



НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



ПЛАН

- Понятие «невербальные средства коммуникации»
 - Кинесические особенности невербального общения (мимика, жесты, позы, походка)
 - Визуальный контакт
 - Такесические особенности невербального поведения
 - Проксемические особенности невербального поведения
 - Невербальные средства повышения делового статуса





Понятие «невербальные средства коммуникации»





Невербальная коммуникация –
взаимодействие между людьми с
помощью неречевых средств, обмен
невербальными посланиями и их
интерпретация в данной ситуации.



Особенности невербальной коммуникации

- **Обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, закодированных и передаваемых особым образом, а именно:**
 - **посредством выразительных движений тела;**
 - **определенным образом организованной микросреды, окружающей**
 - **человека.**

Невербальное поведение:

- регулирует пространственно-временные параметры общения и поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- указывает на актуальные психические состояния личности;
- усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

- 
- **Невербальные средства позволяют усилить или ослабить речевое влияние коммуникатора, помогают участникам общения выявить намерения друг друга.**
- 



**Невербальная коммуникация
осуществляется с участием разных
сенсорных систем: зрения, слуха,
кожно-тактильного чувства, вкуса,
обоняния.**

**На основе полисенсорной природы не-
вербальной коммуникации
выделяются различные ее виды.**





Виды невербальной коммуникации





Акустические

Экстралингвистика

**Речевые паузы
Смех
Плач
Темп речи**

Паралингвистика

**Особенности
произношения
Тембр голоса
Громкость
Высота звука**

Тактильно- кинестезические

Кинесика

Выразительные движения

мимика

ПОЗЫ

жесты

походка

направление взгляда

Физиогномика

строение лица и черепа

строение туловища

Оптико-кинетические

Такесика

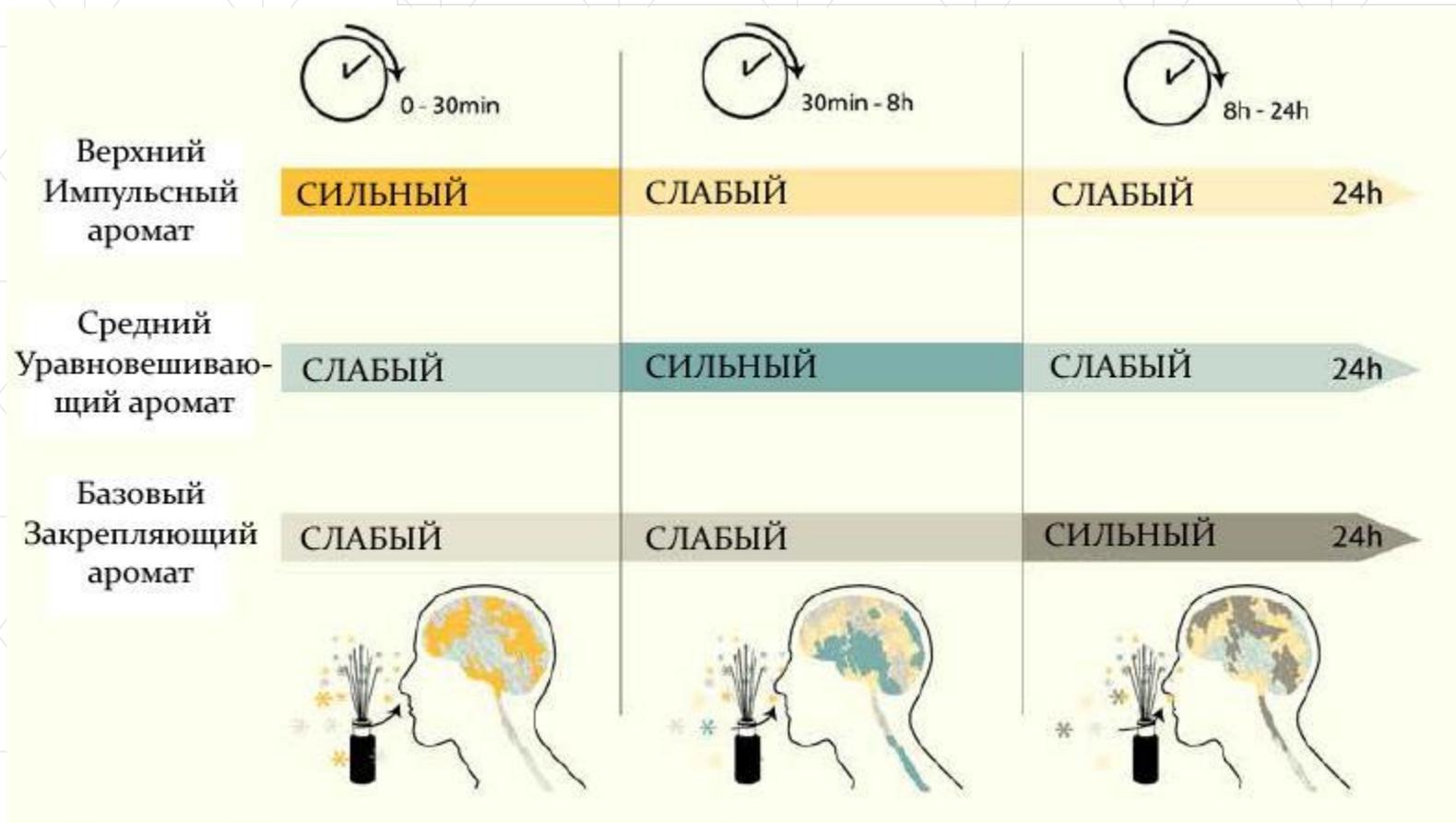
Прикосновение
Пожатие руки
Поцелуи
Поглаживания

Запахи

Ольфакторные
(обонятельные)

Приятные и неприятные
запахи
окружающей среды

Ольфакторная (обонятельная) пирамида — это структура аромата в виде пирамиды нот. Ноты разделены на три уровня: Верхние ноты, Средние ноты (или ноты сердца) и Базовые ноты.



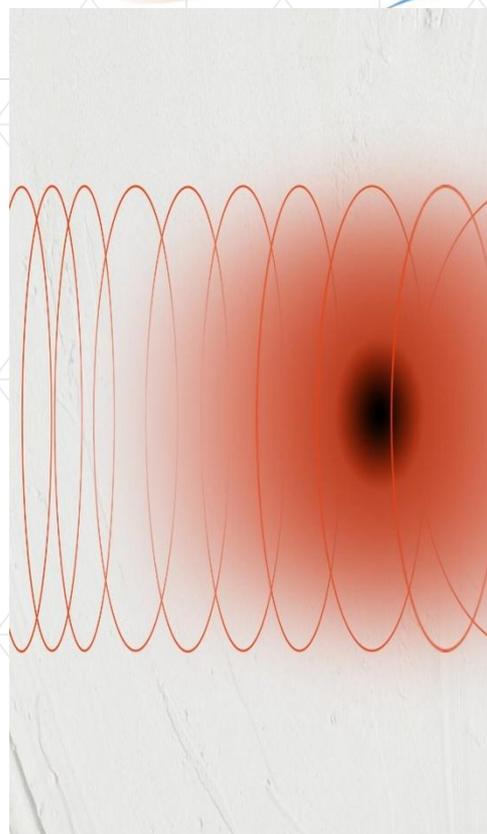


Запах — это средство повествования.
Обоняние, как и все остальные органы чувств — это канал коммуникации.

