

Базовые эмоции

Радость

Радость запускается, когда неожиданно удовлетворяется значимый критерий. Не путайте с удовлетворением, когда значимый критерий удовлетворяется по плану. Если вы узнали о больших скидках в магазине, решили воспользоваться акцией и купили нужную вещь – это удовлетворение.

Если вы покупаете нужную вещь и вам в подарок неожиданно дают что-то еще – это радость.

Как проявляется радость в мимике

Нижние веки расслаблены и приподняты, в уголках глаз видны морщинки – «гусиные лапки». Уголки губ поднимаются к скулам, щеки приподняты, лоб и брови расслаблены.

Как проявляется имитация радости в мимике

Когда человек пытается показать радость, не испытывая эту эмоцию искренне, можно наблюдать разную скорость прищуривания глаз и появления улыбки, часто двигаются брови.

Последствия радости

Коммуникация, расслабление. Когда человек радуется, ему хочется поделиться своими эмоциями с окружающими, он хочет общаться, доброжелателен.

Многие магазины, рестораны, самые разные компании специально вызывают радость у клиентов, чтобы повысить их лояльность, расслабить и мотивировать делать больше покупок (комплименты от шеф-повара, всевозможные бонусы).

Производные радости

Благодарность, удовлетворение, наслаждение, симпатия, блаженство, драйв, веселье, восторг, восхищение, предвкушение, ликование, воодушевление, любовь, азарт, эйфория.

Как вызвать радость

Человек радуется, когда неожиданно реализуется значимый критерий. Чтобы вызвать эту эмоцию, вы должны представить человеку реализацию желания в настоящем, неожиданно удовлетворить его критерий.

1. Ускоряйте темп речи.

2. Говорите о перспективах, увеличивайте количество возможностей для человека: «Вот представляешь, как круто будет», «Ты этого хочешь, и ты сможешь это получить», «Это поможет тебе получить то, о чем ты мечтаешь», «Это исключительный шанс для тебя», «У тебя получится, если ты сделаешь это и это».

3. Делайте много быстрых, резких жестов, направленных вверх.

4. Создавайте контраст между событием и ожиданием: «Ты не верил, но это случилось», «Это произошло, хоть ты и сомневался».

5. Будьте энергичными, привлекайте Клиента к активному участию, принятию радости.

Отвращение

Отвращение возникает в момент, когда нарушается значимый ассоциативный критерий.

Как проявляется отвращение в мимике

Нос сморщивается, напрягаются веки, под нижними веками появляются морщинки, напрягается верхняя губа. Человек перестает дышать, замирает.

Как проявляется имитация отвращения в мимике

Обращайте внимание на дыхание. Если человек делает глубокий вдох и говорит: «Это отвратительно!» – он врет. Когда возникает отвращение, дыхание на несколько секунд останавливается, это происходит непроизвольно.

Последствия отвращения

Отстранение, желание прервать коммуникацию.

Производные отвращения

Омерзение, антипатия, брезгливость, терпение, неприязнь, толерантность, отторжение.

Что делать, если Клиент испытывает отвращение?

Быстро проанализируйте, какой значимый критерий Клиента вы нарушили, и постарайтесь исправить ситуацию.

Может быть, ему не нравится запах вашего парфюма, или вы слишком громко кашляете, Клиенту могло не понравиться что-то еще – будьте внимательны и осторожны. Если Клиент показывает эмоцию отвращения в момент обсуждения цены или других деталей дела – рекомендую сразу извиниться и объяснить, что вас неправильно поняли.

Как вызвать отвращение

Согласно своей природе человек непроизвольно реагирует отвращением на четыре элемента.

1. Гнилостные запахи.
2. Фекалии.
3. Жидкие выделения других людей.
4. Больные люди.

Хотите вызвать отвращение? Начните чихать, сморкаться, источайте гнилостные запахи. Можно вызывать отвращение к другим людям, рассказывая про них неприятные вещи. Одна моя знакомая смогла устранить конкурентку на любовном фронте, рассказав парню о ее увлечении уринотерапией. Парень быстро охладел.

