

Виконала – Власова Є.Ю.
Студентка 3 курсу 7 групи



Невербальні засоби ділового спілкування



Цікаві факти

- Австралійський спеціаліст "з мови рухів тіла" А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається лише 7 % інформації, зате за допомогою звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонацію тощо) — 38 %, міміки, жестів, пози — 55 %.
- Відомо, наприклад, що в цирку артисти розмовляють між собою за допомогою жестів та деяких рухів тіла.
- Ученими зареєстровано більше як 1000 невербальних знаків і сигналів.
- Жінки більш чутливі, ніж чоловіки, цим пояснюється існування такого поняття, як жіноча інтуїція.

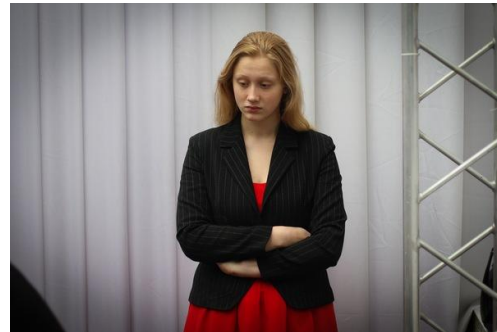
Невербальне ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей використовуючи немовні засоби (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність), які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів між підприємствами, фірмами, організаціями.

Невербальні засоби ділового спілкування поділяються на:

- оптико-кінетичну систему;
- паралінгвістичну та екстралінгвістичну системи,
- проксеміку;
- візуальний контакт.

Під час ділових переговорів слід звернути увагу на позу ділового партнера - це положення людського тіла, типові для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини.

"закриті" пози коли людина намагається закрити передню частину тіла і зайняти поменше місця в просторів;



"Відкриті" пози стоячи: руки відкриті долонями ввєрх, сидячи: руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту.

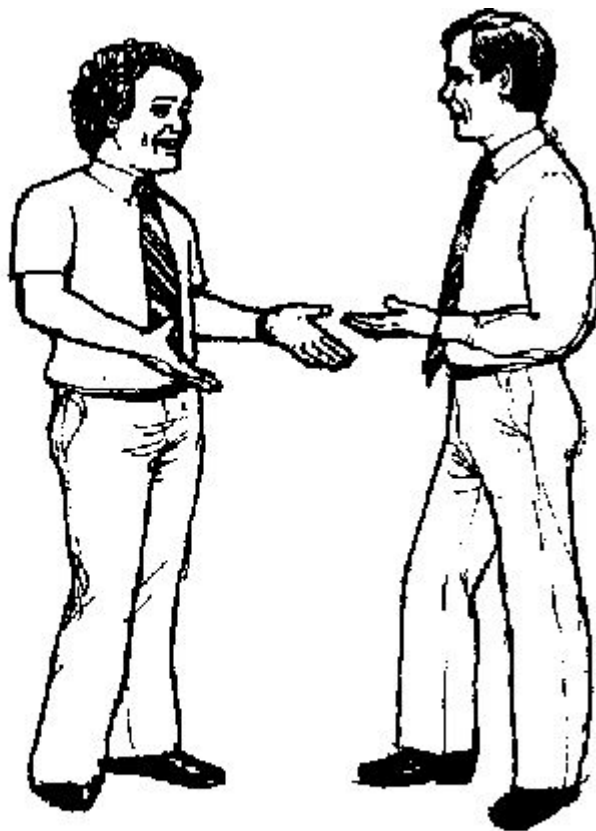
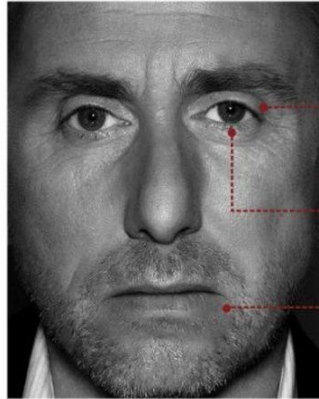


Рис. 82. Открытое тело и открытые отношения.



