

TAMOP – 2.4.5-12/7 2012-0062

**ÜZLETVITEL A GYAKORLATBAN AZ  
ILPEA MUNKATÁRSAINAK  
6.MODUL**

# Kommunikációs gyakorlatok

„A köröm, a zakóujj, a cipő, a nadrág térde, a mutató- és hüvelykujj bőrkeményedései, az arckifejezés, a mandzsetta vagy a mozgás külön-külön teljesen világossá teszi egy ember foglalkozását. Hogy együtt mindez sehogy sem igazítja el a hozzáértőt, az szinte felfoghatatlan.”

Sherlock Holmes 1892

# A szem jelzései

**Eckhard Hess:** a pupilla nagysága az egyén általános izgalmi állapotának a függvénye.

**Tágulás:** izgalom (vö. vágyakozó képeken, reklámokon nagy pupillájú nők, ezek a képek vonzóbbak, jobb eladhatóság)

A legtágabb pupilla:

Nők: anya és gyermeke (a szexuális inger csak ezután jön)

Férfiak: szexuális inger

**Szűkülés:** düh (vö. szúrós pillantás)



# A szem jelzései

Automatikusan észleli agyunk  
a pupillamozgást.

A nőké gyorsabban tágul ki.

Pókerparti: sötét szemüvegben  
lévő ellenféllel szemben  
többször veszít a másik.

Áralkuknál is a pupilla a fontos.

„Nézz a szemembe, ha velem  
beszélsz!”



# Pupillateszt

Pease – Pease 2005: 155



# A szem jelzései

Az embernek mint főemlősnek van egyedül szemfehérjéje. Látható, merre néz.

Hátrányai, előnyei.

**Szemöldök:** hirtelen felrántása = üdvözlésforma (kivétel: Japán) ijedelemreakcióból nőtt ki

Próba: ismeretlenekkel – sokan odajönnek



# A szem jelzései

A szem megnagyobbítása:

a szemöldök és a szem felvonása  
nagyoobbítja a szemet, kisbabás  
(vö. magasra kisedett  
szemöldök) = behódolás

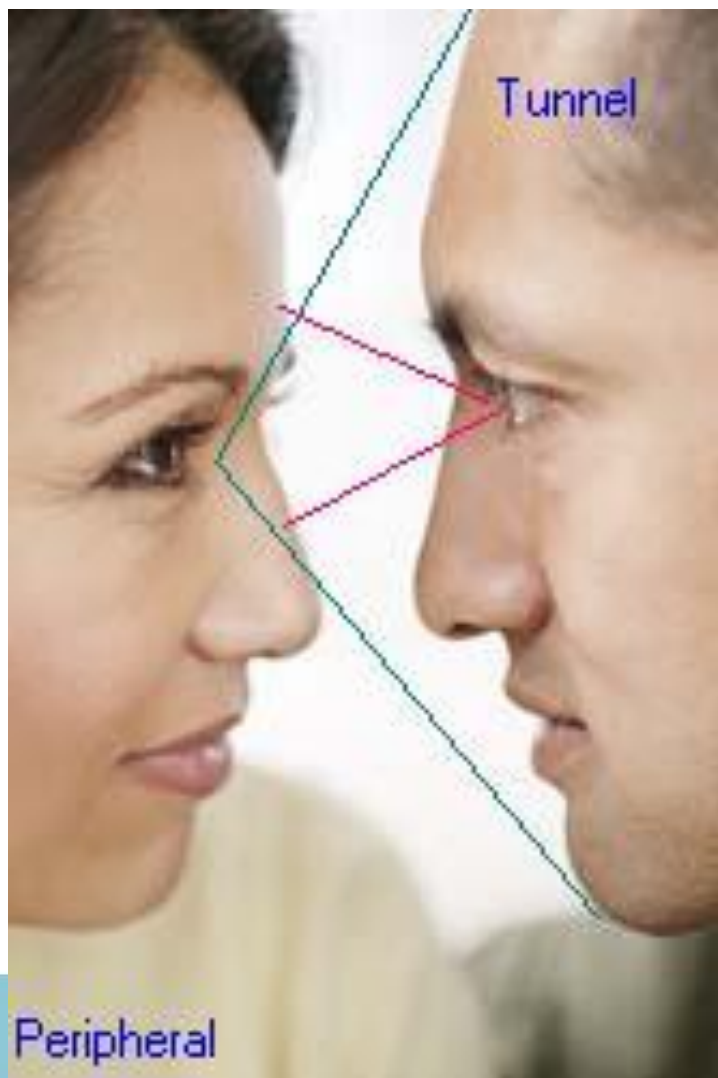
Ellenkező: összevont szem és  
szemöldök: dominancia,  
agresszió

Lehajtott fej és felfelé nézés (+  
szabad nyak) = behódolás  
(gyerek: csak felfelé tud a  
felntőtre nézni)





# A szem jelzései



Nők: tágabb periferikus látás, miközben úgy tűnik, valahová néznek, mást is látnak

Férfiak: csőlátás

Kitartó szemzés: pupillatágulattól függően ellenséges vagy ismerkedő.

