

Деловая коммуникация

Авторы:

Казакова О.А.

Райская Л.М.

Серебренникова А.Н.

Филиппова Е.М.

Невербальное общение

Лекция №6

План

1. Особенности невербальной коммуникации.
2. Виды невербальной коммуникации.
3. Средства невербальной коммуникации.
4. Жесты и мимика в невербальной коммуникации.
5. Практикум.

- Знание о человеке – область, в которой никогда нельзя достичь совершенства, и даже опытный человек все снова и снова попадает на ошибках (А. Шоренгауэр).

Особенности невербальной коммуникации

- **Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.**

Особенности невербальной коммуникации

- Психологи считают, что в процессе общения непосредственно слова несут 10 % информации.
- По мнению Франсуа Сюдже (автора книги «Правда о жестах»), в 55 % случаев информация поступает через жесты, мимику, а в 38 % – через интонацию.

Особенности невербальной коммуникации

- Эффективность делового общения определяется умением правильно интерпретировать визуальную информацию, т.е. взгляд партнера, его мимику, жесты, а также тембр и темп речи.

Особенности невербальной коммуникации

- Не все или не в полной мере могут контролировать собственные жесты, мимику, позы.
- Глаза, движения часто выдают человека, являются своего рода каналами утечки информации.

Виды невербальной коммуникации

1. Кинетика: позы, жесты, мимика.
2. Паралингвистика: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, особенности организации и контакта.
3. Проксемимика: дистанцирование (от англ. Proximi – близость).
4. Визуальное общение – контакт глаз.

Преимущества невербальной коммуникации:

- 1) распознавать затруднения, возникающие на уровне отношений при самом их зарождении: «перехватить» сигналы о них, перестроиться по ходу разговора, изменить тактику ведения беседы;
- 2) перепроверить правильность своей интерпретации воспринимаемых сигналов, а также вести контроль истинности наблюдения (например, выступили слезы: они могут быть при страдании и боли, а могут быть слезами радости и пр.).

Средства невербальной коммуникации:

- **жестовый контакт**, выражающийся в разнообразных формах – толчки, похлопывания, поглаживания и т.п.;
- **дистанция** между общающимися – расстояние между участниками делового общения свидетельствует о его формальности или неформальности, об отношении партнеров друг к другу, о степени заинтересованности в разговоре;
- **ориентация**, т.е. положение сидящих (стоящих) по отношению друг к другу – ориентация может меняться в зависимости от ситуации и свидетельствует о степени соперничества или сотрудничества;
- **внешний вид**. Основная цель – сообщение о себе. Через имидж деловые партнеры информируют окружающих о своем социальном положении, виде деятельности, самооценке и т.п.;

Средства невербальной коммуникации:

- **поза тела** – поза обычно указывает на те или иные межличностные отношения, на социальное положение партнера. Она может меняться в зависимости от настроения и эмоционального состояния человека. Однако при интерпретации необходимо учитывать культурный потенциал человека и общепринятые этикетные условности, которые следует соблюдать в тех или иных конкретных ситуациях;
- **кивок головой** используется для одобрения или подтверждения чего-либо, а также как сигнал, дающий партнеру основание вступить в диалог;
- **выражение лица (мимика)** дает возможность для широкой интерпретации, сокрытия или демонстрации эмоций, помогает понять информацию, передаваемую с помощью речи, «сигналит» об отношении к кому-то или чему-то;

Средства невербальной коммуникации:

- **жесты** могут быть не очень выразительны, например, движения головы или тела, но используются параллельно с речью, чтобы что-то в ней выделить, подчеркнуть, а иногда и заменить ее;
- **взгляд** позволяет считывать самые разнообразные сигналы: от проявления интереса к кому-то или к чему-то до демонстрации абсолютного пренебрежения. Выражение глаз находится в тесной связи с речевой коммуникацией;
- **паравербальные и экстравербальные сигналы.** Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его передачи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или застенчивости.

Функции невербального общения

- Невербальное общение чаще всего используется для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, для получения информации о том, что люди владеют собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

Язык жестов и мимики

- Движения рук и тела передают много сведений о человеке.

1. Состояние организма и непосредственные эмоциональные реакции.

- **2. Черты характера человека: степень его уверенности в себе, зажатость или раскованность, осторожность или порывистость.**

В позе и движениях проявляется и социальный статус человека. Такие выражения, как «идти с высоко поднятой головой», «расправить плечи», «стоять на полусогнутых» представляют собой не только описание позы, но и выражают определенное психологическое состояние человека.

Язык жестов и мимики

- **3. Проявление культурных норм, усвоенных человеком.**

Например, воспитанный мужчина никогда не будет разговаривать сидя рядом со стоящей женщиной, независимо от того, как он оценивает ее личные достоинства.

- **4. Условно-символические значения.**

Виды жестов

- Коммуникативные – жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т.д.;
- модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности).

