

Невербальная культура делового разговора

Выполнил: студент группы А-14
Митюхин Сергей

Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

- Часто слова собеседника не соответствуют тому, что он на самом деле думает и чувствует. Жесты и мимика лица являются точными индикаторами внутреннего состояния собеседника, его мыслей и желаний.
- Информация, считываемая с рук и лица, является более достоверной, чем полученная через обычный речевой канал общения, поскольку жесты и телодвижения управляются импульсами нашего подсознания.
- Успех любого делового разговора в значительной мере зависит от умения понимать язык жестов и мимики.

Невербальные средства общения

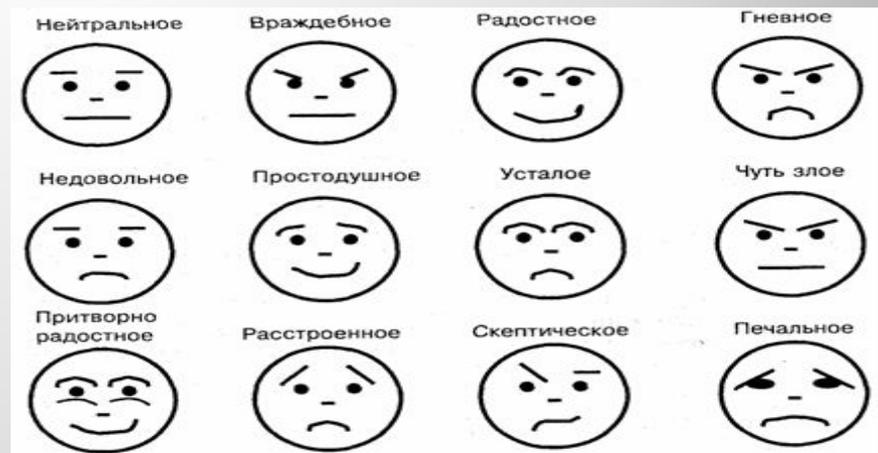
В аспекте человеческого общения большая часть информации передается посредством жестов, поз, расположения и соблюдения дистанции между партнерами. Она находится в информативных сигналах близкого контакта собеседника с глазу на глаз.

Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания.

Невербальные знаки могут соответствовать или не соответствовать словам человека, которые они сопровождают.

Основные невербальные средства общения:

- кинесика;
- просодика и экстралингвистика;
- такесика;
- проксемика.



