

Мимика и жесты в деловом общении



Презентация Черновой Анны 9
Б

Обратимся к Википедии

- **Невербальное общение** — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.
- Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменять своё поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата

К невербальным видам поведения относятся :

- выражение лица;
- поза, ориентация и наклон тела;
- жесты и движения ног;
- высота, тон голоса и иные его вокальные характеристики, интонация и паузы, скорость речи;
- прикосновения;
- дистанция при общении;
- взгляд, а также визуальное внимание.

- Мимика – это выражение лица человека, она является главным элементом отображением эмоций и чувств. Позитивные эмоции, например, любовь или удивление, распознать намного легче, чем негативные, к которым можно отнести отвращение или гнев. Эмоции по-разному отражаются на правой и левой стороне лица, ведь левое и правое полушария мозга выполняют разные функции: правое совершает управление эмоциональной сферой, а левое отвечает за интеллектуальные функции.
- Эмоции выражаются в мимике таким образом:
- Гнев – широко открытые глаза, опущенные уголки губ, «прищуренный» взгляд, сжатые зубы;
- Удивление – приоткрытый рот, широко открытые глаза и поднятые брови, опущенные кончики губ;
- Страх – сведенные брови, растянутые губы с опущенными и отведенными вниз уголками;
- Счастье – спокойный взгляд, приподнятые, отведенные назад уголки губ;
- Печаль – «угасший» взгляд, опущенные уголки губ, сведенные брови.



Визуальный контакт

- Этот метод невербального общения помогает демонстрировать заинтересованность в беседе и лучше понимать смысл сказанного. Во время разговора два человека вместе создают и регулируют степень комфорта, периодически встречаясь взглядом и отводя его в сторону. Пристальный взгляд может как сформировать доверие, так и породить дискомфорт.
- Приятные общие темы поддерживают зрительный контакт, а негативные запутанные вопросы заставляют отводить взгляд в сторону, демонстрируя несогласие и неприязнь.





Особенности визуального контакта позволяют делать выводы о степени заинтересованности в диалоге и отношении к собеседнику:

- Восхищение – долгий зрительный контакт, спокойный взгляд;
- Возмущение – пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, длительный зрительный контакт без пауз;
- Расположение – внимательный взгляд, зрительный контакт с паузами каждые 10 секунд;
- Неприязнь – избегание зрительного контакта, «закатывание» глаз.
- Ожидание – резкий взгляд в глаза, приподнятые брови.
- При визуальном контакте можно выяснить не только отношение собеседника, но и определить некоторые особенности характера.

Что может сказать голос ?

- Волнение – низкий тон голоса, быстрая обрывистая речь;
- Энтузиазм – высокий тон голоса, четкая уверенная речь;
- Усталость – низкий тон голоса, понижение интонации к концу предложения;
- Высокомерие – медленная речь, ровная монотонная интонация;
- Неуверенность – ошибки в словах, частые паузы, нервный кашель.

Расстояние между собеседниками играет важную роль в налаживании контакта, понимании ситуации общения.

Часто люди выражают свое отношение такими категориями как «держаться оттуда подальше» или «хочу быть ближе к нему». Если люди заинтересованы друг другом, разделяющее их пространство уменьшается, они стремятся находиться поближе. Для лучшего понимания этих особенностей, а также для того, чтобы правильно разграничивать ситуации и рамки контакта, следует знать основные пределы допустимого расстояния между собеседниками:

- Интимное расстояние (до 0,5 м) – интимные доверительные отношения между близкими людьми, друзьями. Также может быть допустимо в спорте, где допустимым является телесное соприкосновение.
- Межличностное расстояние (от 0,5 м — до 1,2 м) – комфортное расстояние во время дружественной беседы, где допускаются прикосновения друг к другу.
- Социальное расстояние (от 1,2 м – до 3,7 м) – неформальное взаимодействие в социуме, во время деловой встречи. Чем больше расстояние, вплоть до крайней границы, тем отношения формальней.
- Публичное расстояние (более 3,7 м) – комфортное расстояние для лектора, который совершает публичное выступление перед большой группой людей.