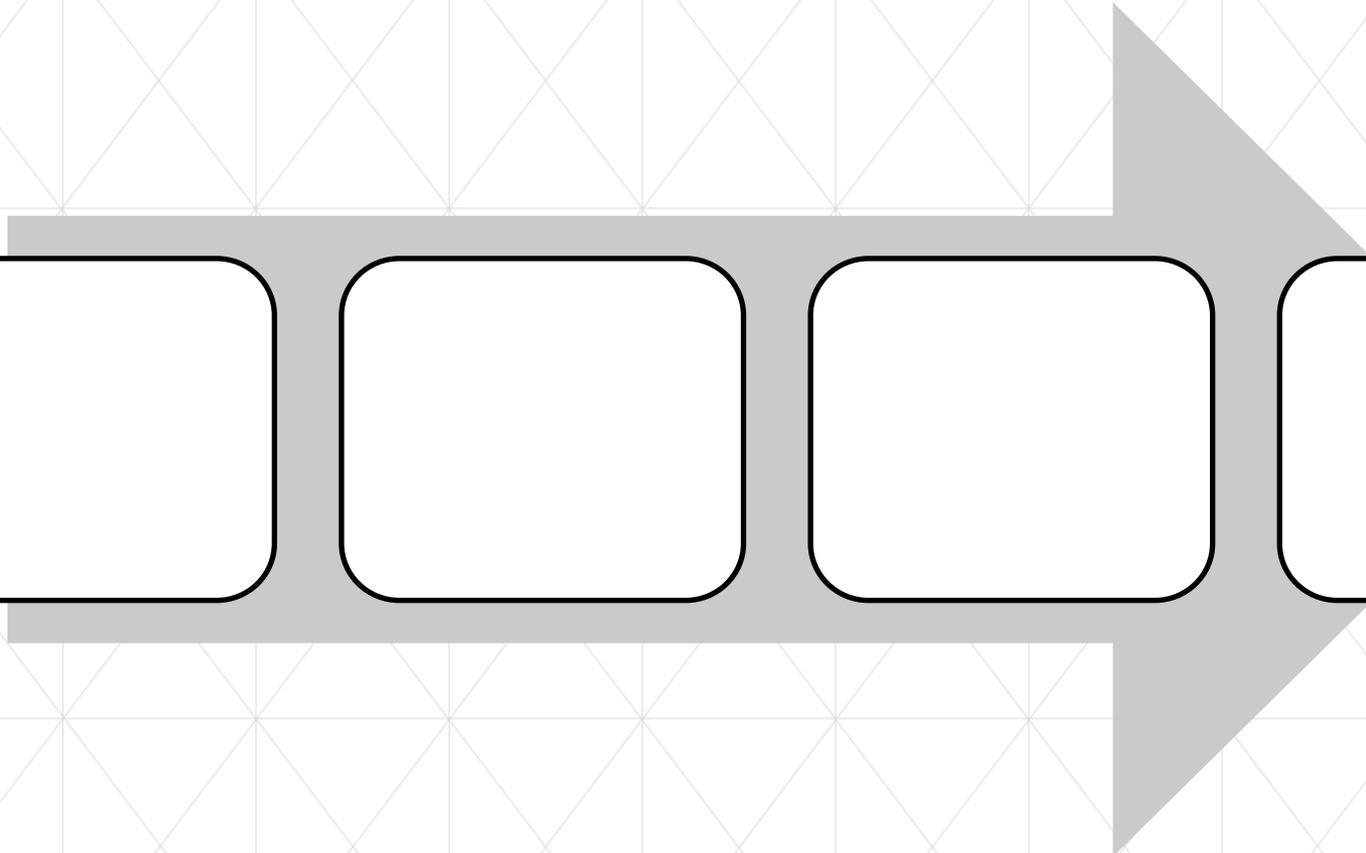
В 1970-х годах (в 70-х массово проводились исследования, первое исследование Лэрда «Что вы можете сделать при помощи носа – 1935 год) психиатр/психолог (с командой нейробиологов) Дональд Лэрд проводит исследование на своих пациентах, пытаясь вызвать воспоминания через разные чувственные каналы коммуникации и анализируя значение ольфакторного опыта в жизни человека.

В результате он пришел к выводу, что:

Около 92% женщин и 80% мужчин запахи вызывают воспоминания: при этом 76% женщин и 47% мужчин относят эти воспоминания к самым живым и насыщенным.



**На наше восприятие запаха влияет
несколько факторов:**



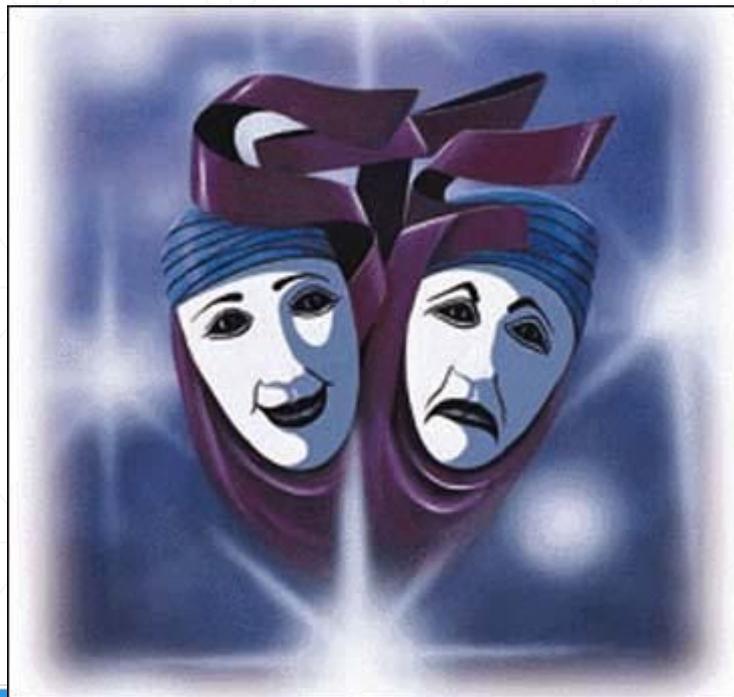


Пространственная и временная организация общения

Проксемика

**Расстояние до собеседника
Персональное пространство
и т.п.**

Кинесические особенности невербального поведения





Кинесика – это зрительно
воспринимаемые движения
другого человека, выполняющие
выразительно-регулятивную
функцию в общении.

К кинесике относятся
выразительные движения,
проявляющиеся в мимике, позе,
жесте, взгляде, походке.