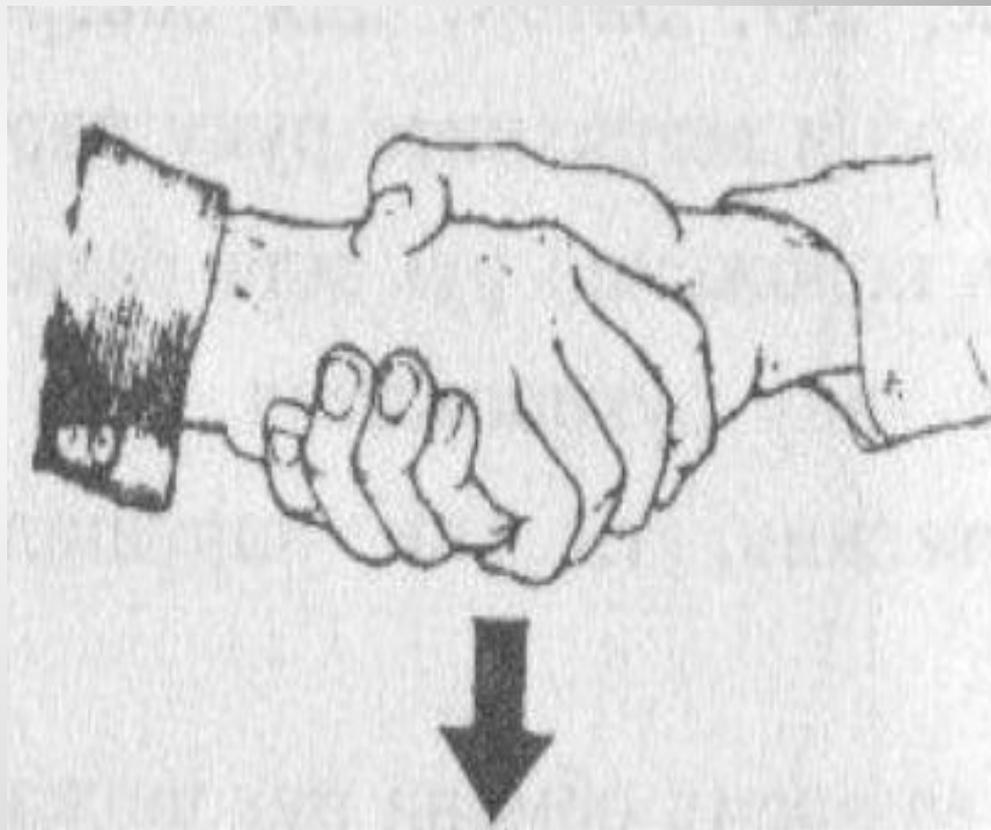


Значение различных типов рукопожатий

- Рукопожатие – это современная форма этого древнего приветственного ритуала выражается в том, что люди протягивают друг другу руки и слегка встряхивают их, что в большинстве англоязычных стран делается в моменты приветствия и прощания. Обычно при рукопожатии сцепленные руки покачивают от 3 до 7 раз.
- В деловом разговоре рукопожатие играет очень важную роль как в начале, так и в конце беседы. Но оно используется не только при приветствии. Это еще и символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру. Таким образом, рукопожатие — очень важное невербальное средство, свидетельствующее о внутреннем состоянии собеседников и их внешней культуре.

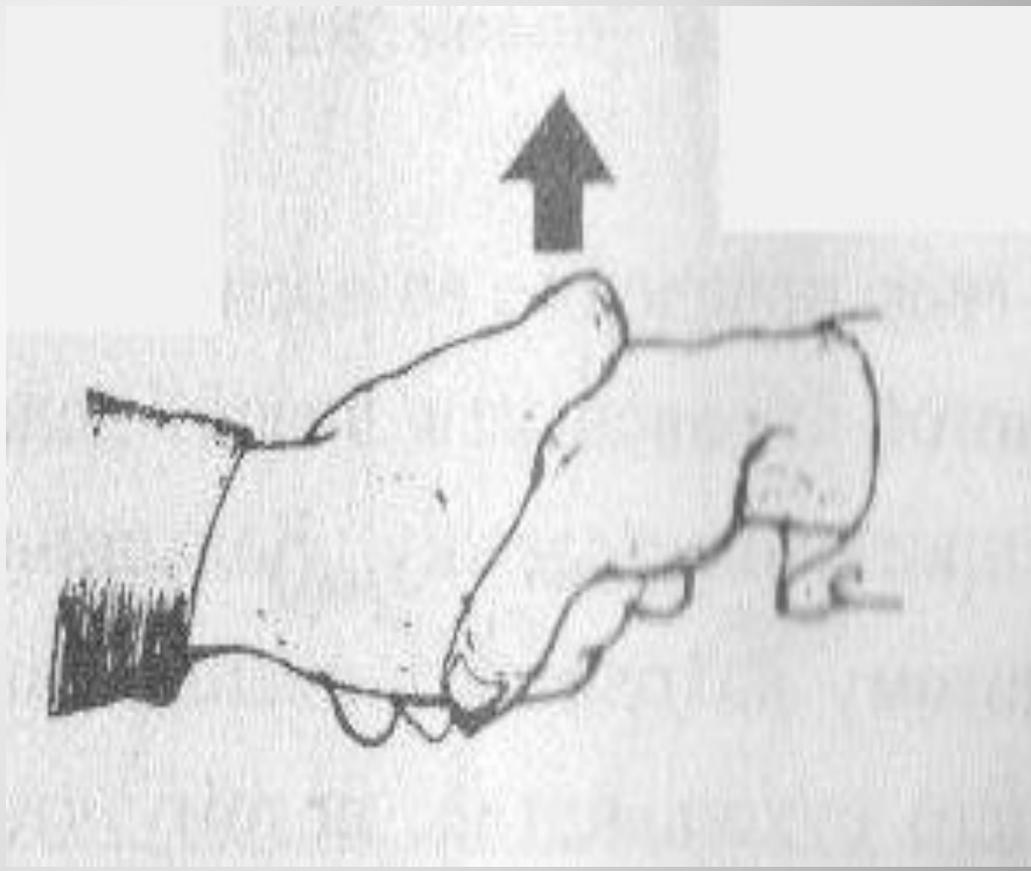
Доминирующие рукопожатие

Во время властного рукопожатия ваша рука захватывает руку другого человека таким образом, что ваша ладонь развернута вниз.