Hazugság: a közhiedelem téves (is): a hazugok kisebb része félrenéz, nagyobb része azonban szembe néz!

# A szem jelzései

Támadás elkerülése: elfordított tekintet, összehúzott test, ez sokszor hatástalanítja az agressziót (de utcai támadásnál nem jó! Ott húzzuk ki magunkat!)

**Oldalpillantás:** sokféle üzenete van, a többi gesztussal együtt értelmezhető:

Érdeklődésnél: enyhén felvont szemöldök + mosoly

Gyanakvás, ellenszenv: összehúzott szemöldök + homlokráncolás



# A szem jelzései

A 3 alapvető nézéstípus:

1. Társasági nézés: a szem-száj által bezárt háromszögre néz az idő 90%-ban – ártalmatlan
2. Bizalmas nézés: szempártól az áll alá kúszó, egészen a mellkasig v. még lejjebb – érdeklődés (de: a nők szemén ez kevésbé látszik, l. nagyobb periférikus látás!)
3. Intenzív nézés: szempár és homlokközép háromszöge, elhallgattatásra kiváló!

# A szem jelzései

Elnyújtott pislogás: felsőbbrendűség, kizárja a másikat a látótérből

Ugráló szem: menekülőutat keres, bizonytalan

A nézés hossza: bensőségességnél megnő

Pease-ék kísérlete: sérült szemű partner, ha nagyon figyel, észreveheti

# A szem jelzései

Állásinterjú: ne fixírozzunk az elején sokáig, kézfogás után 2-3 másodpercnyi szemrevételezést hagyjunk (csináljuk vmit), majd nézzünk fel.



# A szem jelzései

Melyik csatorna? A szemmozgás elárulja, mire koncentrál az agy.

**Látottakra emlékezés:** felfelé mozdult szem

**Hallási élmény:** oldalra nézés és fej megdöntése

**Érzések, érzelmek felidézése:** jobbra lefelé

**Gondolatban beszél:** balra lefelé



Visual Constructed



Visual Defocussed



Visual Remembered



Auditory Constructed



Auditory Remembered



Kinaesthetic



Auditory Digital

# A szem jelzései

A nyelvhasználat is fontos, az elsődleges csatornát tárja fel („nem látok tisztán”, „most már világos”, „hallomásból ismerem”, „kézzelfogható eredmények”, I. NLP).

# A szem jelzései

50 főig jó módszer a hallgatóság figyelmének fenntartására:

A csoport 4 sarkán kijelölt képzelt pont és egy középén. Szemfuttatás.

Miért kell vizuális anyag is?

Jobban megmaradnak a hallgatóságban az ilyen előadások (csak verbális: 10%, verbális + vizuális: 50%), plusz rövidítik is azok időtartamát.





# A test iránya

A test arra mutat, amerre az agy menni akar.

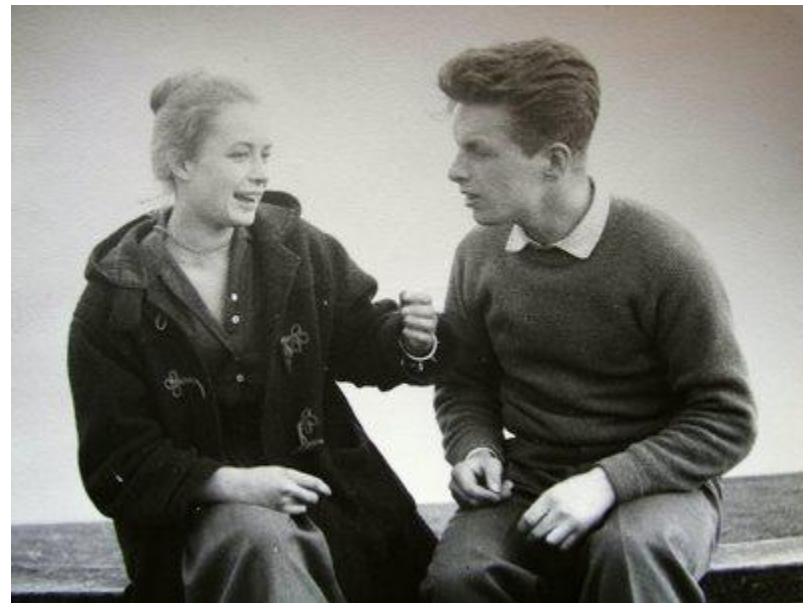
Tipikus: ránk néz, de a test és a láb elfelé mutat.