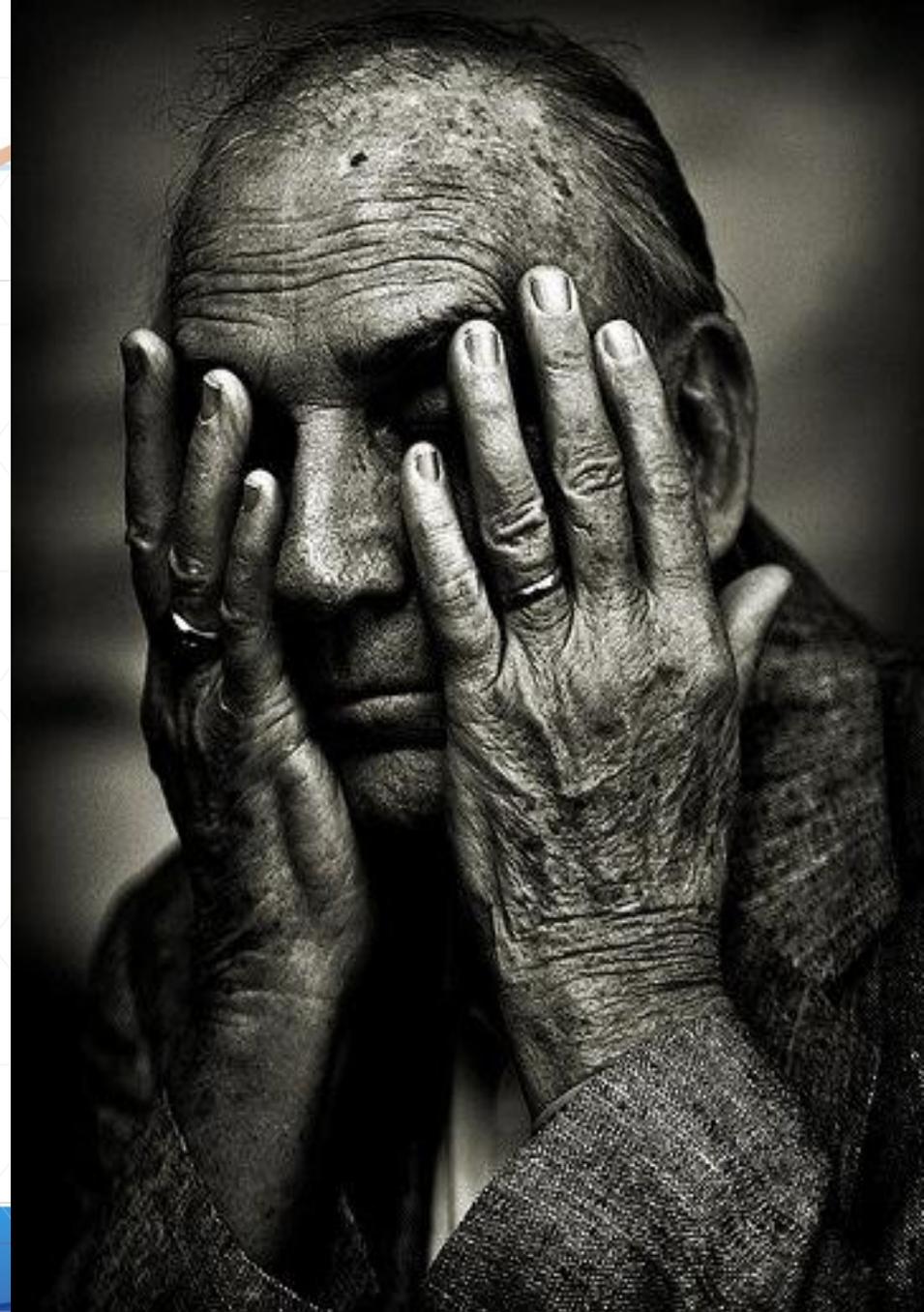


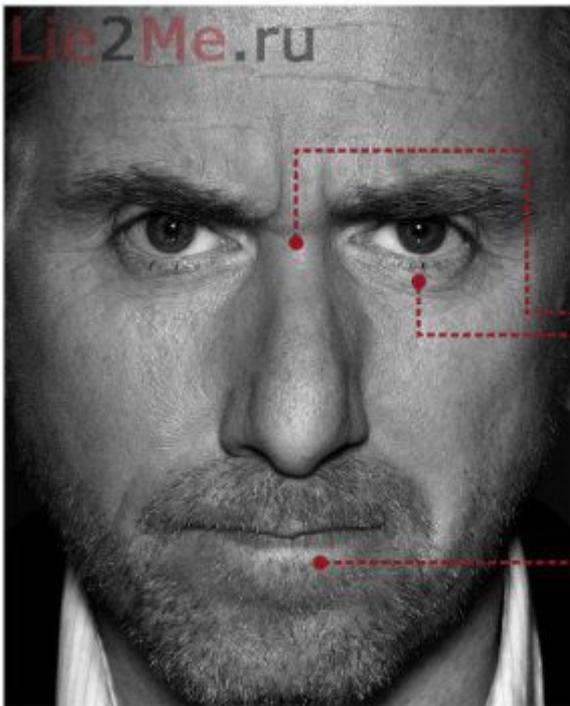
Мимика, или выражение лица –
важнейший аспект невербальной
коммуникации. Мимика отражает
внутреннее состояние человека и
несет информацию о том, что
переживает человек.











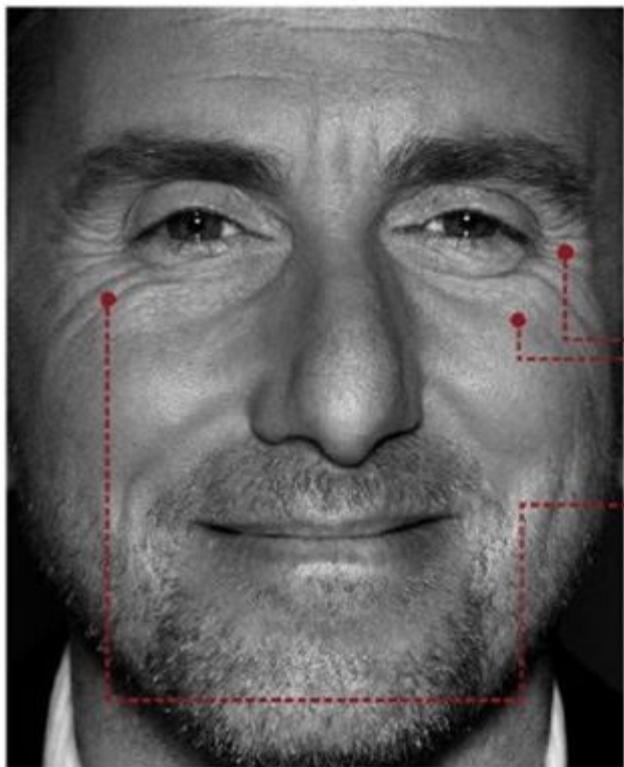
Гнев

- 1 Брови опущены и сведены вместе
- 2 Блеск в глазах
- 3 Рот закрыт, губы сужены