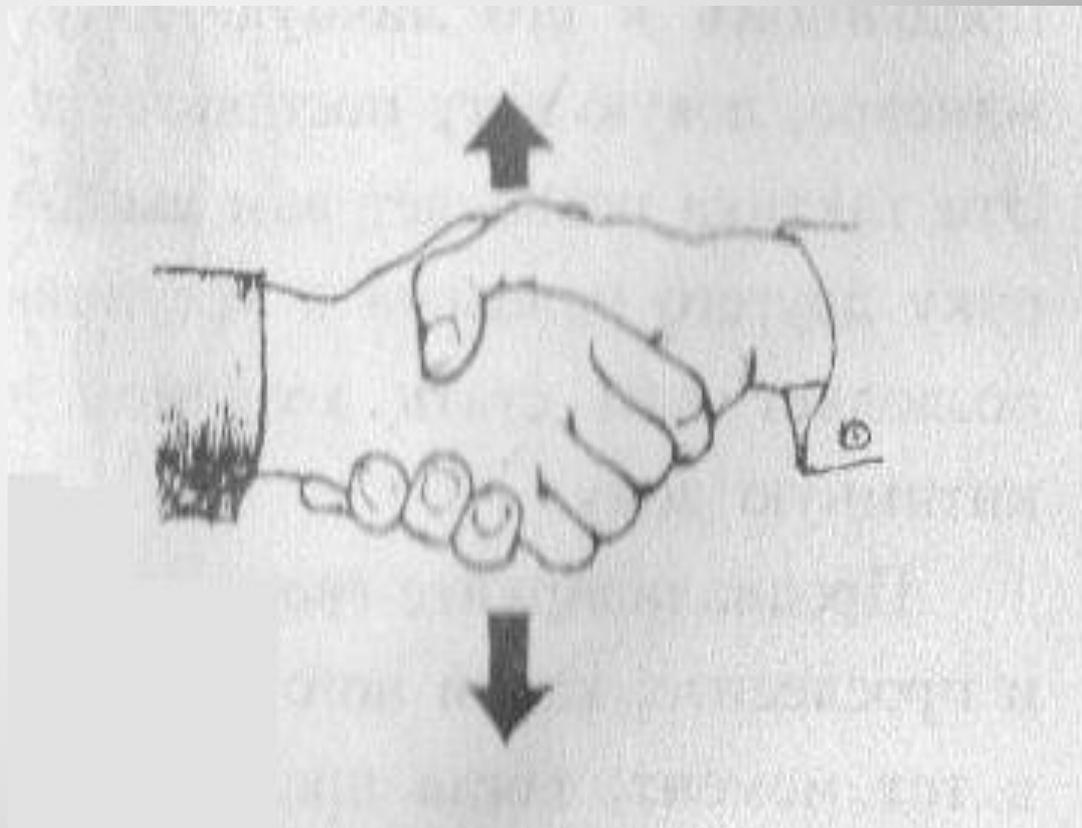
Покорное рукопожатие

Во время
покорного
рукопожатия
ваша ладонь
направлена
вверх.

