна поведенческа характеристика в цялото животинско царство. Най-сложно се проявява обаче при бозайниците. Налице е голямо сходство между човека, другите примати, кучетата и котките, както вече обсъдихме по-горе.

Навярно най-интересният пример обаче са конете. Изследователи от Университета в Съсек са установили, че конете общуват помежду си, като използват 17 дискретни конфигурации. Разработената от изследователите Система за кодиране на лицевите движения при конете, както и обширните проучвания на видеозаписи на коне, разкриват сходства с човека като повдигане на вътрешното око при страх, изненада или тъга, изтегляне назад на ъглите на устата за поздрав или за показат подчинение, широко отваряне на очите при тревога. Проучванията също така показват, че конете могат да тълкуват израженията на лицето на човека и да го запомнят, когато първо го видят на снимка, а по-късно на живо. Не е изненадващо, че конете в дивата природа взаимодействат социално по един доста сложен начин.

Това не е новина за учителите на животни, животновъдите, фермерите, скотовъдите, „повелителите на конете“ или тези, които се възхищават на д-р Дулитъл (който разчита езика на тялото на животните) от популярните книги на Хю Лофтинг. Повечето стопани на кучета ще потвърдят, че любимците им обръщат специално



внимание на техните жестове и често отговарят дори на почти неуловимо движение на веждите. Това са „еволюционни паралели“, които процесът на опитомяване подсилва.

В този модул разгледахме как обучителите да използват и тълкуват езика на тялото по време на обучения. Трябва да е ясно обаче, че *по-голямата част от информацията в модула е напълно приложима за всяка обстановка, където общуваме с хора и/или имаме публика*. Приложима е дори при виртуална или онлайн комуникация, поне по отношение на изразенията на лицето и движенията с рамене и ръце, които се виждат на екрана. Това е така, защото езикът на тялото разкрива много за вътрешните ни мисли и истинските ни чувства и емоции. Нашите сигнали не просто допълват думите ни, а понякога даже разкриват повече от думите. Ето защо **несъответствието** между думи и дела може сериозно да компрометира посланието.

Съществува пряка взаимовръзка и обратна връзка между това, което чувстваме, и това, което правим. Тази **връзка ум-тяло** е динамичен елемент от езика на тялото и мощен инструмент за обучаващите.

Ефективното *използване* на езика на тялото помага на учителите да постигнат добри резултати, като в същото време ги прави по-положителни и авторитетни ролеви модели. Правилното *тълкуване* на езика на тялото на другите позволява на учителите да разберат своята аудитория по-добре, да следят за напредък, да оценяват резултатите и да подобрят своята ефективност. За тази цел е необходимо да се развива постоянно съзнание за невербалната комуникация и поведение, включително изражения, жестове, стойка, местоположение, вокализация и несловесни изрази. Фокусът следва да бъде върху сигнали, които са а) универсални за човека, б) преобладаващи в различни целеви групи и в) специфични за конкретни индивиди.



Сред най-важните умения за учителите трябва да отбележим следните:

- Да могат да идентифицират и отговорят на четири от най-важните категории от езика на тялото на участниците, които сигнализират 1) обмисляне, 2) липса на интерес, 3) агресия/отбранителна позиция/оттегляне/напрежение, 4) измама
- Да разпознават ключови положителни/отворени и отрицателни/затворени сигнали
- Да разпознават несъответствия между действия и думи, както и усилията да се прикриват сигнали
- Да умеят да различават и идентифицират микроизражения и микрожестове
- Да знаят как да реагират ефективно и своевременно на отрицателни сигнали на езика на тялото
- Да разбират ограниченията при използването и тълкуването на езика на тялото



За съжаление, обучаващите невинаги обръщат достатъчно внимание на сигналите, които участниците изпращат, като продължават по стария начин или просто следват плана си, без адекватно да вземат предвид подсказките за своите резултати. При все това участниците винаги показват какво мислят и чувстват чрез израженията си, позата си и начина, по който използват ръцете си. Добрите учители могат с един поглед върху група като тази на картинката вляво да разберат какво всъщност се случва. Кой е отворен? Кой търси сътрудничество с другите? Кой мисли? Кой блокира процеса?