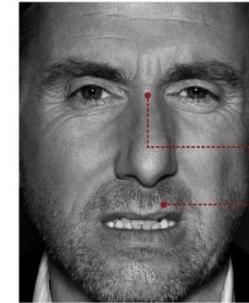
Рис. 93. "Может быть когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я".

Важливе значення при ділових комунікаціях відіграє міміка — це експресивно-виразні рухи різних частин обличчя людини (особливо очей, рота), які передають психологічний її стан у певний момент часу.



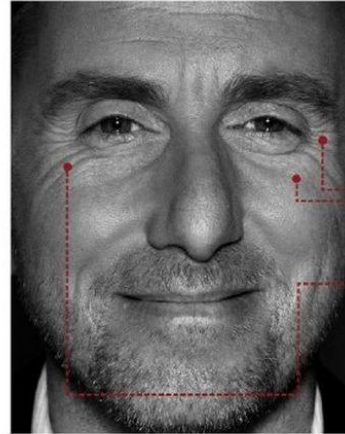
Печаль

- 1 Верхние веки слегка опущены
- 2 Ресницы
- 3 Угол



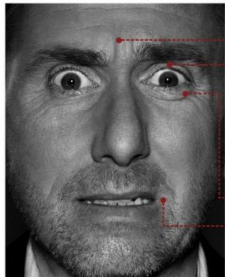
Отвращение

- 1 Сморщенное выражение лица
- 2 Верхняя губа приподнята



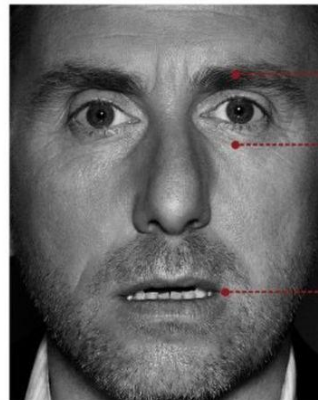
Счастье

- 1 Небольшие морщинки в уголках около глаз
- 2 Щеки приподняты
- 3 Задействованы мышцы вокруг глаз



Страх

- 1 Брови приподняты и вытянуты
- 2 Верхние веки приподняты
- 3 Нижние веки напряжены
- 4 Губы немного вытянуты



Удивление

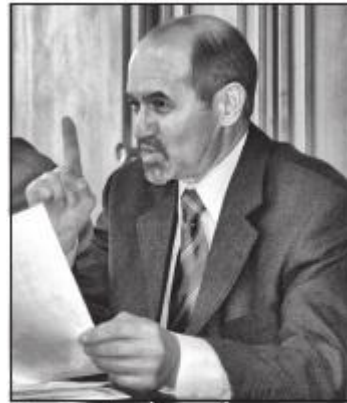
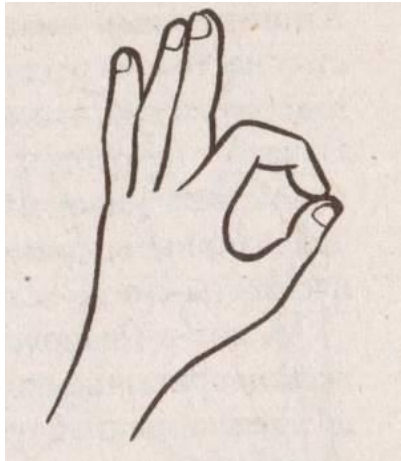
- 1 Брови приподняты
- 2 Глаза широко раскрыты
- 3 Рот приоткрыт



Презрение

- 1 Приподнятый уголок рта с одной стороны

Важливу роль в різних ділових культурах відіграють жести — це рухи тіла, які передають внутрішній стан людини і несуть інформацію про її думки, переживання, а також про її ставлення до того, що відбувається з нею та навколо неї.



Вказівний палець догори – претензія на унікальність, жест самозвеличення під час виступу Дмитра Шлемка.



Напіввідкритий жест від нардепа Зіновія Шкутяка: долоня правої руки повернута догори, проте ліва рука залишається лежати впертою на стіл, виказуючи невпевненість у словах і потребу в надійній опорі.