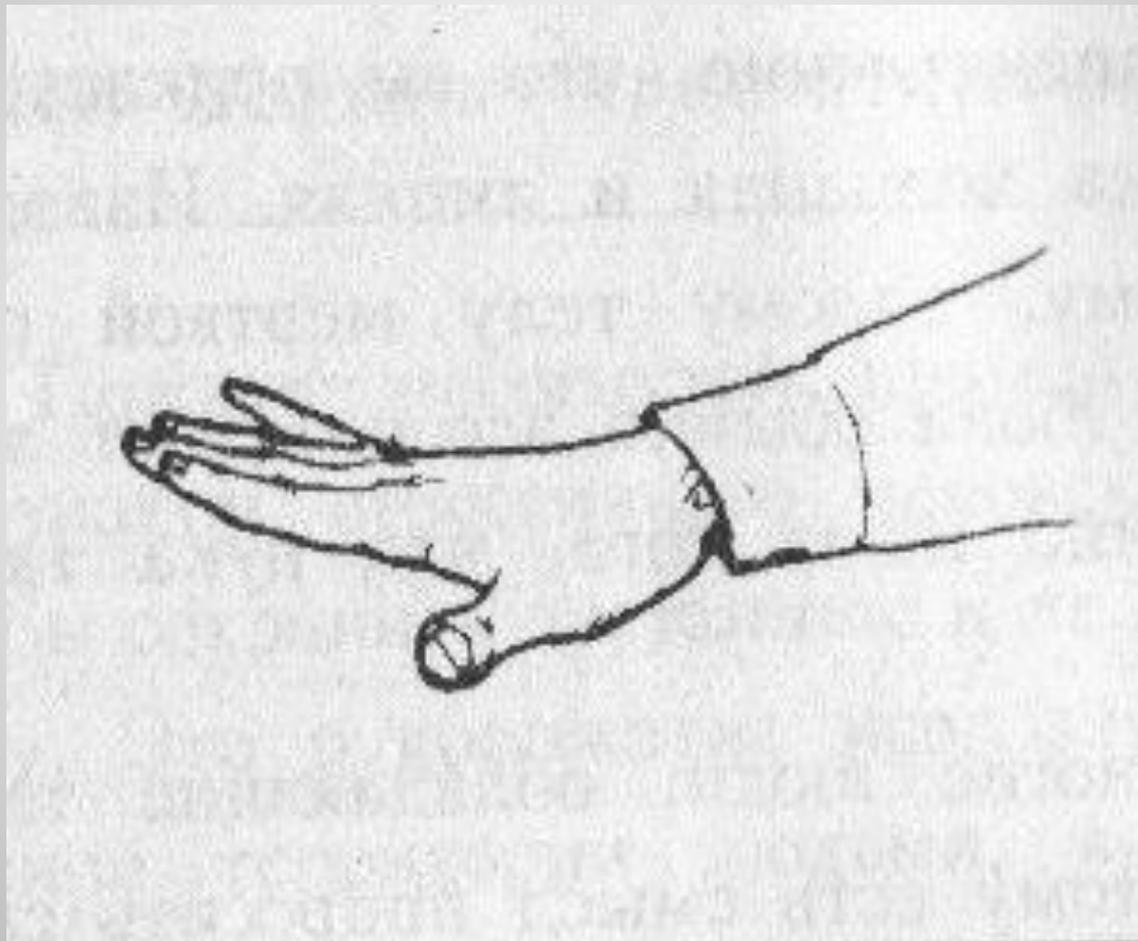


Равноправное рукопожатие

При равноправном рукопожатии ладони участников направлены в стороны.

