

The background of the slide features a light gray, semi-transparent image of a crowd of business professionals in suits and dresses, walking and interacting in a professional setting. The silhouettes are rendered in a darker shade of gray, creating a subtle, busy atmosphere behind the text.

Вербальные и невербальные средства делового общения

Нужнова Елизавета

Косарева Нина

АП-51

Процесс делового общения осуществляется с помощью **вербальных (речевых)** и **невербальных (неречевых)** средств, причем значение вторых часто недооценивается обыденным сознанием. На самом деле невербальная коммуникация играет гораздо более важную роль, чем может показаться. По данным учёных, полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты на 55%, через интонацию – на 38% и через слова – лишь на 7%.

Рассмотрим же по подробнее особенности вербального и невербального общения.



Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект визуального имиджа** свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений. Элегантность и доброжелательный взгляд – ещё до начала речи играет большую роль в формировании первого впечатления.

Основные коммуникационные эффекты:

- **Эффект первых фраз** закрепляет или корректирует первоначальное впечатление. Именно по этому первые фразы, сказанные собеседнику, **должны заинтересовать его**. Это означает, что в первых фразах должна быть сосредоточена информация, **сразу приковывала к себе внимание**.



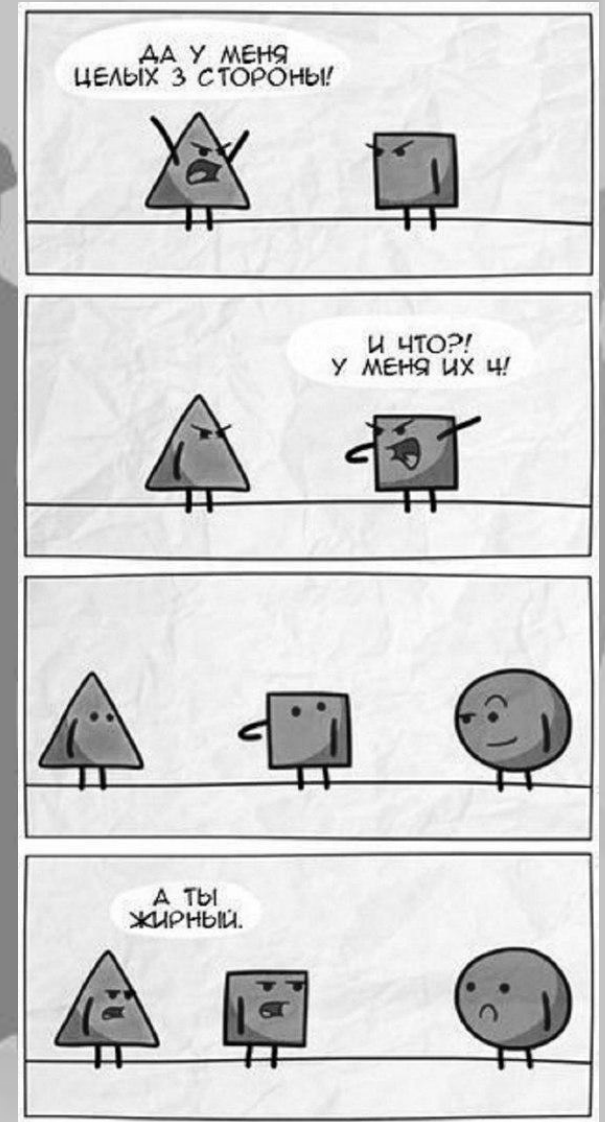
Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект аргументации** заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации. Деловому человеку желательно владеть не только основами логики, чтобы уметь грамотно и последовательно строить свою речь, но и достоверной фактической информацией (конкретные факты, цифры).

Основные коммуникационные эффекты:

- **Эффект порционного выброса информации** позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника. Этот эффект основан на **предварительно продуманном распределении** по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного. Это означает, что не нужно за две минуты пытаться рассказать всю необходимую информацию.



Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект релаксации** позволяет снять эмоциональную напряженность. Если ситуация позволяет, то можно **использовать юмор**. Он создает естественную паузу для отдыха людей, сближает, настраивает на благожелательный лад и даёт силы для восстановления эмоциональной энергии.

The background of the image consists of numerous dark silhouettes of people in business suits, walking and standing in various poses, creating a sense of a busy crowd or office environment. The silhouettes are rendered in a dark grey color against a light grey background.

Стоит отметить, что слова собеседника иногда не соответствуют тому, **что он на самом деле думает и чувствует. Но как это узнать?** Чтобы ответить на этот вопрос, нужно знать язык мимики, жестов и телодвижений, т.е. невербальные средства общения.

Структура и функции невербального общения

Невербальное общение представляет собой общение посредством **неречевых знаковых систем**.

Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания. Отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения. Знание **языка жестов и телодвижений** позволяет только лучше понимать собеседника, но и увидеть истинную реакцию на услышанное ещё до того, как он выскажется.

Невербальное общение имеет визуальную, акустическую, тактильную и ольфакторную систему.

Визуальная система включает:

- Мимику, жесты, позы;
- Реакции кожи (потоотделение, покраснение и т.д.);
- Пространственно-временную организацию общения;
- Контакт глаз и др.



Тактильная система включает:

- Прикосновения и рукопожатия;
- Поглаживания и похлопывания;
- Объятия и поцелуи.



Акустическая система объединяет две системы:



- Паралингвистическую (грамотность речи, темп, тембр, высота);
- Экстралингвистическую (паузы, смех, кашель, плач).

Ольфакторная система объединяет:

- Приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- Естественные (тело) и искусственные (косметика) запахи человека.



The background of the slide features a large number of silhouettes of people in business attire, including suits and dresses, walking in various directions. The silhouettes are rendered in a light gray color against a white background, creating a sense of a busy, professional environment. The text is overlaid on this background in a bold, black, sans-serif font.

Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными:



- **Функция дополнения** выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют её содержание (например, поднятый вверх указательный палец – знак «это важно»);

- **Функция опровержения** выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Исходя из того что невербальное поведение меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное;



- **Функция замещения** выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумном холле гостиницы, где собралось много людей, мы жестами сообщаем находящемуся вдали гостю, что такси прибыло и нужно выходить;