Перекрещенные на груди руки



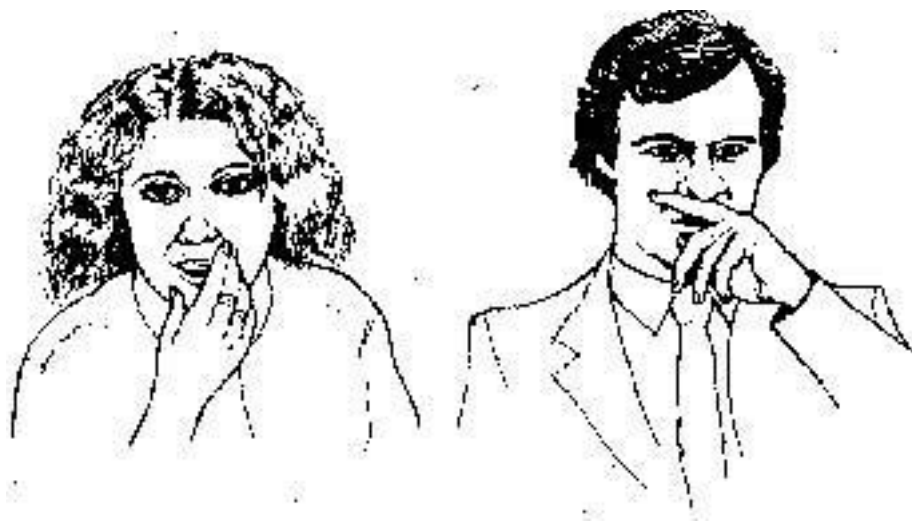
- Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником.

Руки и ноги не перекрещены



Руки и ноги не перекрещены – это поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Прикрывание рта и почесывание носа



Прикрывание рта отражает наличие у собеседника двух противоречивых желаний: высказаться и остаться не услышанным. Если человек в процессе общения притрагивается ко рту или прикрывает его ладонью, это означает, что он по какой-то причине «сдерживает» собственные высказывания.

Прикосновение к уху



Почесывание уха является облегченным вариантом «затыкания» ушей и означает, что человек не хочет слышать того, о чем ему говорит собеседник. Такая реакция возможна, если собеседнику стало скучно вас слушать или он не согласен с одним из ваших утверждений.

Подпираание ладонью подбородка



Человек подпирает голову или подбородок, если ему скучно, неинтересно и он борется со своим желанием заснуть.

Рис. 60. У него негативные мысли.

Жесты нетерпения

Если человек постукивает пальцами по столу, ерзает на стуле, притоптывает ногами или посматривает на часы, то тем самым он сигнализирует окружающим о том, что его терпение заканчивается.



Рукопожатия

Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. При доминирующем (властном) рукопожатии человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. По данным исследований в США, 78 % высокопоставленных чиновников не только первыми протягивали руку, но и пользовались властным способом рукопожатия.



Рукопожатие

- С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что она оказывается повернутой вниз своей ладонью, – это властное рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером.

Дистанция



- Интимное расстояние – от 0 до 45 см. На таком расстоянии общаются самые близкие люди.

Дистанция

- Персональное – от 45 до 120 см – общение со знакомыми людьми.
- Социальное – от 120 до 400 см – предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.

Дистанция



Публичное – от 400 до 750 см. На этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

Открытые жесты



Жесты открытости свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно.

Жест «раскрытые руки» состоит в том, что собеседник протягивает вперед в вашу сторону свои руки ладонями вверх.

«Закрытые» жесты



Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние .

Если помимо скрещенных на груди рук собеседник еще сжимает пальцы в кулак, то это свидетельствует о его враждебности или наступательной позиции собеседника.

Знакомые жесты?

Практикум.

Объясните и прокомментируйте значения жестов.

В яблочко?



Потирание кончика носа



Манипуляции руки возле рта



Руки, скрещенные перед собой



Руки за спиной



Сцепленные пальцы рук: нижнее, среднее и верхнее положения



Прикосновения к нижней губе



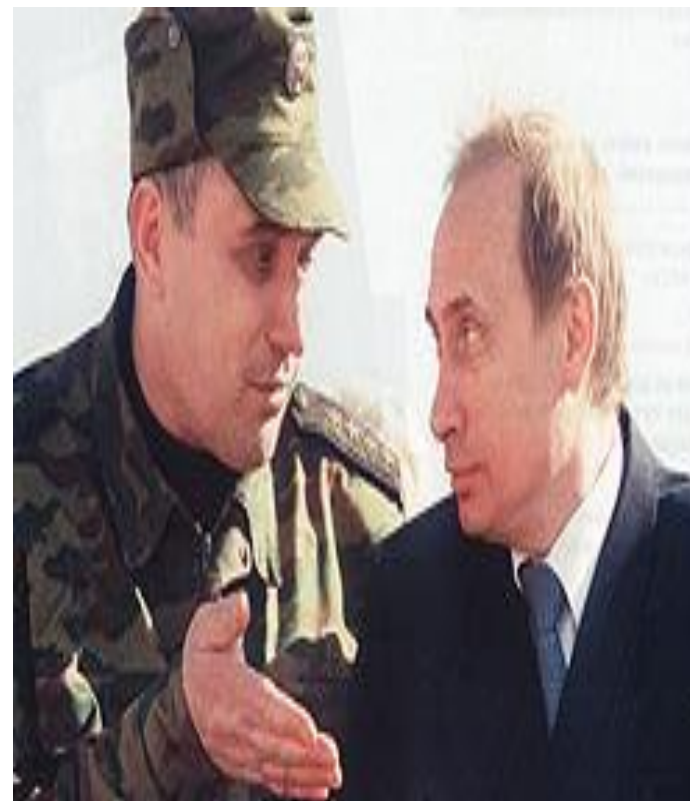
**Подпирание щеки ладонью или кулаком:
слушателю скучно**



Почесывание и потирание уха



Демонстрация открытых ладоней



Взгляд из-под очков



Спасибо за внимание!

A decorative graphic element consisting of a solid teal horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several thin, parallel horizontal lines in white and light teal, creating a layered, modern look.