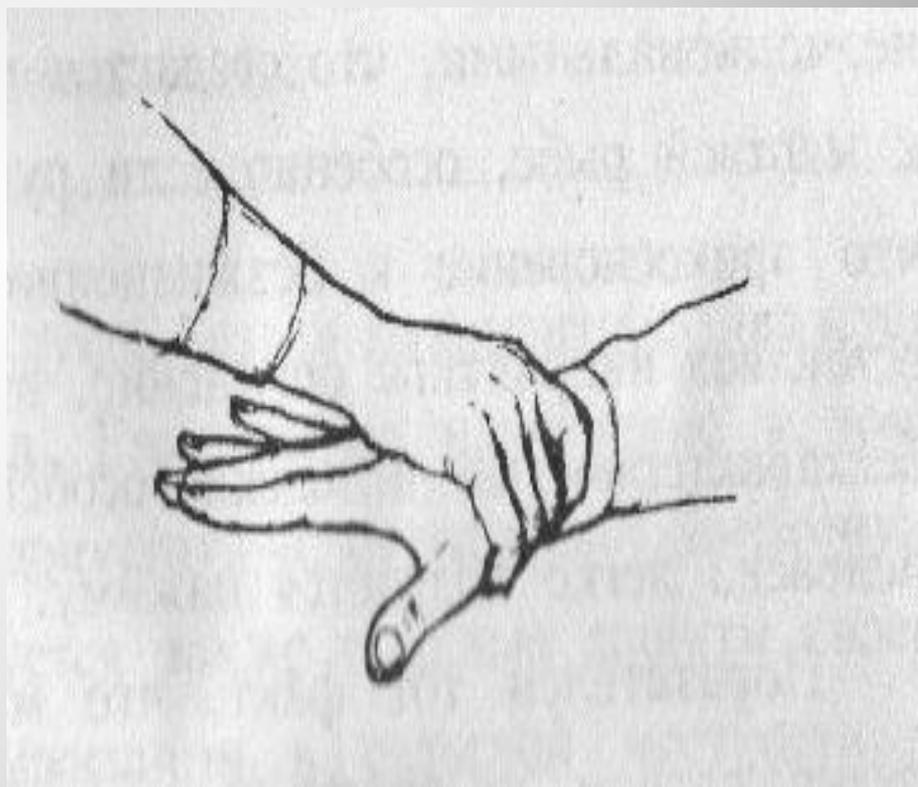


Властное рукопожатие



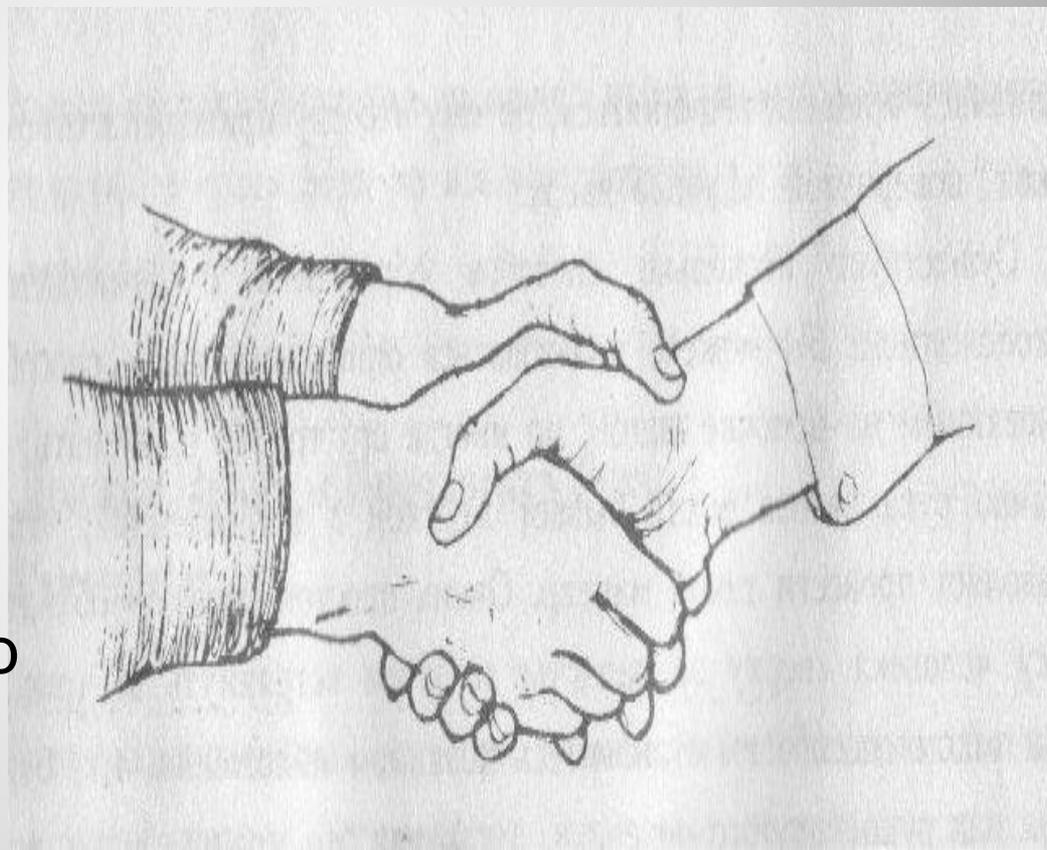
Нейтрализация властного рукопожатия

Чтобы нейтрализовать властное рукопожатие необходимо обхватить руку человека сверху за запястье и встряхнуть её, при таком способе уже вы становитесь хозяином положения.