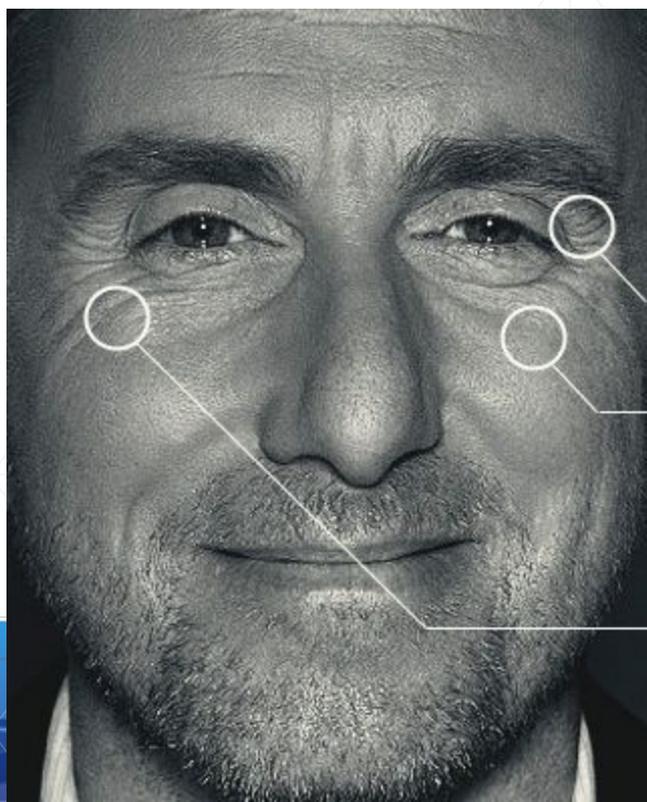
Презрение

- 1 Приподнятый уголок рта с одной стороны



Счастье

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

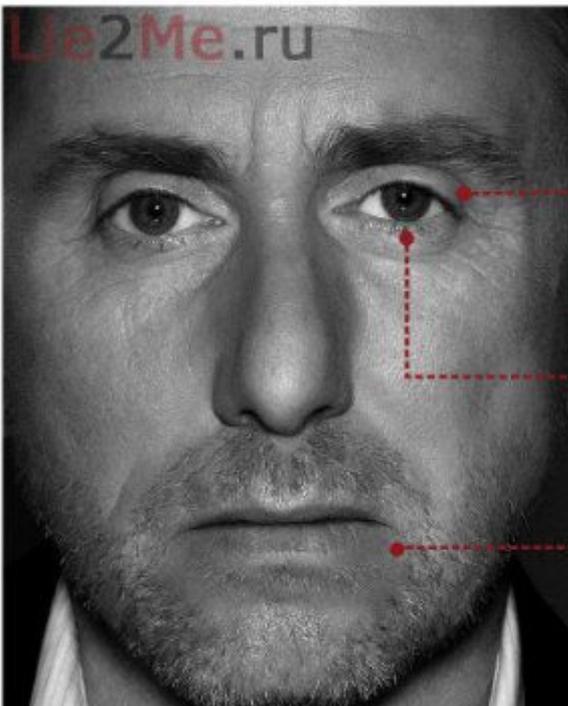


Радость

Морщины в уголках глаз

Щеки приподняты

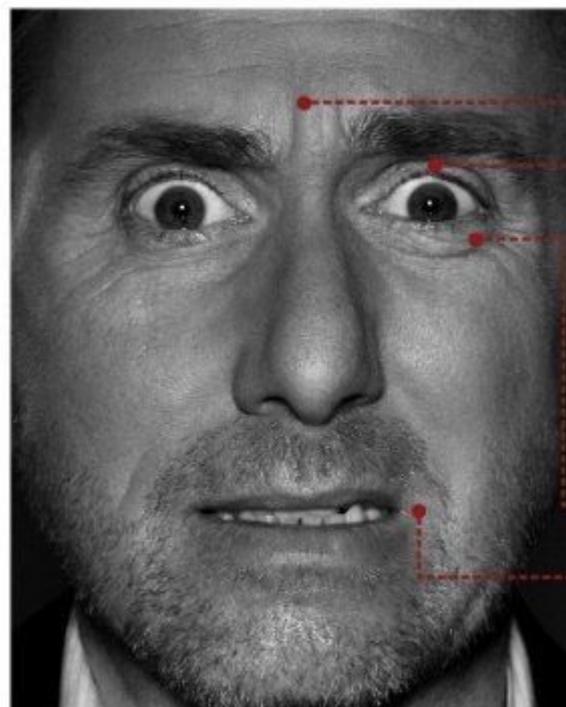
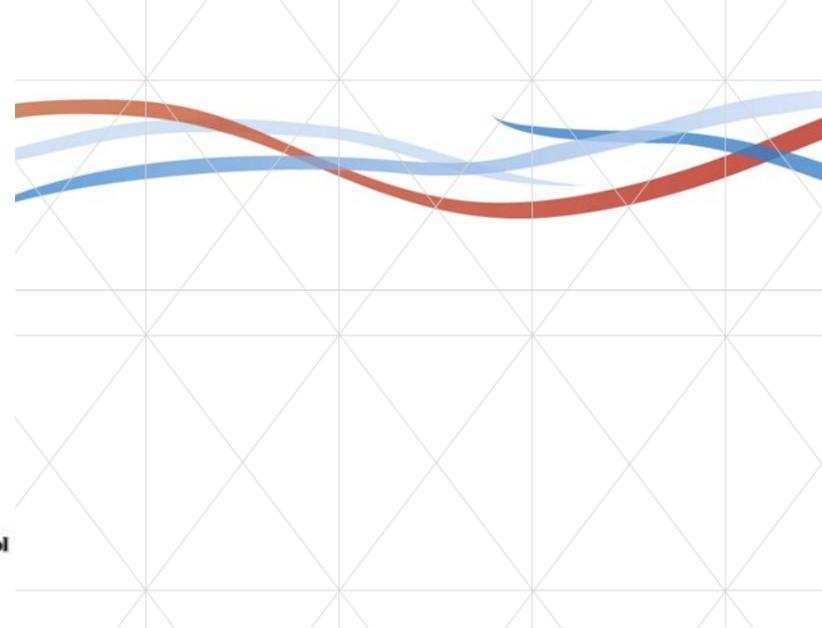
Задействованы мышцы вокруг глаз



Цe2Me.ru

Печаль

- 1 Верхние веки слегка опущены
- 2 Рассеянный взгляд
- 3 Уголки рта слегка опущены