A beszélgetők teste által bezárt szög:

- Szemből jön: támadás
- Oldalról közelít, elfordított test: békés, kb. 45 fokos szögben

De: meghitt beszélgetés: szemben, kicsi távolság

Nők: a hátulról jövő támadástól félnek, ffiak: a szemből érkezőtől - új ismeretségnél ne álljunk szorosán a férfihoz!



# A test iránya

3. Fél beengedése: nyitott helyzet, hármónk teste háromszöget formázzon.

Nem invitál: odanéz, de nem fordul oda, marad szemben.

Odafordulás ülve: aki felé a térd mutat, az érdekel/elfogadom.



# A láb iránya



Minél távolabb esik az adott testrész az agytól, annál kevésbé tudjuk, mit csinál (l. arckifejezésünket sejtjük): a lábfej nem hazudik (l. japánok).

Pl. elfordított lábfej: nem érdekes

Lábrázogatás: el akar menni.

Irányba mutató láb: ő a vonzó!

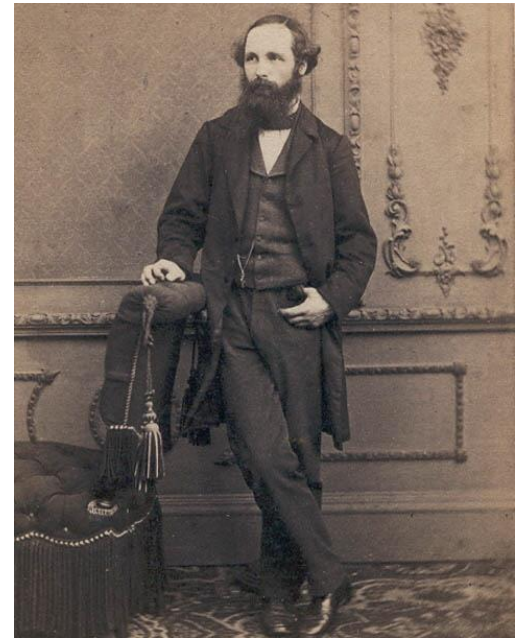
# A láb iránya

A fő állópozíciók:

1. Vigyázzállás: szertartásos, közömbös, felelő tanuló, katona, közember, beosztott
2. Terpeszállás: főleg férfiak, ágyékmutatás = dominanciajelzés
3. Egyik láb elöl: a láb a vágyott irányt mutatják
4. Lábkeresztezés: ismeretlenek között, bezárkózás, de nem akar menni.

Nők: olló és lábkeresztezés: maradni akar, belépni tilos.

Férfi: maradni akar, férfiasság védelmezése



# Lábkeresztezés

Tárgyaláson stb. nem jó: aki így ül, kevesebbre emlékszik az elmondottakból, rövidebb mondatokban beszél, több ajánlatot utasít el.

- Amerikai négyes: vitakészség, lábmarkolva: konfrontáció és konokság
- Európai lábkeresztezés

Bokakulcsolás: visszafojtás, az indulatok megfékezése (megoldás: rákérdezés az érzésekre)

Lábkeresztezés: társaságban jó, tárgyaláson ne, inkább zárt térd!



# Tükrözés

Funkció: feszültségoldás

A pislogás, orrcimpatágulás, szemöldökfelvonás, pupillatágulás üteme is összehangolódhat – e mikrogesztusok tudatosan nem utánozhatók.

Nemi különbségek: a nőknél négyszer valószínűbb egymás tükrözése egymás közt.

Ha tükrözést látunk: hasonló véleményen vannak, a tükrözés az egyetértésig tart.



# Tükrözés

A szupraszegmentális jegyek is szinkronizálhatók!

Tilos: gyorsabban beszélni a másiknál, presszió.

Amikor ne tükrözzük a mozdulatokat: magabiztos főnöknél.

De: másoknál jól jöhet, kibillenti a fölényeskedésből.



# Ki utánoz kit?

A csoport vezére.

Aki a kapcsolatban  
domináns.

Érdemes rájönni, ki az, mert  
azt kell meggyőzni.