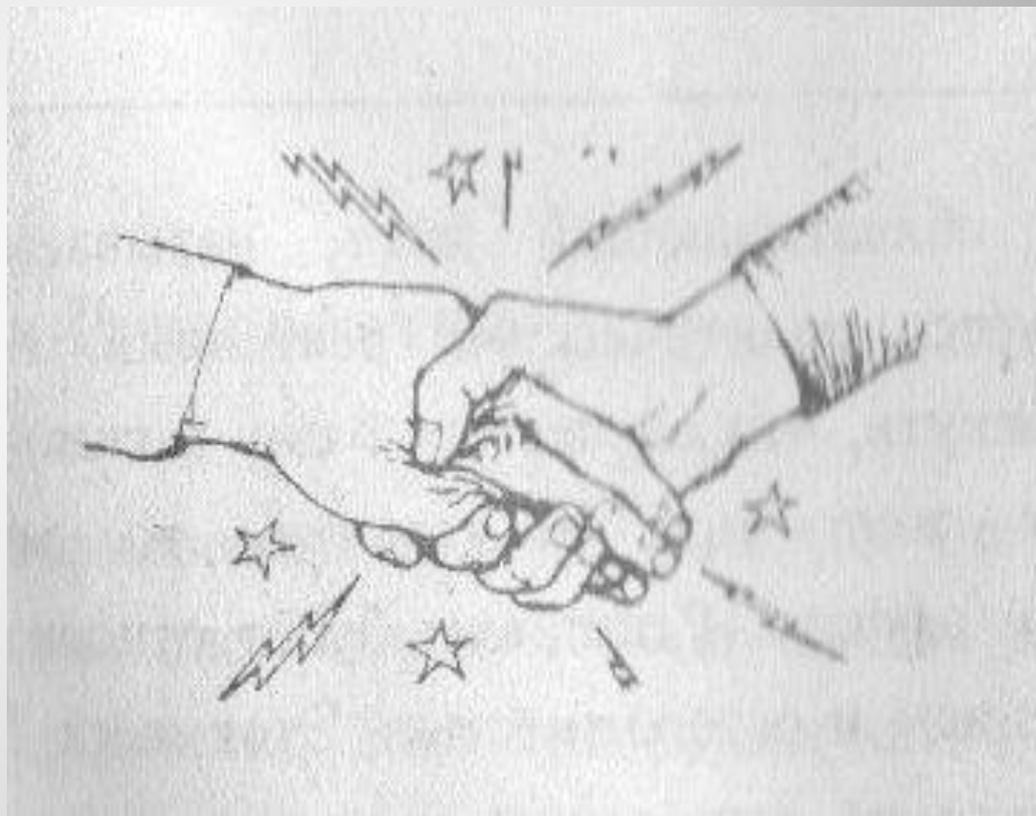
«Перчатка»

Такой способ рукопожатий используется политическими деятелями. Автор этого жеста показывает, что он честен и ему можно доверять.



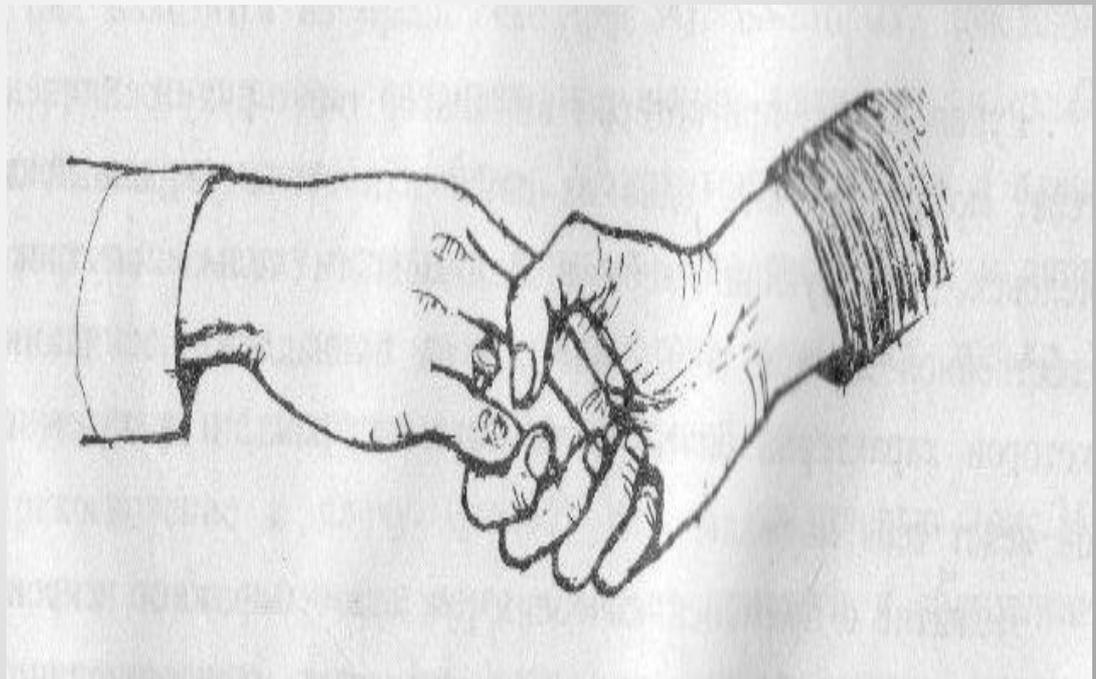
Рукопожатие с хрустом пальцев

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев является отличительной чертой агрессивного жестокого человека.