Страх

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





Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

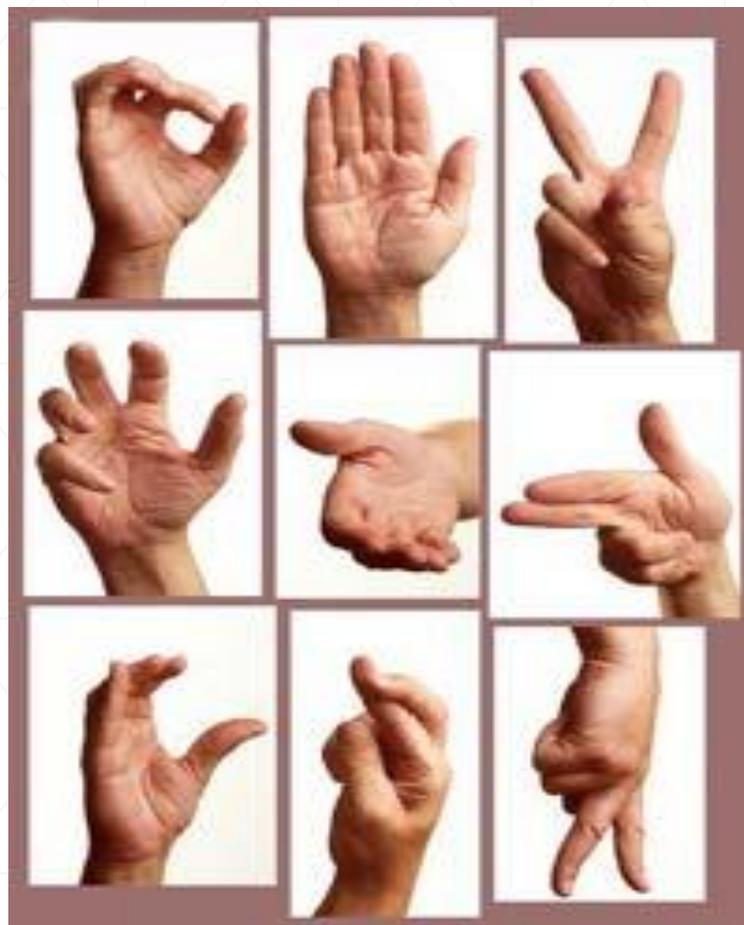
Жесты в процессе общения не только сопровождают речь, по ним можно сделать выводы об отношении человека к какому-то событию, предмету, о желаниях человека, его состоянии и т.д.



Жесты могут быть произвольными, типичными для данного человека и совсем не характерными для него, выражающими случайное состояние.

Богатейший «алфавит» жестов можно разбить на группы.

ТИПЫ ЖЕСТОВ









Жесты-регуляторы (модальные)

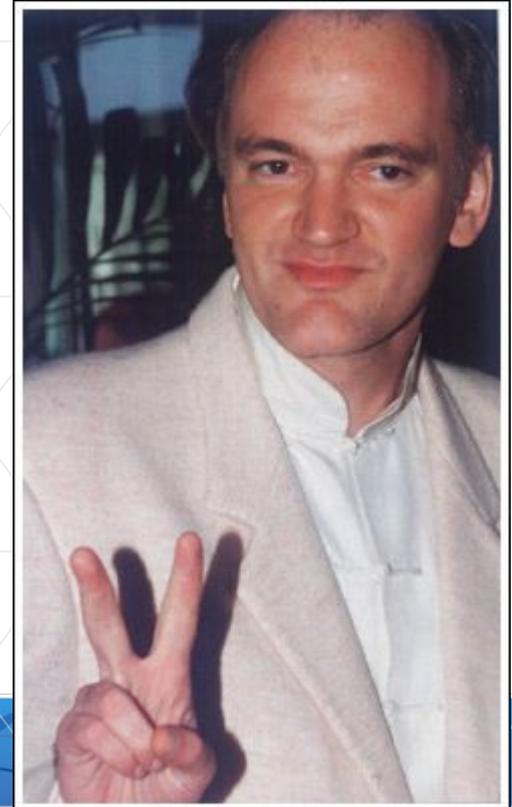
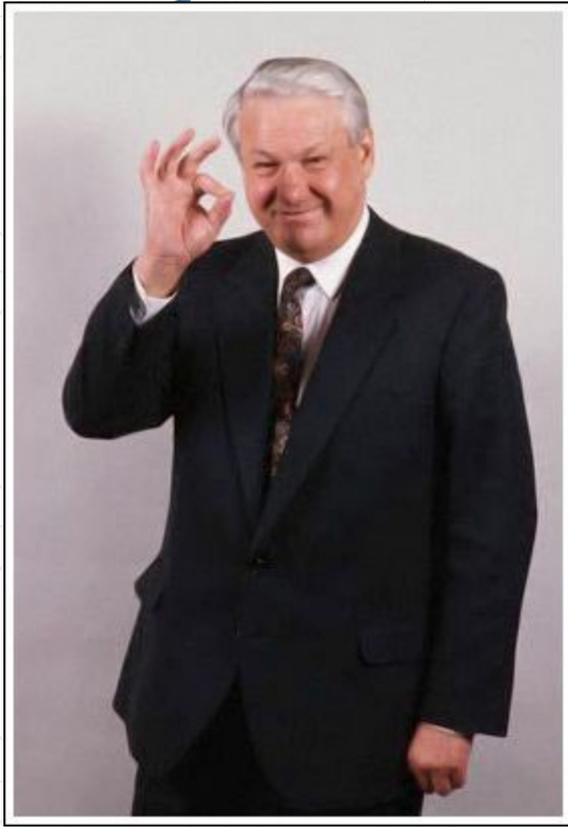
**Выражают оценку и отношение к,
сигнализируют об изменении
активности субъекта в процессе
коммуникации (жесты: одобрения,
иронии, недовольствия и т.д.).**





Жесты-эмблемы (конвенциональные)

Замещают в речи элементы языка, понятны без речевого контекста, имеют собственное значение в общении (жесты приветствия, прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие и т.д.).









Жесты- иллюстраторы

Это жесты сообщения:

- *указатели* («указывающий перст»);
- *пиктографы*, т.е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации»);
- *кинетографы* – движения телом; «жесты-биты», «жесты-отмашки»);
- *идеографы*, т.е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе













**Специфические привычки человека,
связанные с движениями рук.**

Это могут быть:

- почесывания, подергивания
отдельных частей тела;**
- касания, пошлепывания партнера;**
- поглаживание, перебирание
отдельных предметов, находящихся
под рукой (карандаш, пуговица и т.
д.).**

Жесты-аффекторы

Выражают через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

Ритуальные жесты

Используются в различных ритуалах.



Жесты открытости

**Свидетельствуют об искренности
собеседника и желании говорить
откровенно.**



Раскрытые руки

Демонстрирует желание пойти навстречу собеседнику и установить контакт с ним, особенно когда руки направлены чуть вверх, в сторону собеседника.









Руки, прикладываемые к груди.

Жест честности и открытости.







Расстегивание пиджака.

Является знаком открытости.

Соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто предпочел оставаться в застегнутых пиджаках.