УЧИМ ПОДВОДНЫЙ ЯЗЫК



ОГРОМНАЯ



ОГРОМНАЯ



АКУЛА



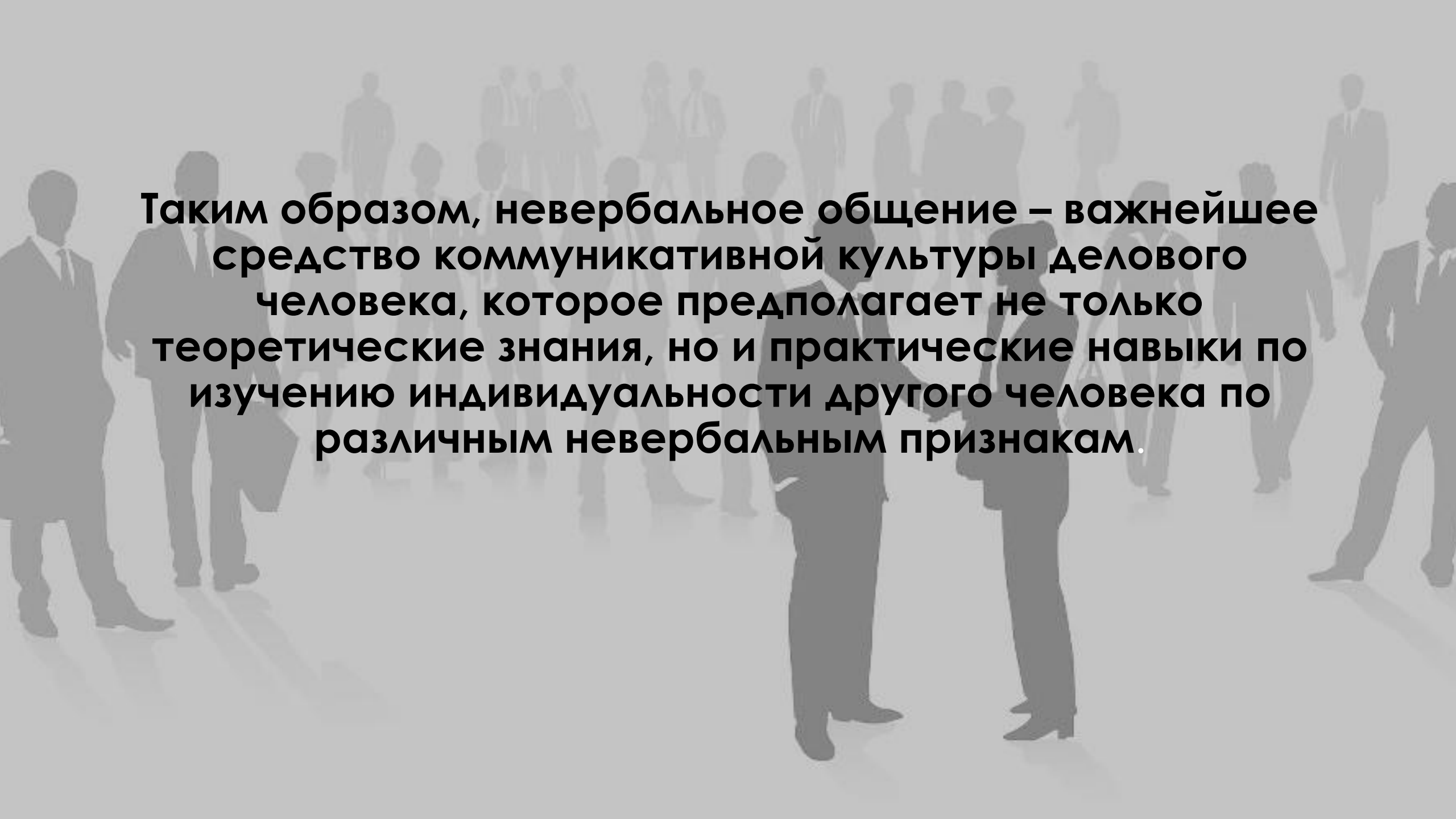
ПРЯМО СЗАДИ



ТЕБЯ



- **Функция регулирования** выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются знаки, замещающие слова: поворот головы в сторону; прикосновение к кому-то, выражающее желание о чём-то спросить, и др.




Таким образом, невербальное общение – важнейшее средство коммуникативной культуры делового человека, которое предполагает не только теоретические знания, но и практические навыки по изучению индивидуальности другого человека по различным невербальным признакам.

Изучение индивидуальности по почерку

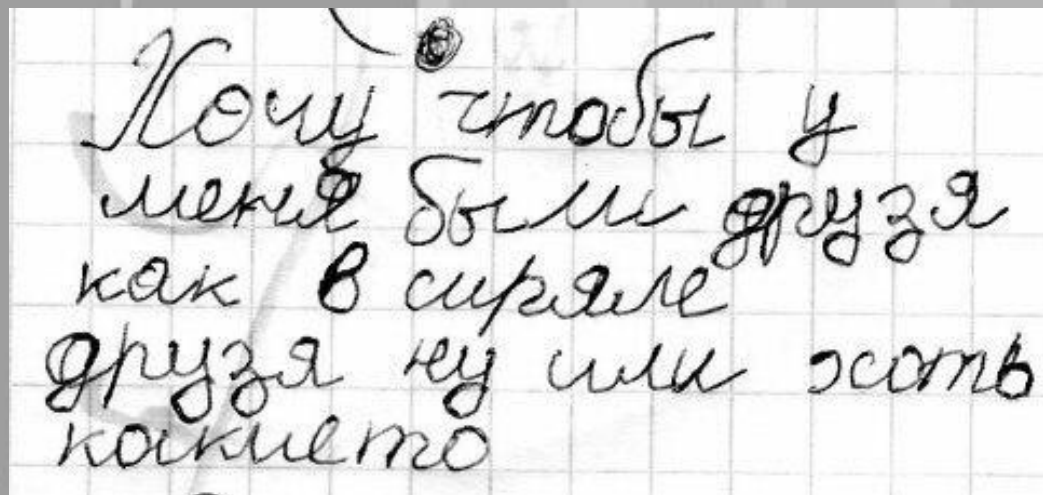
Расшифровав графологичность почерка делового партнера, можно сказать о его индивидуальных особенностях.