Гнев

Гнев возникает, когда появляется угроза для значимого критерия. Ее можно и нужно устранить, и человек в гневе намерен это сделать.

Как проявляется гнев в мимике

Брови сведены, между ними появляется морщинка, губы плотно сжаты. Глаза смотрят пристально, заметны движения крыльями носа. Когда человек испытывает гнев, он готовится бороться с угрозой, а для этого нужна энергия. Быстро получить энергию можно от кислорода и работы мышц, именно

поэтому человек интенсивно дышит – он насыщает организм кислородом для борьбы.

Последствия гнева

Вербальная и невербальная агрессия. Человек может кричать или размахивать руками, проявлять физическую силу, поэтому лучше отойти от него на расстояние вытянутой руки.

Производные гнева

Неприязнь, возмущение, ревность, истерика, вспыльчивость, ненависть, грубость, агрессия, ярость, аффект, бешенство, негодование, раздражение, злорадство.

Как вызывать гнев

1. Говорите человеку о том, что происходит без учета его желаний.
2. Говорите ему, что нужно что-то сделать, хоть он и не хочет, что он должен, обязан.
3. Используйте простые глаголы действия: «скажи», «сделай», «позвони», «приди».
4. Ускоряйте речь ступенчато, выдерживайте ритм.
5. Отрицайте позитивные намерения другой стороны, ищите подвох и озвучивайте свои предположения.
6. Жестикулируйте ступенчато, желательно в направлении живота Клиента, постепенно приближаясь. Такие действия человек подсознательно воспринимает как угрозу.
7. Точно указывайте врага – называйте конкретных людей, конкретные факты.

Важно: вызывая гнев, нужно использовать противопоставление. Ты – он, мы – они. Делайте упор на том, что что-то происходит без воли Клиента. Говорите: «Они делают это специально», «Он плохой», «Мы страдаем из-за них». Создайте угрозу критерию в настоящем: «Он может сделать это в любой момент», «Они делают это прямо сейчас, ты должен их остановить». Обязательно перечисляйте детали, наращивая интенсивность речи.

Печаль

Печаль возникает, когда навсегда потерян значимый критерий, и эта потеря произошла в настоящем времени.

Как проявляется печаль в мимике

Уголки рта и брови опущены вниз, веки расслаблены, дыхание акцентировано на выдохе.

Последствия печали

Заторможенность, рефлексия, пауза, остановка, сокращение коммуникации.

Если человек печально говорит: «У этого товара высокая цена», то он уже смирился с ценой и принял решение о покупке или не купит эту вещь никогда.

Производные печали

Меланхолия, уныние, бессмысленность, обреченность, скука, ностальгия, досада, грусть, гнев, сочувствие, депрессия, опустошенность, скорбь, беспомощность, огорчение, безвыходность, тоска, разочарование.

Как вызвать печаль

Печаль – это утрата в настоящем, и вызывать эту эмоцию в человеке достаточно легко.

1. Говорите с человеком, используя слова-обязательства настоящего времени: «должен», «это необходимо», «ты обязан». Используйте максимальное количество глаголов в пассивном залоге: «нам принесли», «нам говорили».

2. Говорите медленно, откажитесь от активных жестов, двигайтесь монотонно.

3. Включайте человека эмоционально, используя технику «Рамка Мы».

4. Обобщайте: «Так было всегда», «Они никогда нам не помогали», «Все было плохо».

5. Противопоставляйте настоящее и прошлое: «А помнишь, как раньше было», «Вот сейчас все иначе, все хуже». Говорите человеку, что все возможности и ресурсы остались в прошлом, все хорошее осталось позади.

Когда вы включите эмоцию печали, человек перестанет сопротивляться, он больше не будет угрозой. Печальные люди готовы к утомительной, систематической, монотонной работе.

Страх

Человек испытывает страх, когда для значимого критерия существует угроза, на которую нельзя повлиять.

Как проявляется страх в мимике

Глаза одновременно напряжены и широко открыты, нижние веки растянуты, верхние веки подняты. В центре лба заметны морщинки, брови слегка сведены и подняты, рот приоткрыт. Человек замирает, сжимается.