- Чувства и установки людей можно определить по манере сидеть или стоять, по набору жестов и отдельным движениям. Людям легче и приятней общаться с теми, кто обладает экспрессивной моторикой, оживленным расслабленным выражением лица.
- Яркие жесты отображают позитивные эмоции и располагают к искренности и доверию.
- *При этом чрезмерная жестикуляция, часто повторяющиеся жесты могут говорить о внутреннем напряжении и неуверенности в себе.*
- Невербальное общение становится доступным, а уровень взаимопонимания увеличивается, если вы понимаете позы и жесты вашего собеседника.

Положение рук

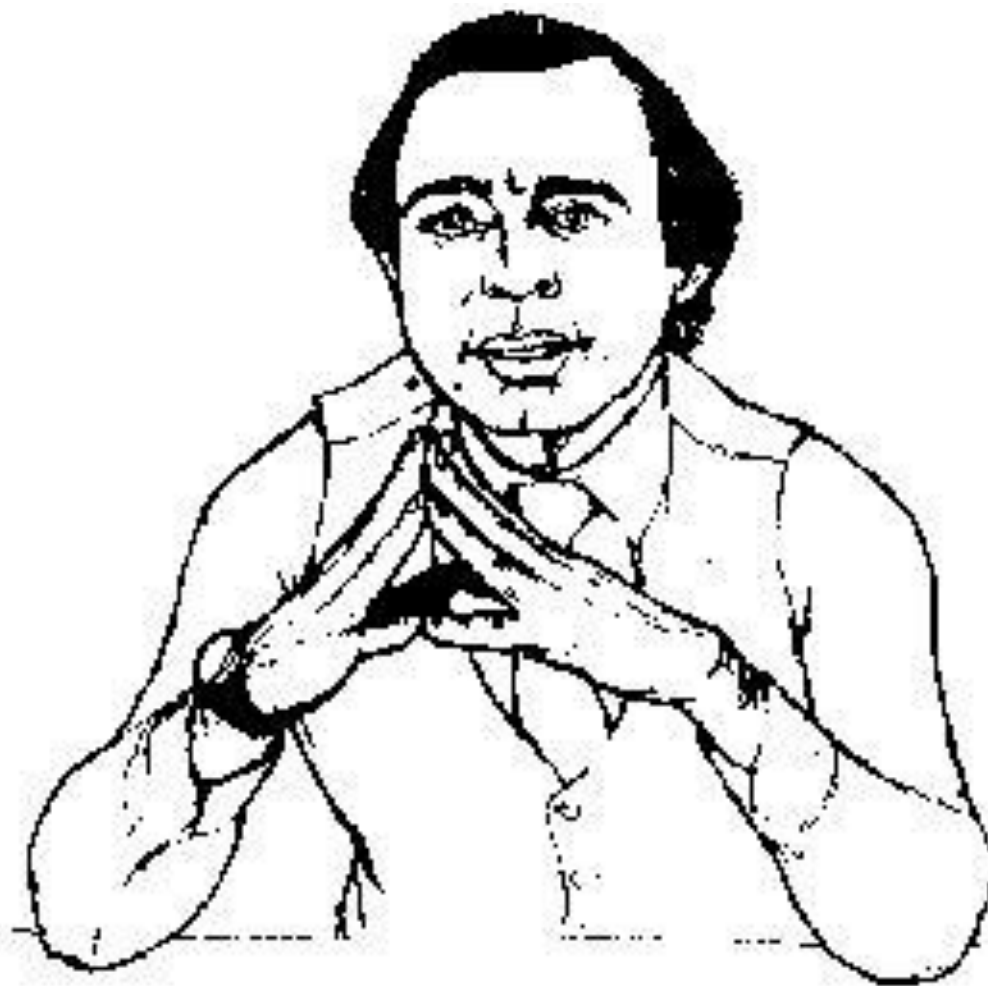


Исследования, проведенные Ниренбергом и Калеро по изучению жеста сцепленных пальцев рук, позволили им заключить, что этот жест обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение. Этот жест имеет три варианта: скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица, руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в