Жесты уверенности

**Являются демонстрацией
превосходства, попыткой скрыть свое
внутреннее состояние.**





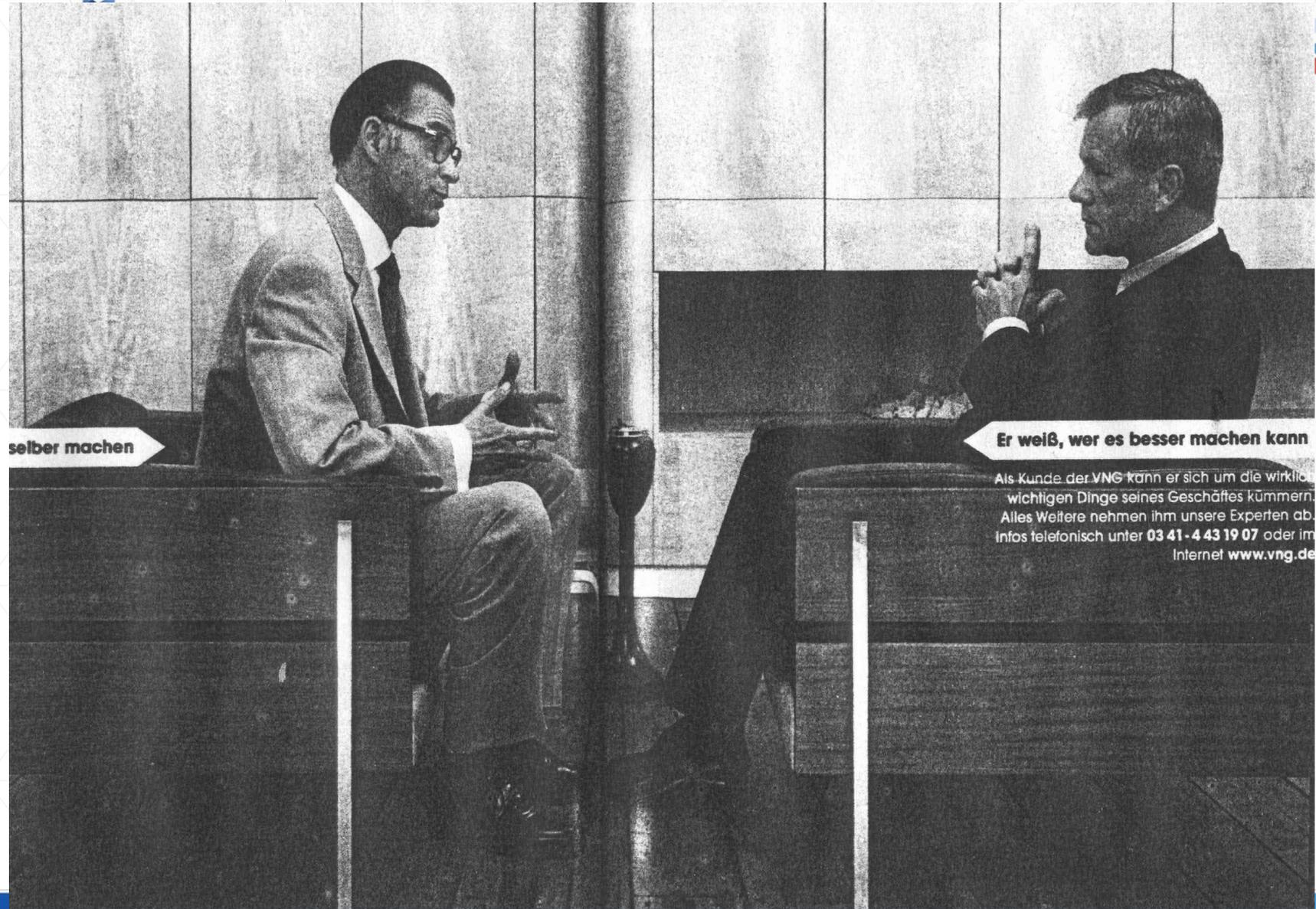
*Соединение кончиков пальцев
«Шпиль».*

**Этот жест свойственен людям,
уверенным в себе, обладающим
чувством превосходства (часто
используется в отношениях
«начальник-подчиненный»).**





**«Шпиль» имеет два варианта:
вертикально располагают руки
высказывающие свое мнение, идею, или
ведущие переговоры;. опускают
сложенные кончики пальцев обычно
тогда, когда выслушивают мнение
собеседника. Этот жест может являться
как позитивным, так и негативным
сигналом. Все зависит от обстоятельств.**



selber machen

Er weiß, wer es besser machen kann

Als Kunde der VNG kann er sich um die wirklich wichtigen Dinge seines Geschäftes kümmern. Alles Weitere nehmen ihm unsere Experten ab. Infos telefonisch unter **03 41 - 4 43 19 07** oder im Internet www.vng.de









Закладывание рук за спину с захватом запястья.

**Демонстрирует уверенность,
превосходство над другими людьми.**



Закладывание рук за голову.

Такая демонстрация превосходства и высокомерия часто вызывает раздражение у собеседников.