Как проявляется имитация страха в мимике

Если человек говорит, что ему страшно, но лоб расслаблен, – он имитирует страх.

Последствия страха

Естественных реакций на страх три – бегство, замешательство (человек замирает), драка. Если вы начинаете драться, то эмоция страха сменяется эмоцией гнева.

Производные страха

Беспокойство, неуверенность, смятение, переживание, трусость, паника, осторожность, отчаяние, ужас, испуг, кошмар, растерянность, тревога. Любой страх – это проекция страха смерти (если вы боитесь публичных выступлений – это страх быть отвергнутым, страх «умереть» для публики).

Как вызвать страх

Скажите человеку о том, что существует угроза важному критерию в будущем. В настоящем времени ничего не угрожает ценностям Клиента, но это может случиться совсем скоро или в отдаленной перспективе, причем без учета желаний и планов Клиента.

1. Обязательно участвуйте эмоционально, потому что человеку легче бояться вместе.

2. Делайте немотивированные паузы.

3. Ускоряйте речь, резко прерывайтесь и снова начинайте говорить.

4. Используйте неопределенные слова, пространственные фразы: «Мало ли что может случиться», «Бывают такие случаи», «Иногда этот товар ломается».

Неопределенность способствует появлению страха.

5. Используйте противопоставления: «Это может случиться, а может и не случиться».

6. Делайте акцент на будущем: «Вы только представьте, что может случиться», «Подумайте о том, как это будет выглядеть в будущем».

7. Жесты должны быть мелкими, хаотичными, движений должно быть много.

Удивление

Удивление возникает, когда появляются факты, не отвечающие представлению о модели мира, когда какое-то действие или событие не соответствует контексту.

Например, человек удивится, если увидит на центральной площади города новогоднюю елку в разгар лета.

Очень полезна эмоция удивления в обучении, во время мозгового штурма. Если человек не удивляется новому – учиться ему будет трудно. Посмотрите на детей – они так искренне удивляются, когда познают мир, и схватывают все на лету!

Как проявляется удивление в мимике

Глаза широко открыты, брови приподнимаются и изгибаются дугой, рот приоткрыт и расслаблен, нижние веки расслаблены. Удивление – это очень короткая эмоция, ее практически невозможно подделать.

Как проявляется имитация удивления в мимике

Продолжается искренняя эмоция удивления не более 1 секунды, если вы наблюдаете проявление удивления дольше – то наверняка человек притворяется, что удивлен.

Например, вы говорите другу удивительную вещь, и наступает секундная пауза, а потом ваш друг медленно приподнимает брови и так же медленно распахивает глаза шире – он не удивлен, он имитирует удивление. Если удивление настоящее, реакция молниеносная – человек резко поднимает брови и одновременно распахивает глаза.

Последствия удивления

Возникает любопытство, человеку хочется узнать больше, подробнее разобраться в том, что его удивило.

Производные удивления

Недоумение, потрясение, любопытство, интерес.

Как вызвать удивление

У каждого человека есть свои понятия нормального, и удивить его может быть сложно. Но вы можете вызвать интерес, любопытство – производные удивления.

1. Привлекайте внимание к одному каналу восприятия: «послушай», «посмотри», «пощупай».

2. Используйте сенсорные глаголы.

3. Акцентируйте внимание на настоящем времени, на деталях.

4. Говорите с вопросительными интонациями, словно бы с восторгом, задерживая дыхание: «Вы видели?», «Он очень красив, да?», «Это невероятно, чувствуете?»

5. Говорите о появлении неожиданного опыта, обращайтесь внимание на свершившиеся факты: «Раньше вы такого никогда не пробовали», «Это совершенно новые ощущения», «Вы увидели эксклюзив».

Презрение

Презрение – это сравнительная эмоция, она возникает в результате сопоставления нарушения и удовлетворения критерия.

Когда человек презирает вас, он сравнивает с другим или с собой.