Заклик до уваги та ще один вияв відкритості: "жест ясновидця" у виконанні Зіновія Шкутяка.



Зіновій Шкутяк б'є себе в груди – жест, який означає прохання повірити сказаному.



Народний депутат Дмитро Шлемко своїм жестом тисне на аудиторію і, закриваючись від неї, вимагає беззаперечної уваги.

Один із важливих моментів у роботі менеджерів - посмішка. Спеціалісти серед усіх експресивних засобів приділяють найбільшу увагу. Існує майже 60 описів посмішки (весела, грайлива, сумна, чудова, крива, журлива, переможна тощо).

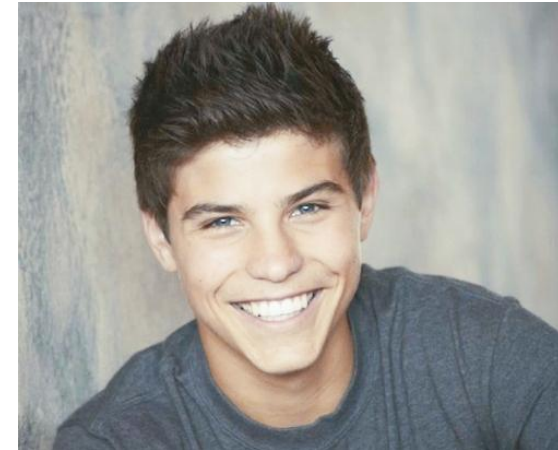
Стисла посмішка



Викривлена посмішка



Голлівудська посмішка



Грайлива посмішка



Рукоштовкання як елемент ділових відносин

Рукоштовкання, що належить до такесичних засобів, ділиться на три типи:

- домінуюче (рука зверху, долоні розвернуті вниз);
- покірне (рука знизу, долоні розвернуті вверх);
- рівноправне.