Надо различать **каллиграфию** и **графологию**. Если **каллиграфия** изучает красивое и четкое письмо, то **графология** концентрируется на индивидуальности почерка человека, на отклонениях от правописания в ту или иную сторону.

По почерку трудно установить большинство физических особенностей человека и его характер. А вот определить возраст, рост, некоторые характерные особенности пишущего и эмоции человека в момент написания вполне возможно.



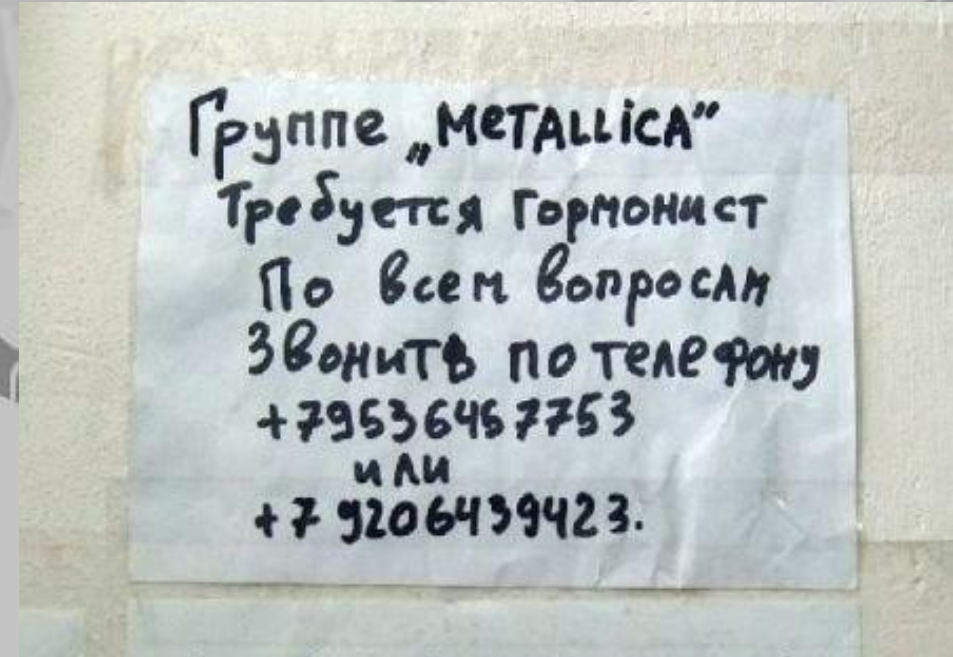
**При анализе подчерка следует
обращать внимание на характерные
признаки:**



Кому чтобы и
меня были друзья
как в сироте
друзья ну или эсать
какимто

- **Строки.** **Прямые строки** указывают на уравновешенность, сдержанность и последовательность человека. **Волнистые** – на дипломатичность и гибкость мышления. **Параболические** указывают на импульсивность, нетерпеливость, самонадеянность, горячность: пишущий немедленно пытается осуществить задуманное, но не доводит дело до конца. **Поднимающиеся** строчки характерны для оптимистичных, энергичных, самоуверенных, честолюбивых и инициативных людей. **Опускающиеся** строки характерны для пессимистичных людей с пониженной самооценкой и часто подваленным настроением.

