

Мы под позой будем понимать не только положение, которое принимает человек, но и движения, которые изменят это положение. Например, перемещение центра тяжести при покачивании вперед-назад или с носка на пятку, смене ноги.

Традиционно выделяют **открытые** и **закрытые** позы.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению.

Открытая поза свидетельствует о расположении клиента к разговору, его восприимчивости к тому, что скажет собеседник, правдивости и искренности.

По каким движениям и положению тела можно определить, что клиент открыт для разговора? Это очевидно, например, когда клиент:

- ✓ стоит или сидит лицом к нам;
- ✓ имеет прямую осанку;
- ✓ разводит руки и показывает раскрытые ладони;
- ✓ идет навстречу;
- ✓ стоит или сидит, расстегнув пиджак.



ПРИМЕР

Люди, открытые и дружески расположенные к собеседнику, часто расстегивают и даже снимают пиджак в его присутствии. Опыт показывает, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто застегнут на все пуговицы.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой.

Закрытая поза свидетельствует о меньшей вовлеченности в беседу. Она указывает на недоверие к собеседнику, желание что-то утаить или защититься от него. В такой ситуации коммерческий представитель должен быстро пересмотреть то, что он делает или говорит, ибо собеседник, защищаясь, начнет уходить от обсуждения.

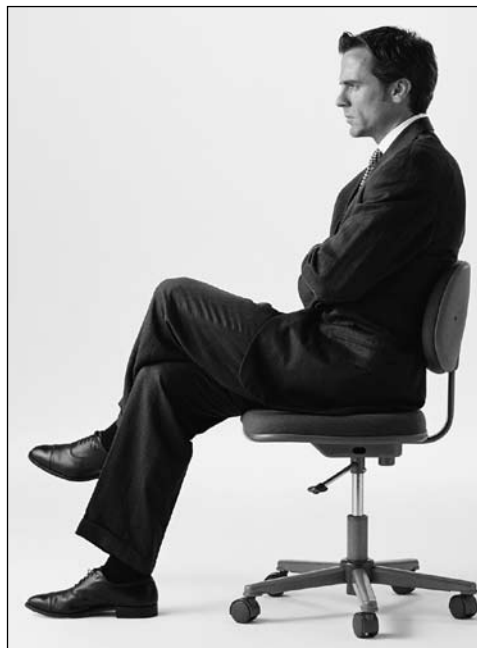
Существует несколько вариантов такой позы:

- ✓ положение сидя со скрещенными ногами. Это говорит о негативном отношении или об оборонительной позиции;
- ✓ положение сидя со скрещенными руками и ногами. Человек, принявший эту позу, желает уклониться от беседы или вообще отказывается продолжать разговор. У него крайне отрицательное отношение к собеседнику или ситуации. В



данном случае нежелательно просить покупателя принять решение. Гораздо полезнее будет задать какие-нибудь вопросы, чтобы выяснить причину негативного отношения к конкретному предложению;

- ✓ положение сидя, скрестив щиколотки. Эта поза говорит о негативном отношении, отрицательных эмоциях, страхе или нервозности. Эта поза свойственна тем, кто ожидает слова или пытается сдерживать свои эмоции;
- ✓ положение стоя, скрестив ноги и руки, пиджак застегнут наглухо. Такую позу часто занимают люди, очутившиеся в обществе недостаточно хорошо знакомых им людей.



ПРИМЕР

Руководитель одного из торговых центров периодически наблюдал за деятельностью своих сотрудников. Он обратил внимание на молодого человека, на которого были возложены неприятные обязанности обзванивать клиентов-должников. Он говорил спокойно, вежливо, но щиколотки были постоянно скрещены.

Руководитель поинтересовался, нравится ли ему эта работа. И услышал: «Вообще-то эта работа сводит меня с ума!» Причина заключалась в том, что порой клиенты бывают очень грубы и усилием воли ему приходится сдерживаться, чтобы не выплеснуть на них свое раздражение.



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

Рассмотрите рисунки. Чем отличаются две беседующие пары? Опишите, какую информацию можно извлечь из поз, в которых разговаривают собеседники? Примерный вариант ответа Вы найдете на стр. 17.



То, как мы держим голову, спину, плечи, является красноречивым свидетельством нашего отношения к действительности. Поэтому их положению следует уделить особое внимание.

Голова Прямая неподвижная голова характерна для человека, нейтрально относящего к нашему сообщению. Если собеседник наклонил голову вниз, значит, у него отрицательное и даже осуждающее отношение к сказанному нами. Склоненная набок голова указывает на то, что Ваши слова пробудили интерес в нем, он полностью открыт для общения, готов идти навстречу. Высоко поднятая голова указывает на уверенность в себе, открытость и внимание к окружающему миру. Если же голова собеседника высокомерно откинута назад, то это означает, что он демонстрирует Вам свое превосходство и держит дистанцию. Частое запрокидывание головы указывает на жажду деятельности. Расслабленно свисающая вниз голова – признак безволия. Согнутая шея и опущенная голова означает стресс и неуверенность в себе.

Осанка Народная мудрость подметила: «Чем прямее выглядит человек внешне, тем ровнее он и внутренне». Хорошая осанка свидетельствует о высокой восприимчивости и открытости, способности к немедленному использованию внутренних сил и свободе от какого-либо ограничения.

Неподвижность или напряженность тела говорит о закрытости человека, его нежелании идти на контакт. Плохая осанка, сутулая спина обычно указывают на покорность, смирение, угодничество.

Плечи Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда расслаблен. К тому же свободно опущенные плечи указывают на чувство уверенности, внутренней раскрепощенности, владения ситуацией. Плечи, спадающие вперед, указывают на слабость, подавленность, покорность или комплекс неполноценности. Если же человек испытывает страх, ужас, то его плечи сжаты. Откинутые назад плечи говорят о решимости действовать, активности, предприимчивости.

Человек успеха или победитель

Люди предпочитают иметь дело с уверенными и успешными людьми. Именно поэтому, коммерческому представителю важно излучать эту уверенность и чувствовать себя победителем. Клиент должен с первого момента понять, что перед ним именно тот человек, который знает, как решать проблемы. Чтобы не обмануть ожидания клиента, разговаривая с ним, коммерческому представителю следует принять позу успешного человека:

- ✓ мышцы шеи напряжены, голова поднята вверх и слегка выдвинута вперед;
- ✓ корпус тела прямой и слегка расправлен;
- ✓ плечи опущены и распрямлены;
- ✓ ноги в коленях прямые, но не напряжены, корпус чуть отклонен назад.

Если же голова опущена, фигура сгорблена, то клиент без труда увидит в коммерческом представителе неудачника, что может негативно сказаться на дальнейших контактах.