Пожатие кончиков пальцев

Такое рукопожатие говорит о том, что человек не уверен в себе и предпочитает держать партнера на удобном расстоянии.



Позы собеседников и их психологическая роль

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц.

В процессе делового разговора надо обращать внимание на позы собеседника, ибо они, как и жесты почти не фиксируются сознанием и потому гораздо лучше слов передают его истинные мысли и настроения.

При закрытой позе человек старается не показывать переднюю часть тела и занять, как можно меньше места в пространстве. При этом он выражает недоверие, несогласие, противодействие, критику.



Поднятые плечи и опущенная голова говорят о том, что собеседник замкнут.

При открытой позе руки раскинуты, направлены ладонями вверх, ноги выпрямлены. Отмечается проявление доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Человек, заинтересованный в общении, будет расслаблен, спокоен, наклоняться в сторону собеседника, смотреть ему прямо в глаза.



Позы общения

- ✓ Поза обиды-В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову («набычивается»)
- ✓ Жесты или позы, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу,
- ✓ если во время беседы ваш собеседник опускает веки, то это сигнализирует о том, что вы стали для него неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами.
- ✓ Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время-Для того, чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник делает следующие жесты: сосание дужки очков, постоянное снятие и надевание очков, протирание линз.
- ✓ Жестом уверенного в себе человека-с чувством превосходства над другими является жест закладывания рук за спину с захватом запястья
- ✓ Жесты несогласия-Собирание несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов.
- ✓ Жесты готовности-Они выражаются в подаче корпуса вперед.

Дистанция общения



- Интимная дистанция До 50 см
Общение самых близких людей.
- Персональная (личностная) дистанция 50-120 см
Общение со знакомыми людьми
Социальная дистанция 120-350 см
Дискуссии между коллегами, общение с малознакомыми людьми, официальное общение .
- Публичная общественная дистанция Свыше 350 см
Публичные выступления перед различными аудиториями .

Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон, телесное проявление эмоций и мыслей. Их называют духовными инструментами общения. Они несут в себе огромное количество разнокачественной информации, чаще наиболее искренней, чем произносимые слова. Благодаря жесту мысли говорящее образно понятнее.

Жесты классифицируются на:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения, внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
- жесты, выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.д.);
- описательные жесты (имеют смысл только в контексте речевого высказывания).



Коммуникативные жесты и их значение:

- барабанит пальцами - скучает нервничает, пожимает плечами – неинтересно, не обращает внимания
- стискивает руки - отчаяние, ощущение безнадежности;
- сжимает кулаки - агрессия, пытается контролировать свой гнев;
- руки скрещивает на груди - вызов, осуждение;
- руки расслаблены, ладони поворачивает вверх перед собой - удивлен, озадачен;

- расстегивает пиджак - готов к активным действиям;
- трогает, потирает нос - размышляет, думает;
- смотрит поверх очков - хочет большего..., фактов;
- ладони сложены домиком - проявляет интерес;
- сдавливают переносицу - устал;
- сидит на краю стула - чего-то ждет, проявляет интерес;
- сидит, положив ногу на ногу и слегка покачивает ногой - скучает;
- рука, сжатая в кулак за спиной, другая рука держит ее за запястье - замкнут, напряжен.

Жестикуляция помогает оратору удерживать внимание аудитории и доносить до нее свои мысли. Она бывает **непроизвольной** и **целенаправленной**.

Некоторые люди проявляют неискренность, ложь прикрытие рта рукой, подрагиванием ямочки (желобка) под носом, потиранием пальцем века, оттягиванием воротничка.



Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам. В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных жестов и поз, отражающих различное внутреннее состояние собеседников.

- Жесты открытости свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно.
- Жесты подозрительности и скрытности свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас.
- Жесты и позы защиты являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу.
- Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы.
- Жесты сомнения и неуверенности связаны чаще всего с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи.



Сигналы, посылаемые глазами и губами

- С помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации. Поэтому очень важно во время делового разговора контролировать выражение своих глаз.
- Для того чтобы построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом на протяжении примерно 60-70% всего времени общения.
- При деловом разговоре рекомендуется направить взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника. Собеседник будет чувствовать, что вы настроены по-деловому, правда, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз. Этим вы сможете контролировать ход беседы при помощи взгляда.