- **Наклон почерка.** Наклон вправо указывает на дисциплинированность, исполнительность, общительность. **Вертикальный почерк** говорит о сдержанности, выносливости, иногда замкнутости. **Почерк, опрокинутый в лево** на 120 градусов, характерен для людей своенравных, упрямых, недоверчивых и скрытных, возникает в результате несоответствия естественных склонностей человека с условиями его жизни. **«Опрокинутый» почерк** (ненужные завитки, неравномерность интервалов между буквами, словами, строками) указывает на нервное заболевание. **Разнотипный почерк** (в одном слове разные типы наклонов букв) – показатель капризности, чувствительности, аффективности (человек может нагрубить и внутренне сожалеть об этом).



- **Нажим почерка.** Сильный нажим характерен для людей решительных, энергичных, трудолюбивых, прагматичных. Слабый нажим указывает на мечтательность, слабоволие, неумение доводить начатое до конца, эмоциональность.

КОГДА МЕНЯ СПРАШИВАЮТ, СЛОЖЕН ЛИ РУССКИЙ ЯЗЫК,
Я ПОКАЗЫВАЮ ИМ, КАК ПИШЕТСЯ СЛОВО «ШИНШИЛЛА»:

ШИНШИЛЛА

• **Буквы.** Преувеличенный размер прописных букв – показатель обостренного чувства собственного достоинства, самоуверенности, честолюбия, стремления к независимости, то же в соединении с украшенностью указывает на хвастливость и тщеславие. **Сжатые, низкие и короткие буквы** показывают слабое умственное развитие, грубость, упрямство и стеснение в выражении собственных эмоций.

10. Как бы Колумбия могла решить проблему партизанской войны?

Если целая страна не смогла ее решить, как могу я?

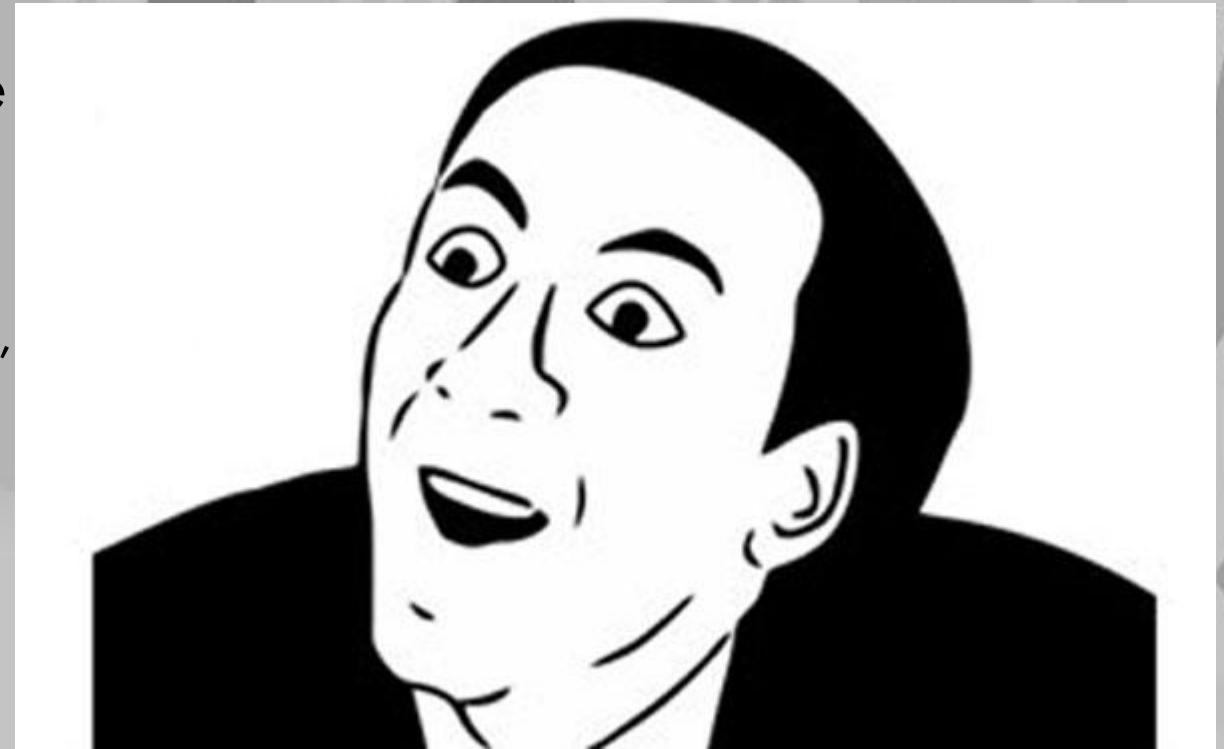
• **Размер почерка.** Крупный и размашистый подчерк говорит об одностороннем поведении в жизни; крупное письмо – показатель щедрости, развитости чувства собственного достоинства. Мелкий почерк характеризует людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность. Беглый и размашистый почерк присущ предприимчивым людям, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи.