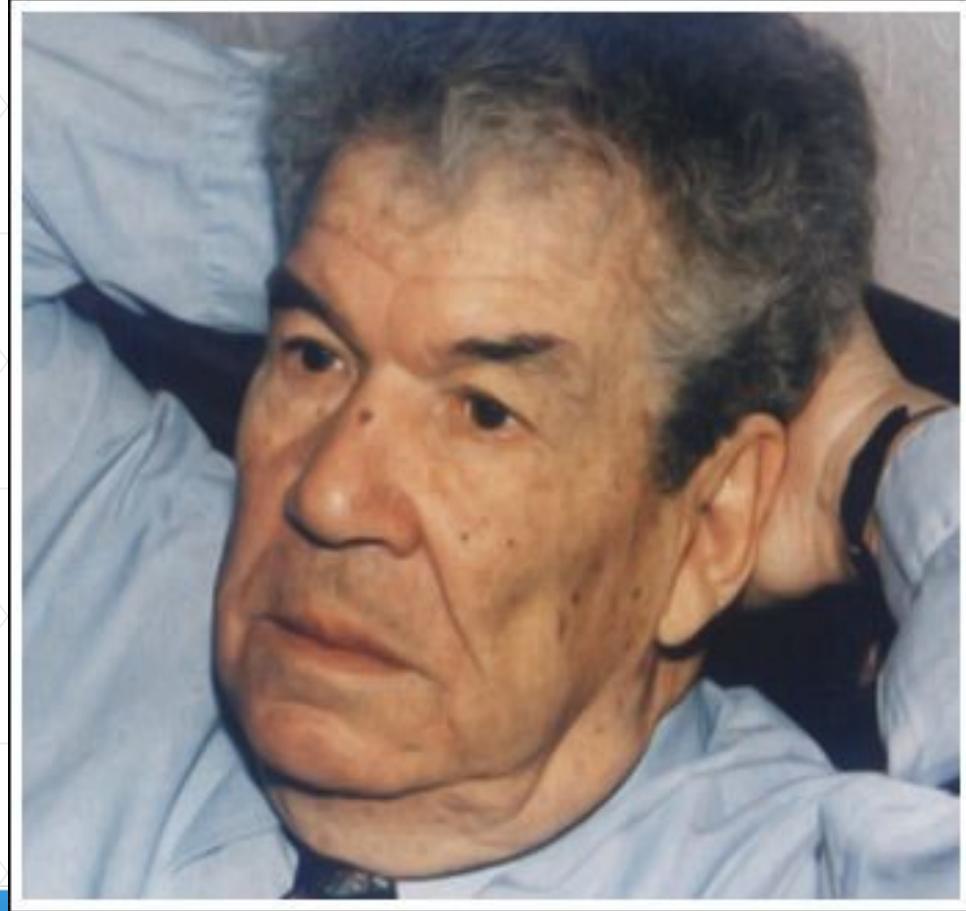
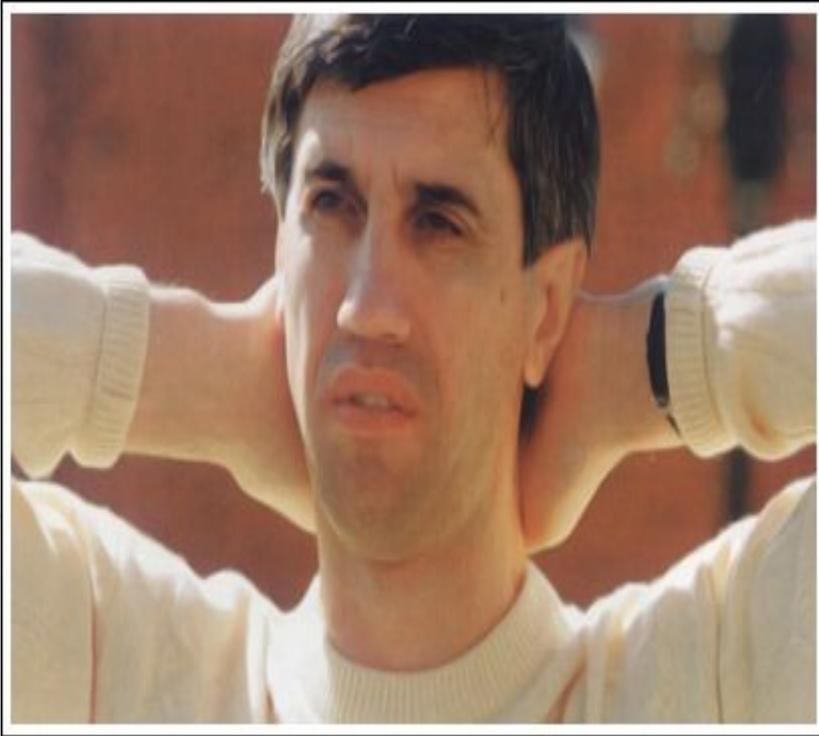
Если вы увидите группу людей, один из которых заложил руки за голову – это хозяин, начальник или авторитетная личность.

Типичный жест начальника и собственника, разговаривающего с подчиненными.





Упаси вас так сделать, разговаривая с начальником: он может прийти в ярость. Но не потому, конечно, что он понимает, что значит этот жест, а потому, что он интуитивно чувствует, что ему бросили вызов и захочет поставить вас на место.





Первое и наиболее характерное значение для такого жеста, – это власть и подчеркивание своего превосходства. Но не только. Жест также типичен для преуспевающего человека. Этот жест часто встречается у людей, которые думают, будто они все знают. «Я все понимаю, я в курсе всех событий, мне все известно», – вот что может говорить этот жест.



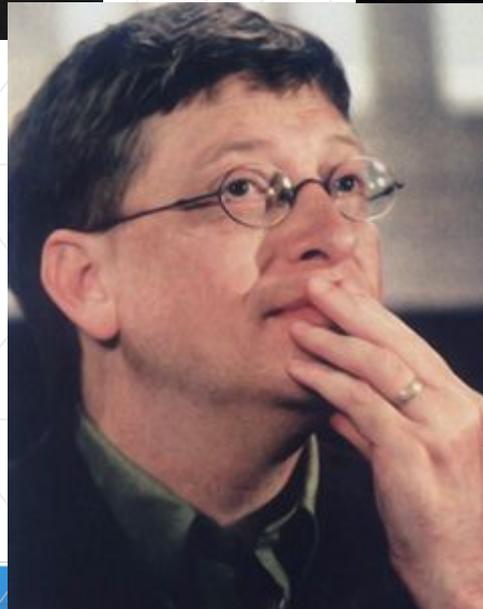
Жесты неискренности.

Сигнализируют о намерении собеседника скрыть какую-либо информацию, факты или приукрасить их; о недоверии партнера к вам, сомнении в вашей правоте и т.д.



Рука прикрывает рот, и большой палец прижат к веку.

Если такой жест используется собеседником в момент его речи, то свидетельствует о том, что он говорит неправду. Если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда говорите вы, а он слушает, это значит, что он не верит вам.