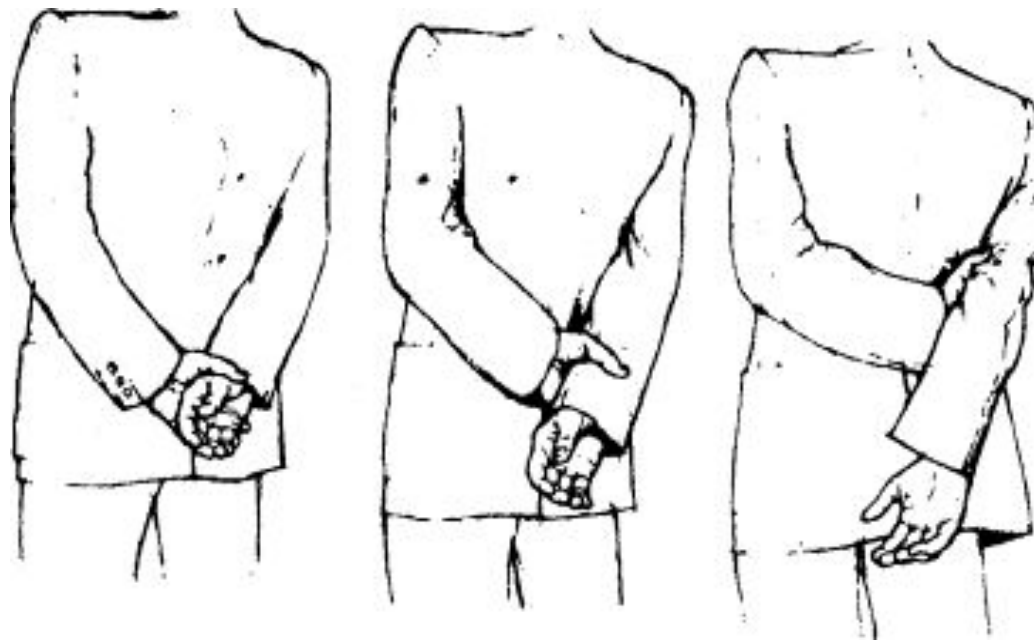
С помощью потерания ладоней
люди невербально передают свои
положительные ожидания.



Шпалеобразный жест обозначает
уверенность



Закладывание Рук за Спину.



Закладывание рук за спину считается жестом уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими. Если руки за спиной сжаты в замок, значит человек расстроен и пытается взять себя в руки