8. Первые клетки на Земле, возможно, были... ?

ОДИНОКИ

Изучение человека по позе, мимике и жестам

- **Мимика** – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о переживаниях человека. Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. Основную познавательную нагрузку несут брови и губы. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.



• **Жесты в общении дают много информации. Выделяют:**

Жесты оценки: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др.;

Жесты уверенности: соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;

Жесты нервозности и неуверенности: переплетенные пальцы рук, постукивание по столу пальцами, прикосновение к спинке стула перед тем, как сесть;

Жесты ожидания: потирание ладоней и т.д.;

Жесты отрицания: сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус; скрещенные руки и др.;

Жесты расположения: прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

Жесты доминирования: резкие взмахи сверху вниз, некое нависание над собеседником и т.п.;

Жесты неискренности: прикрытие рукой рта, прикосновение к носу, как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чём-то, поворот корпуса в сторону собеседника, бегающий взгляд и др.

- **Поза** – положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону; если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад.

Позы человека подразделяются на **«открытые»** (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) и **«закрытые»** (когда человек пытается как-то закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве).



Основы такесики, проксемики и просодики

- **Такесика** – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения. В разных культурах значительно различается допустимое количество прикосновений.

Из всех видов тактильных контактов (объятия, поцелуи, простое прикосновение руки и др.) наиболее распространено рукопожатие. Оно является неизменным атрибутом любой встречи и прощания.



- **Рукопожатие** может быть очень информативным. Особенно важно обращать внимание на интенсивность и продолжительность рукопожатия. Например, слишком короткое указывает на безразличие или неприязнь, в то время как немного удлинённое рукопожатие наряду с улыбкой – показатель дружелюбия, а **ладонь, повернутая вниз**, – желание главенствовать.



- **Проксемика** – учение о дистанциях, которые соблюдают люди.

Выявляются четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения:

- 1) **Интимная дистанция** может быть ближней, выражаясь прикосновением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.
- 2) **Личная дистанция** – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения деловых переговоров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обязывает и тем самым располагает к продолжению контакта.

Когда ты устал от людей, которые находятся слишком близко к тебе.



- 3) **Социальная дистанция** – от 1,2 м до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря и других служащих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это будет означать прекращение разговора.
- 4) **Публичная дистанция** предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра, или от трибуны до участников совещаний, собраний.



- **Просодика (экстралингвистика и паралингвистика).** Паралингвистические и экстралингвистические данные (интонация, громкость, скорость, темп и тембр речи, смех, плач и др.) являются важной основой психодиагностики внутреннего состояния человека.



Литература:

- <https://psy.wikireading.ru/23988> ;
- <https://psyera.ru/verbalnye-i-neverbalnye-sredstva-obshcheniya-804.htm> ;
- <https://www.aka-media.ru/inside/137/> ;
- «**Деловое общение**» книга Измайлова М.А. ;
- «**Как говорить с кем угодно и о чем угодно**» книга Лейл Лаундес;
- **Психология делового общения. Учебное пособие** автор Валерий Макеев.