Всъщност бдителността по отношение езика на тялото е ключ към успеха във всички междуличностни взаимоотношения и връзки. Тя не е само за учители. На практика всички ние сме учители, когато говорим на другите, и всеки около нас е участник, когато ни гледа или слуша.

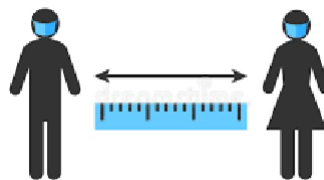
Списъкът с професии, които понастоящем изучават езика на тялото, за да повишат своята ефективност, е показателен. Той включва публични личности, политици, актьори/шоумени, бизнесмени, работещите в маркетинга и рекламата, търговци, служители по сигурността, юристи (като съдии, прокурори, адвокати и медиатори), художници, аниматори, дизайнери на видео игри, играчи на покер, журналисти, рецепционисти и всеки, който редовно се занимава с широката общественост, независимо в какво качество. На практика всеки може да се възползва от а) гледането на балет, неми филми или пантомима, б) гледането на видеозапис на свое „изпълнение“ или в) от упражненията пред огледалото.



Когато изучаваме езика на тялото, не трябва да забравяме, че съществуват множество различни форми на невербална или символна комуникация (при които не се разчита на изговарянето на думи), практикувани по целия свят.

Пример за такъв тип комуникация е музиката (включително барабани, ловджийски рог и т.н.), жестомимичният език, знаци и пиктограми, емотикони, лога и отличителни знаци, гербове, математически числа и уравнения, химически формули и символи, кодове, звукови сигнали (като морзовата азбука например), флагове (семафори), различните езици за компютърно програмиране, карти/планове/графики/диаграми, димни сигнали и дори свиренето с уста (“Силбо“ например е езикът чрез свирене с уста на канарския остров Гомера).

И накрая, важно е да сме в крак с последните развития. В резултат на научните изследвания, социалната динамика и природата, езикът на тялото се е превърнал в изключително динамична дисциплина. Пандемията например зададе нови параметри, включващи социална дистанция, нов поздрав (с допиране на лакти или юмруци), хигиенни практики и използването на маски за лице. По целия свят хората изпращат сигнали чрез а) цветовете, дизайна и логата на маските си за лице, б) начина, по който носят маските за лице, в) кога и как докосват маската си за лице, г) начина, по който реагират на използването на маска за лице от другите.



Този модул представлява само кратко въведение. За учителите и всеки, който работи с хора или иска да подобри комуникационните си умения, е необходимо продължително и задълбочено изучаване на езика на тялото. В тази връзка горещо препоръчвам книгите на Барбара и Алън Пийз (Barbara and Allan Pease).

Конкретна информация за езика на тялото в различните култури също е широко достъпна. През последните години се появило множество документални филми, статии и видеопостове в интернет, но много от тях са неинформативни и със съмнително качество. Винаги проверявайте препоръките и подлагайте на съмнение изводите.



Кой е най-добрият цялостен подход? Да осъзнаем, че въпреки че съществува определена връзка между мисли/чувства и невербална комуникация, тази връзка е изменчива, не винаги точна и изисква потвърждение. Внимавайте за крайни или съмнителни твърдения на хора, които преувеличават експертния си опит и прецизността си на тълкуване на езика на тялото. Научете възможно най-много от наличната информация, но отидете и няколко гигантски стъпки по-далеч. Практикувайте познанията си за езика на тялото ежедневно, в различна обстановка. Подобрявайте уменията си чрез лични наблюдения и пряк опит. Опознайте базисните линии и отклоненията чрез редовните си контакти в професионалните среди и личния живот. И се научете да слушате интуицията си, защото невербалната комуникация се разбира не само с анализ, но и с чувство.