Прикрытие рта рукой



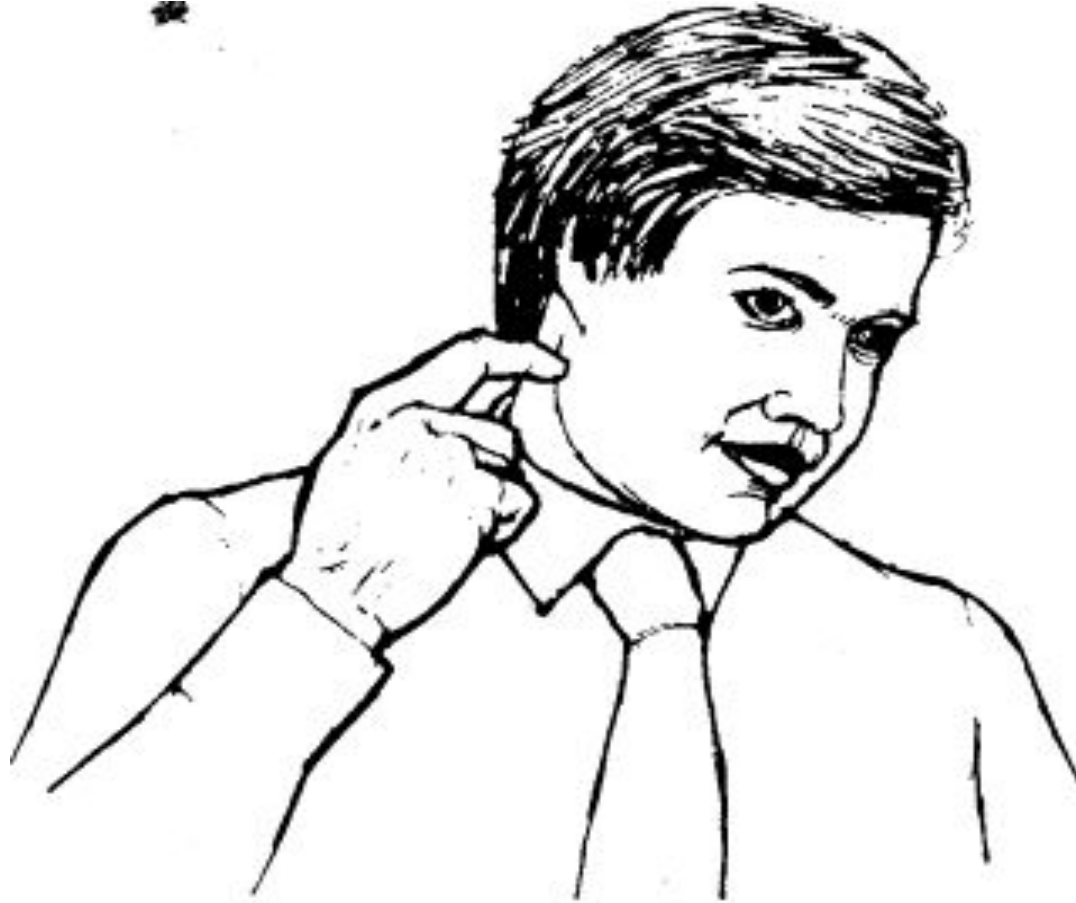
Если этот жест используете человеком в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду.

Почесывание и Потирание Уха.



Фактически этот жест вызван желанием слушающего отгородиться от слов, положив руку около или сверху уха. Этот жест является взрослой усовершенствованной модификацией жеста маленького ребенка, когда он затыкает уши, чтобы не выслушивать упреков родителей. Другими вариантами прикосновения к уху является потирание ушной раковины, потягивание мочки уха или сгибание уха в попытке прикрыть им слуховое отверстие. Этот последний жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться.

Почесывание Шеи.



Этот жест говорит о сомнениях и неуверенности человека

Оттягивание Воротничка.



В ходе исследования жестов людей, сопровождающих их ложь, Десмонд Моррис заметил, что ложь вызывает зудящее ощущение в нежных мышечных тканях лица и шеи, и требуется почесывание, чтобы успокоить эти ощущения. Похоже, это является приемлемым объяснением того, почему некоторые люди оттягивают воротничок, когда они лгут и подозревают, что их обман раскрыт.

Пальцы во Рту.



Моррис дает такое объяснение этому жесту: человек кладет пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Это бессознательная попытка человека вернуться к тому безопасному, безоблачному времени в грудном возрасте, когда ребенок сосал грудь своей матери. Маленький ребенок сосет палец, а что касается взрослого, то кроме пальца он засовывает себе в рот такие предметы, как сигареты, трубки, ручки и подобное. Если жесты, связанные с прикрытием рта рукой, обозначают обман, пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо

Скука.