Не путайте презрение с отвращением (несравнительная эмоция), которое появляется, когда значимый критерий нарушается. Удивительно, но презрение можно испытывать только к человеку – это социальная эмоция. Невозможно презирать собаку за то, что она слишком доверчива или не так умна, как вы, но можно презирать за это человека.

Как проявляется презрение

Презрение проявляется асимметричной мимикой.

Появляются ухмылка, усмешка на одной половине лица, поднимается одна бровь. Уголок губ оттягивается в сторону.

Когда человек испытывает презрение, в его речи появляются сравнительные слова – быстрее, лучше, сильнее, толще и т. д.

У каждого человека есть свои критерии, по которым он определяет – кто лучше, а кто хуже. Когда человек презирает сам себя, он испытывает стыд.

Производные презрения

- Игнорирование (человек считает вас хуже и одновременно дистанцирован).
- Гордость, насмешка, хвастовство, амбициозность, превосходство (человек считает себя выше, лучше других).
- Зависть (человек не может получить то, что имеет вы, но хочет этого).
- Тщеславие (человек незаслуженно считает себя лучше других).
- Скепсис (сомнение на счет возможностей, знаний другого человека).
- Уважение (ты и я выше других, каждый по-своему).
- Торжество (я победил, я лучше).
- Скромность (нежелание оценить свои заслуги по достоинству).
- Стеснение, смущение (неготовность занять свою позицию выше).
- Смирение, покорность, непокорность (признание своей позиции снизу).
- Пренебрежение (объединение отвращения и презрения).
- Издевка (человек в позиции выше, но неуважителен по отношению к тем, кто ниже).

Как вызвать презрение

Как мы говорили ранее, у каждого человека есть свои критерии, по которым он сравнивает себя с окружающими.

Если вы знаете о таких критериях, можете вызвать презрение, совершив недопустимое с точки зрения человека действие.

Можно вызывать презрение к другим людям, рассказывая, как они нарушили важные для Клиента ценности.

Архетипы

Ведем себя как дети...

Зайчик, Лисичка, Волк, Медведь – думаете, это персонажи из сказки? Ан нет! Это люди в нашей жизни.

Карл Густав Юнг еще 100 лет назад описал людей именно с позиции этих четырех архетипов, рассматривая их как этапы взросления человека «**дитя-трикстер-воин-хозяин**», но это идеальный вариант. Часто люди застревают в каком-то одном архетипе.

Зайчики или дети – это люди творческие, обаятельные, веселые, у них доминирует эмоция радости и удивления, для них важны похвала и внимание. Скорее всего, вы уже встречали таких взрослых детей среди своих знакомых, про которых возникает мысль «Мужу 40 лет, а ведет себя как ребенок». От мужчины в архетипе «дитя» не стоит ждать, что он станет защитником, опорой. При этом ради любимой готов снять последнюю рубашку.

Лисички или трикстеры – это хитрецы, живущие многоходовками, схемами, так называемые Остапы Бендеры своего времени. У таких людей есть свои достоинства - они умеют договориться практически с любым. У трикстеров сильно развита эмоция презрения, которая основана на сравнении себя с другими, что позволяет им быть гибкими и внимательными к деталям. Любят комплименты за наделенные природой качества или за так. Любимая забава трикстеров - «разводить» людей архетипа «дитя». Мужчины-трикстеры в отношениях часто имеют несколько женщин-детей, причем каждая думает, что она единственная. Но если же

всплывает факт измены, то этот лис все выставит так красиво, что она будет чувствовать себя виноватой, да еще и прощения попросит. С женщинами-трикстерами, впрочем, то же самое. Если у вас есть что-то более ценное, чем у них, например, связи, статус, материальные ценности, то вы, определенно, заинтересуете их. Даже руководителя-трикстера больше будут интересовать ваши статус и положение, чем ум.