Различают взгляды: деловой, неформальный или социальный и интимный.

- **Деловой взгляд** охватывает «символический» треугольник на лице собеседника: лоб – зрачок правого глаза – зрачок левого глаза – лоб. Начальник должен смотреть на подчиненного деловым взглядом.
- **Социальный взгляд**. Если глаза движутся на лице собеседника по линии глаза – рот, то это неформальный. Мы пользуемся им на приемах, вечеринках и т.д.
- **Интимный взгляд** проходит через линию глаз собеседника и опускается ниже рта. Чем ниже, тем интимнее. Чем ближе друг к другу стоят собеседники, тем более благожелательно и дружелюбно они настроены.

Если человек не смотрит прямо в глаза, значит он обманывает. Взгляд, устремленный в пространство, подглядывание на часы, говорит о скуке. Взгляд вверх очков действует на собеседника негативно.



ВИДЫ ВЗГЛЯДОВ, ИХ ТРАКТОВКА И РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ДЕЙСТВИЯ

<i>ВЗГЛЯД И СОПУТСТВУЮЩИЕ ДВИЖЕНИЯ</i>	Трактовка	Необходимо
<i>Подъем головы и взгляд вверх</i>	Подожди минуту, подумаю	Контакт прервать
<i>Движение головой и насупленные брови</i>	Не понял, повтори	Контакт усилить
<i>Улыбка, возможно, легкий наклон головы</i>	Понимаю, мне нечего добавить	Контакт продолжить
<i>Ритмичное кивание головой</i>	Ясно, понял, что тебе нужно	Контакт продолжить
<i>Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику</i>	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
<i>Взгляд в сторону</i>	Выражаю пренебрежение	Уйти от контакта
<i>Взгляд в пол</i>	Испытываю страх и желание уйти	Уйти от контакта

Обман, ложь, сомнения

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками. Однако, если человек прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лжете!

Защита Рта Рукой

Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, в то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдержать произносимые слова.

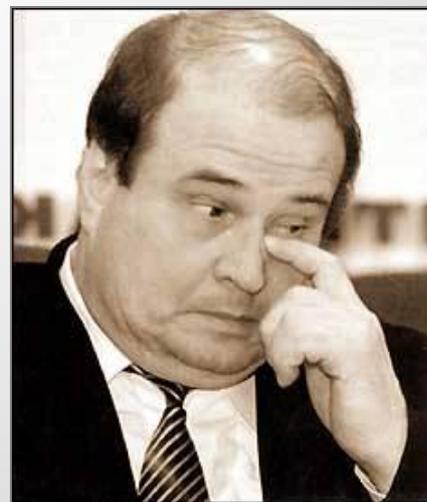


Прикосновение к Носу

В сущности, прикосновение к носу является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста.

Потирание Века

Мудрая обезьяна говорит: "Не вижу греха", закрывая глаза. Этот жест вызван тем, что в мозгу появляется желание скрыться от обмана, подозрения или лжи, с которыми он сталкивается, или желание избежать взгляда в глаза человеку, которому он говорит неправду.



Почесывание и Потираание Уха

Фактически этот жест вызван желанием слушающего отгородиться от слов, положив руку около или сверху уха.

Почесывание Шеи

В этом случае человек почесывает указательным пальцем правой руки место под мочкой уха или же боковую часть шеи. Наши наблюдения за этим жестом выявили интересный момент: человек обычно делает пять почесывающих движений. Очень редко количество почесываний будет менее пяти или более пяти. Этот жест говорит о сомнении и неуверенности человека.



Национальные особенности невербального общения

- Встречаясь с иностранцами или посещая другие страны, деловому человеку следует знать характерную для них мимику, жесты и позы. Легкомысленное обращение с обычными для нас жестами может привести к самым неожиданным последствиям. Усугубляет положение также и тот факт, что нередко одно и то же выразительное движение или жест у разных народов может иметь совершенно различное значение.



Таким образом, не зная особенностей невербального общения разных народов, можно легко попасть впросак, обидев или хуже того – оскорбив вашего собеседника. Во избежание этого каждый предприниматель или руководитель (особенно тот, кто имеет дело с зарубежными партнерами) должен быть осведомлен о различиях в трактовке жестов, мимики и телодвижений представителями делового мира в различных странах.



+



невербалика

=

СМЫСЛ