Когда слушатель начинает подставлять руку для того, чтобы опереть на нее голову, это верный признак того, что ему стало скучно, и он подпирает голову рукой для того,

Поглаживание Подбородка.



"поглаживания подбородка"
означает, что человек пытается
принять решение.

Потирание Затылка



Утрированным вариантом жеста, выраженного оттягиванием воротничка, является потирание затылочной части шеи ладонью, то, что Калеро назвал жестом "ломит шею". Если человек проделывает этот жест во время произнесения лжи, он отводит глаза и смотрит в пол. Этот жест также является признаком расстройства или гнева, но в этом случае рука вначале хлопает по шее, а потом начинает потирать ее.

Руки в качестве барьеров.

**Скрещенные на
Груди Руки**



попытку спрятаться от
неблагоприятной
ситуации.

**Скрещивание Рук,
Усиленное Сжатием
Пальцев в Кулак**



*Кулаки говорят о
враждебности.*

**Кисти Скрещенных Рук
на Плечевой Части Руки.**



*Здесь заняты
твердые позиции.*

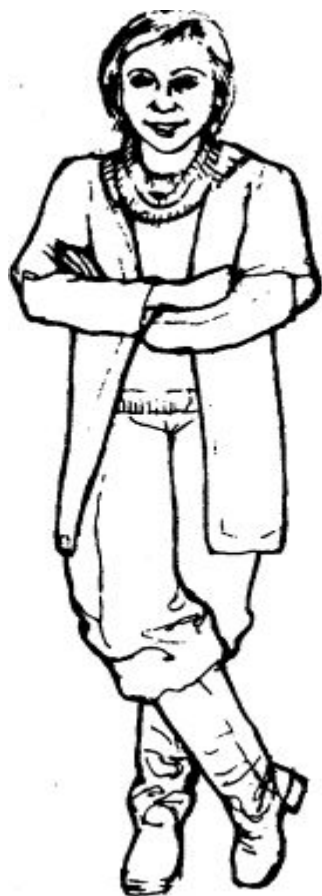
Защитный барьер, сформированный с помощью НОГ.



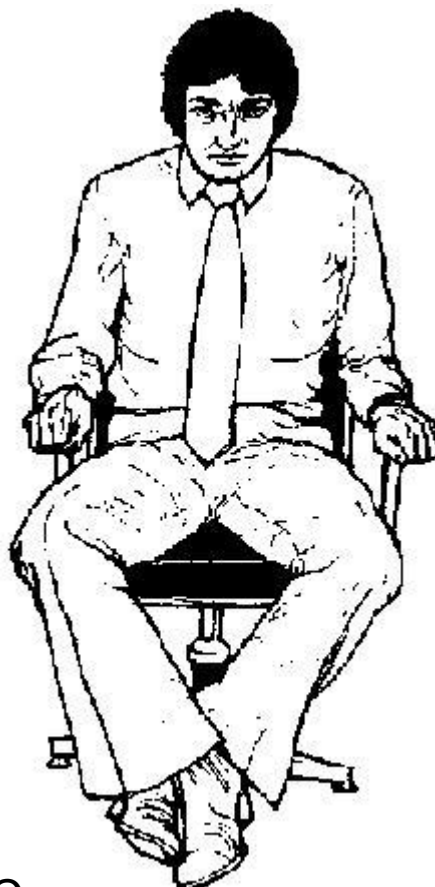
может использоваться для
выражения взволнованного
состояния, сдержанной или
защитной позиции.

заинтересованность

признак твердого, упрямого
человека, к которому нужен
специальный подход для
достижения общего языка.



Напряжен и неуверен



С помощью этого жеста сдерживается негативное отношение, неприятные эмоции, страх или взволнованность.



сидеть на стуле верхом являются людьми доминирующего типа, которые пытаются управлять людьми и господствовать над

- Зная все тонкости приемов невербального общения , вы не только сможете избежать манипулирования, но сами легко сможете научиться управлять людьми.