Волк или воин – это солдат, человек целеустремленный и решительный с доминирующей эмоцией гнева и жизненным кредо «Вижу цель – не вижу препятствий!». Воины, напротив, весьма благосклонно относятся к детям по принципу «Солдат ребенка не обидит», но церемониться и сюсюкаться не будет – это его раздражает. Выстраивать отношения с таким человеком нужно с позиции «у меня есть то, что приблизит тебя к цели». Если это любовные отношения, то ему нужна боевая подруга, чтоб патроны подавать. Воины не романтики, они не будут дарить цветы, посчитают это глупым, а, скорее всего, даже не подумают про них. Для них более характерно делать практичные подарки. Многие девушки на первых же свиданиях отвергают воинов из-за их резкости, прямолинейности, возможно, и неотёсанности. И эта очень большая женская ошибка. Потому что в семье воин часто проявляется как домовенок Кузя «Все в дом, все в семью», а мудро поставленная задача решается им

достаточно быстро. В работе, бизнесе воин отличный достигатор, может проявляться как герой, вести людей за собой к большой цели.

Медведь или хозяин – глава, который выстроил свою систему и руководит ей (семья, бизнес, руководящая должность во главе своей команды), с доминирующей эмоцией печали в значении мудрости. Хорошо разбирается в людях. Главная ценность - это его система. Хозяин снисходительно относится к детям, временами по-отечески - заботится, учит. С трикстерами и воинами выстраивает отношения, пока те помогают ему поддерживать систему. Чтобы создать крепкие отношения с хозяином, нужно аккуратно, гибко встроиться в его систему в границе существующих рамок, никто же не сказал, что их потом нельзя расширить изнутри, но мягко, по миллиметру (вспомните, как малыши в возрасте 3-4 лет щупают зону доступности, отслеживая, когда им выпишут безопасный стоп.). Хозяин вести за собой не будет, скорее, даст направление, замотивирует и будет с тыла, с какой-нибудь возвышенности наблюдать, как все идет.

В каждом из нас проявляются все четыре архетипа, просто какие-то доминируют больше, и когда ты умеешь их выявлять, найти общий язык с человеком становится намного проще.

Знание архетипов полезно в переговорах, потому что у каждого из них есть свои слабые и сильные стороны. Если будете знать архетип своего оппонента, сможете выстроить максимально эффективную стратегию переговоров.

Давайте разбираться как же их распознать и как с ними коммуницировать?

Дитя

Как узнать Дитя

Стремление выделиться, броская одежда, заметные аксессуары. Девушки часто выбирают розовые цвета в одежде, парни предпочитают что-то вычурное и эпатажное. Дитя хочет удивлять. Автомобиль у Дитя такой же – привлекает внимание цветом или формой, для этого архетипа важна внешняя оболочка.

Дитя обычно выбирает детские позы, жестикулирует и ведет себя как ребенок.

Если вы увидели девушку в розовом платье, которая приняла позу наивной девочки – носки рядом, а пятки направлены в разные стороны, – перед вами Дитя.

Как Дитя ведет переговоры

Дитя выбирает наивную позицию, использует фразы: «Это произошло случайно», «Ой, я этого не знал», «Я буду аккуратнее в следующий раз». Дитя не смотрит в будущее, он живет здесь и сейчас, ни за что не отвечает. Люди этого архетипа реагируют ситуативно, у них маленький охват внимания, они не задумываются о последствиях. Дитя не соблюдает договоренностей, поэтому лучше с ним не сотрудничать.

Как проходит свидание с Ребенком

Встреча с Ребенком превращается в увлекательную прогулку, интересное путешествие, обычно много смеха и общения. Дитя легко удивить, поэтому свидание наполнено романтикой.

Трикстер

Как узнать Трикстера

Обычно Трикстеры выбирают универсальную одежду – например, в стиле кэжуал. Они одеваются так, чтобы чувствовать себя комфортно в разных ситуациях – на совещании и на вечеринке, на обычной прогулке и в дальней поездке. Трикстеры предпочитают универсальные образы, легко подстраивающиеся к контексту.

Автомобиль у Трикстера ассоциируется с интенсивными переживаниями, он любит испытывать острые ощущения. Скорее всего, Трикстер выберет быструю, маневренную машину.

Трикстер по-особенному ставит ноги – носки направлены в ту сторону, которая его интересует. Если вы разговариваете с Трикстером и не уверены, что он внимательно вас слушает, посмотрите на его ноги – куда указывает носок, там находится объект настоящего интереса Трикстера.