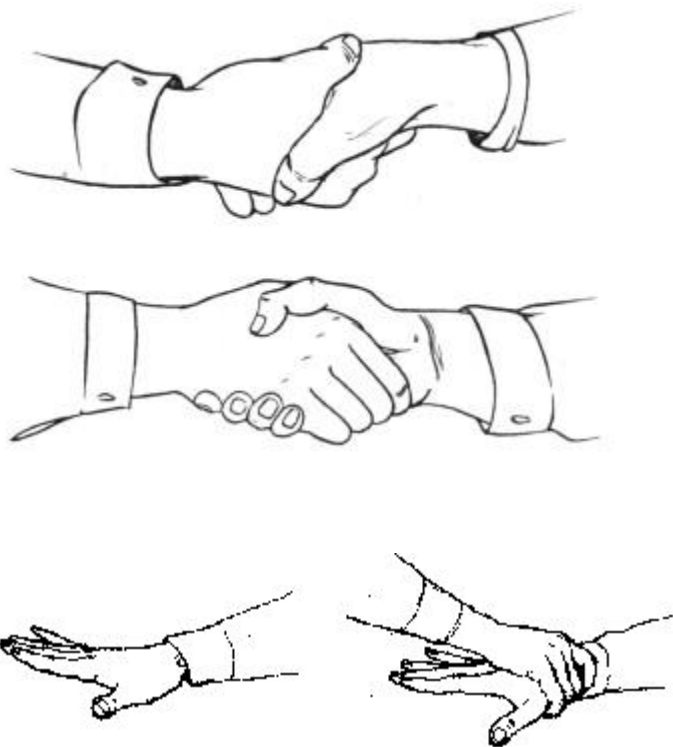


Рис.25. Властне рукоштовкание

Рис.26. Нейтралізація властного рукоштовкание

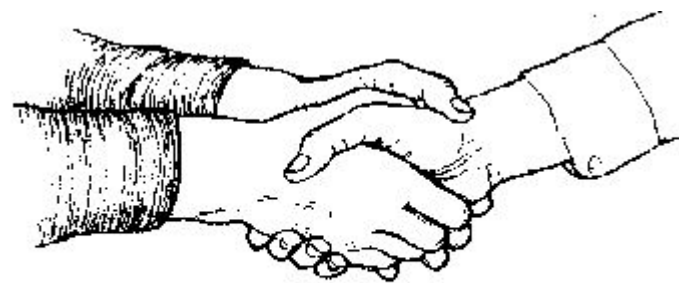
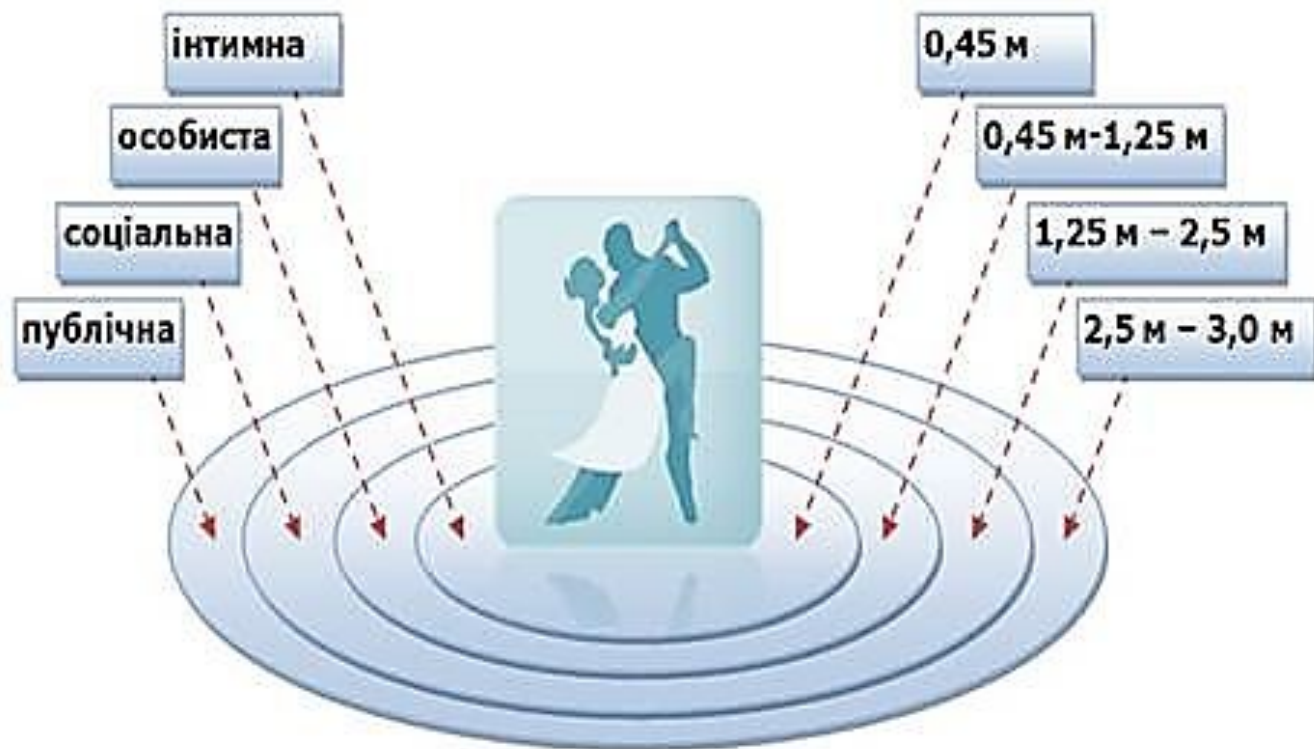


Рис.27. "Перчатка"

Норми приближення ділових партнерів при спілкуванні - дистанції

Спілкування завжди просторово організовано. До проксемічних характеристик відноситься орієнтація партнерів в момент спілкування і дистанція між ними.



Проксемічні компоненти ділових переговорів

Позиції сторін, які спілкуються за столом, виділяються характером спілкування:

- якщо спілкування носить суперницький чи захисний характер, люди сідають навпроти;
- при звичайній дружній розмові - займають кутову позицію;
- при кооперативній поведінці - займають позицію ділової взаємодії з одної сторони столу;
- незалежна позиція визначається в розміщенні по діагоналі.