# Ülésrend

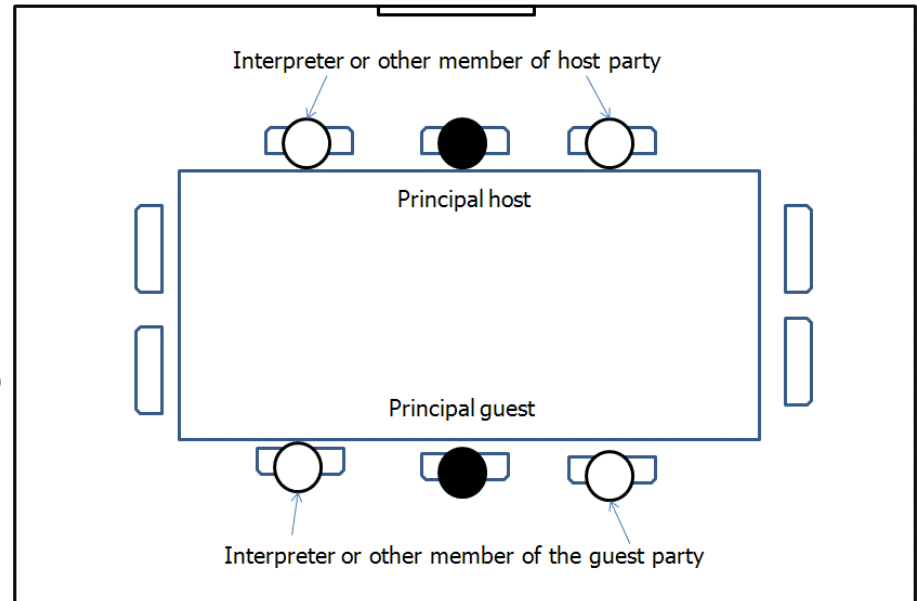
Sarokhelyzet: fesztelen, baráti beszélgetésen

Együttműködés helye: egyazon asztal oldalán közel egymáshoz

Konfrontatív pozíció: szemben egymással (kivétel: vendéglő: jó szemkontaktus, a nemi különbségekre irányított figyelem)

Független pozíció: minél távolabb a másik oldalon (pl. jármű, könyvtár)

A főnök és az asztala: ha nincs, pozitívabb a megítélése, igazságosabbnak tartják

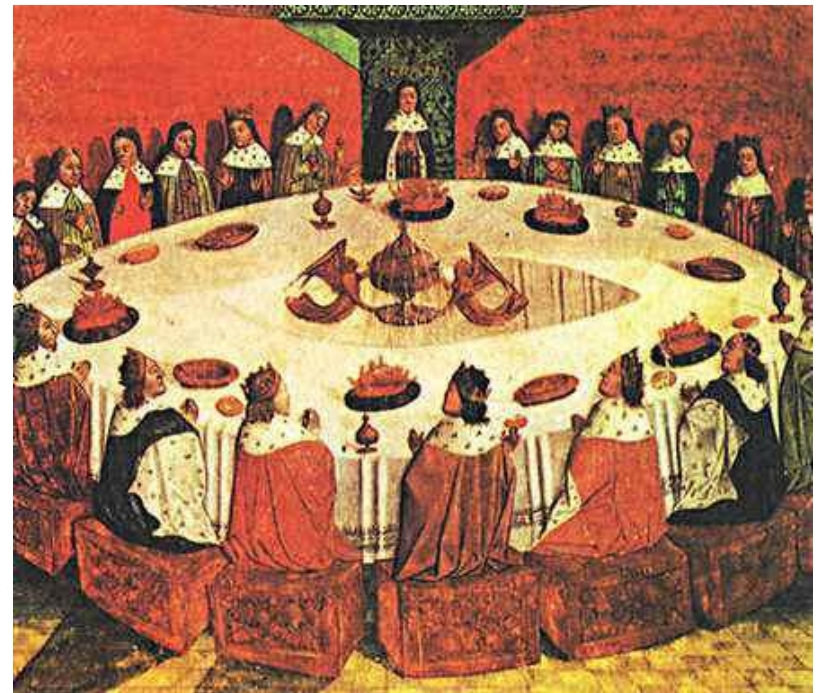


# Ülésrend

A kerekasztal: nem volt jó ötlet, a magas rangú mellett ülők pozíciója jobb volt, a szemben ülő lovag szükségszerűen konfrontálódik.

Nem jó tárgyalásokra.

Jó: könyvtárba, kávézásra, meggyőzésre.



# Ülésrend

Hol jó ülni órán/előadóteremben?

Az elöl ülők lelkesebbek, aktívabban vesznek részt az órán, többet jegyeznek meg az előadásból.

**Tölcséreffektus:** meghatározza az aktivitást és az információ megjegyzését, hátul és a széleken ülők a legkevésbé aktívak és jegyeznek meg a legkevesebb információt.

# Ülésrend

Hivatalos alkalmakkor (is):

- Legyen a partner mögött fal vagy paraván
- Tompa fények, zene
- Kerek asztal
- Idegenek kirekesztése



# Feladat

- Olvassuk a kiosztott rajzokon szereplők testbeszédét!
- Minél többet soroljunk fel a jelentésükkel együtt!
- Kongruensek a nonverbális jelek?