Как Трикстер ведет переговоры

Трикстер очень любит многоходовки, он неустанно просчитывает варианты и последствия, ищет скрытый смысл и возможности, использует лесть и хитрость в переговорах. Договор с Трикстером – это палка о двух концах. С одной стороны – Трикстер обещает выполнить договоренности, но с другой – нет никаких оснований верить Трикстеру, потому что его обещания расплывчаты, он постоянно ищет способ обойти договор.

Проблема Трикстера в том, что он стремится достигать нескольких целей одновременно, не концентрируется на чем-то одном. У него постоянно есть свои тайные интересы, он стремится удовлетворить интересы «своих» людей, часто раздаёт обещания. Нередко эти обещания и интересы пересекаются, и Трикстеру приходится хитрить, чтобы и волки были сыты, и овцы остались целы.

С Трикстерами нужно быть осторожным, нельзя поддаваться на его провокации. Трикстер хорошо управляет эмоциями, поэтому желательно иметь к нему нейтральное отношение.

Как проходит свидание с Трикстером

Встреча с Трикстером – это коктейль из намеков и хитрости. Трудно предположить, что сделает Трикстер в следующую минуту.

Трикстер любит соблазнять, и при этом он убеждает, что идея соблазнения пришла в голову именно вам.

Воин

Как узнать Воина

Воины любят носить костюмы, которые напоминают им форму, или одеваются в стиле милитари – брюки цвета хаки, берцы и т. д.

Автомобиль у Воина надежный, это в первую очередь инструмент для достижения целей.

Воин может оставить машину грязной, но позаботится о ее технической исправности.

Воин ведет себя уверенно, ставит ноги на ширине плеч.

Основная задача воина – обуздать собственную агрессивность.

Как Воин ведет переговоры

Воин принимает сильные волевые решения, идет к своей цели напрямую. Если в процессе условия меняются, он все равно достигнет своей цели, даже если ему в итоге будет хуже.

Воин действует по принципу «мужик сказал – мужик сделал».

Воины часто достигают цели назло другим, чтобы кому-то что-то доказать. Таких людей легко взять на «слабо».

Если сказать: «Тебе слабо это сделать?», то Воин возмутится и начнет действовать, доказывая, что ему не слабо.

Как проходит свидание с Воином

Воин – это настоящий рыцарь, он готов совершать подвиги.

Свидание с таким человеком может стать настоящим приключением.

Воин любит, когда ему ставят трудновыполнимые задачи, и искренне расстраивается, если от него не требуют рыцарских поступков.

Хозяин

Как узнать Хозяина

Хозяин предпочитает солидную классику.

Он носит дорогие костюмы, но может надеть и джинсы престижного бренда.

Хозяин выбирает автомобиль исходя из своих критериев надежности, удобства и практичности.

Свою машину Хозяин всегда держит в порядке, следит за ее состоянием.

Хозяин ставит ноги немного шире, чем Воин, чтобы захватить максимум территории.

Как Хозяин ведет переговоры

Хозяин учитывает мельчайшие детали, взвешивает свои решения, прописывает в договоре подробно каждое правило. Он учитывает все позиции и интересы, выверяет каждый процент и сантиметр. Договариваться с Хозяином сложно, переговоры выматывают. Чтобы достичь договоренностей с Хозяином, часто требуется несколько встреч, несколько раундов.

Если Хозяин на что-то согласился, что-то прописал в договоре – он обязательно сделает это. Такие люди все планируют и всегда следуют своим планам.

Как проходит свидание с Хозяином

Свидание для Хозяина – это просто часть его деятельности, относится к свиданиям он соответственно. Его стиль – правила и регламент, четкие договоренности. Для встречи он отводит конкретный промежуток времени, и вам придется подстраиваться. Хозяин назначает свидание в утвердительной форме, он ставит вас перед фактом: «Сегодня с 17.00 до 19.00 у меня образовалось “окно”», встретимся там-то. Будь на месте без опозданий. До встречи». Как взаимодействуют архетипы