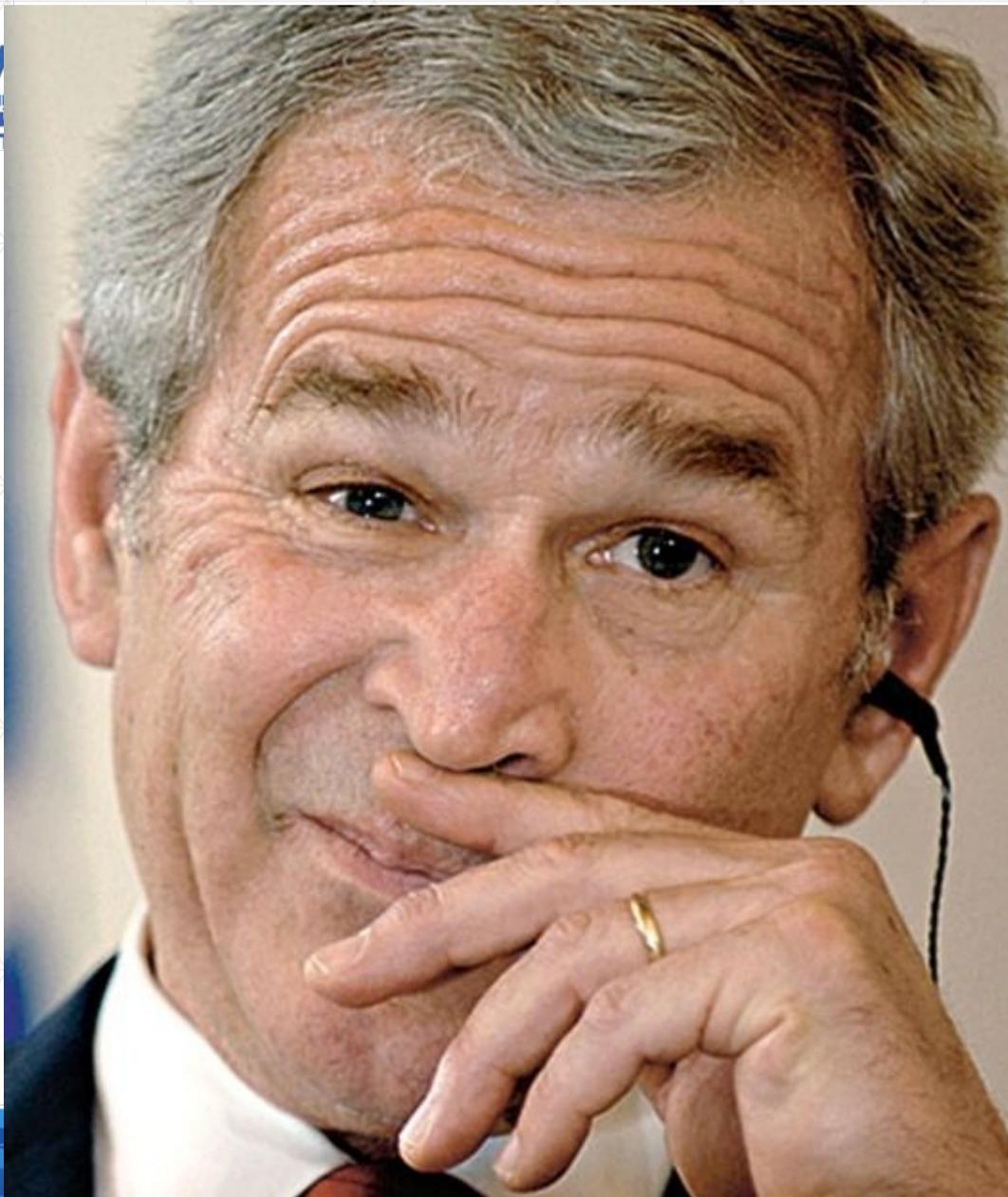


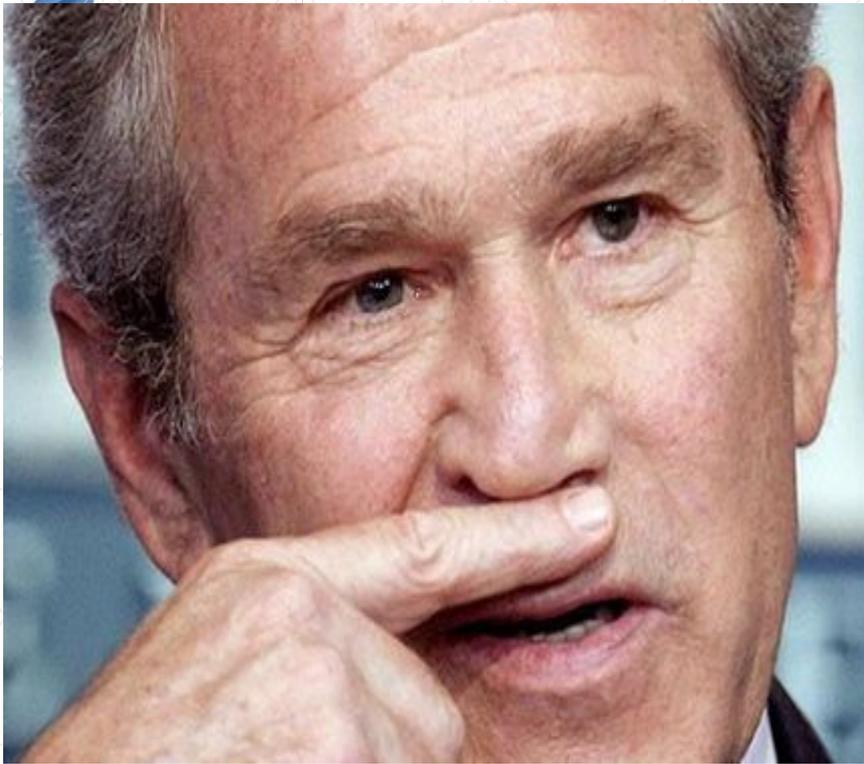


Рука касается носа.

**Нос потирать может каждый
говорящий, чтобы скрыть
собственную ложь, и слушающий,
который сомневается в ваших
словах.**



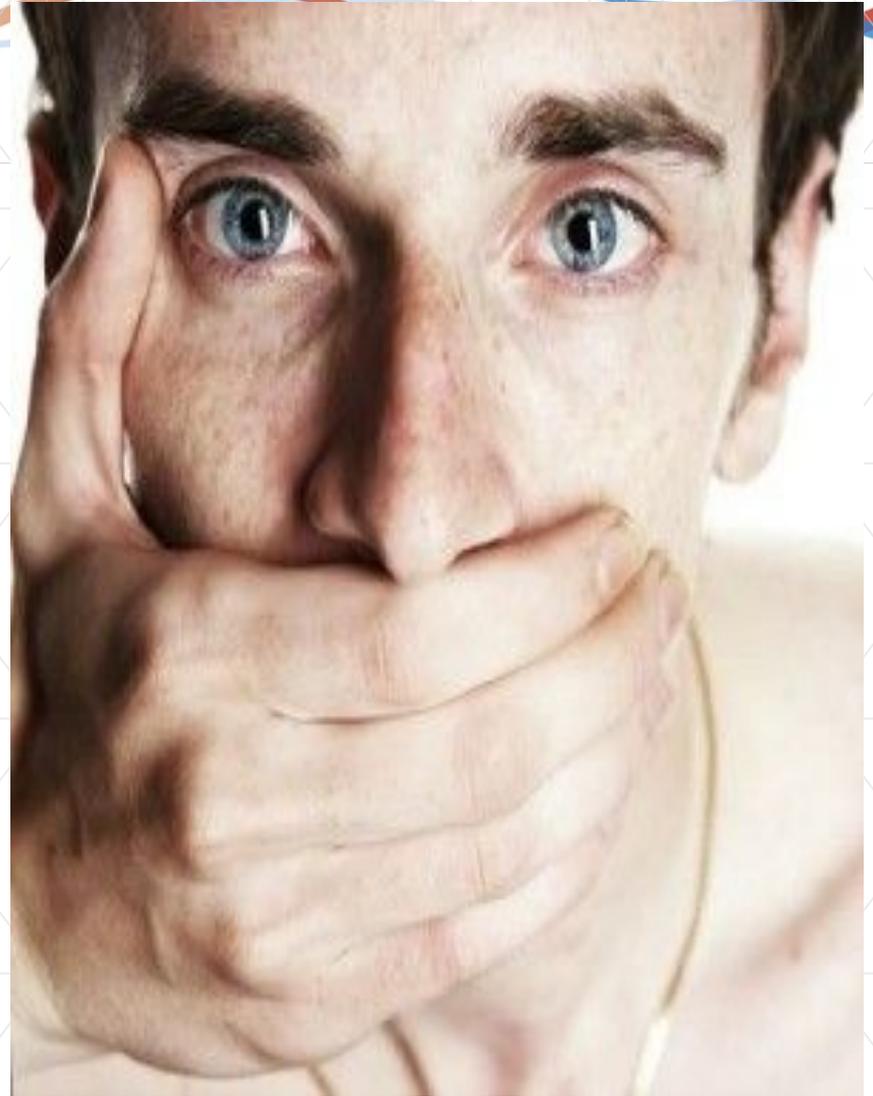












Потираание века.

Жест вызван тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза. собеседнику, которому говорят неправду.

Мужчина обычно потирают веко очень энергично, а если ложь достаточно серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.













Потираание уха.

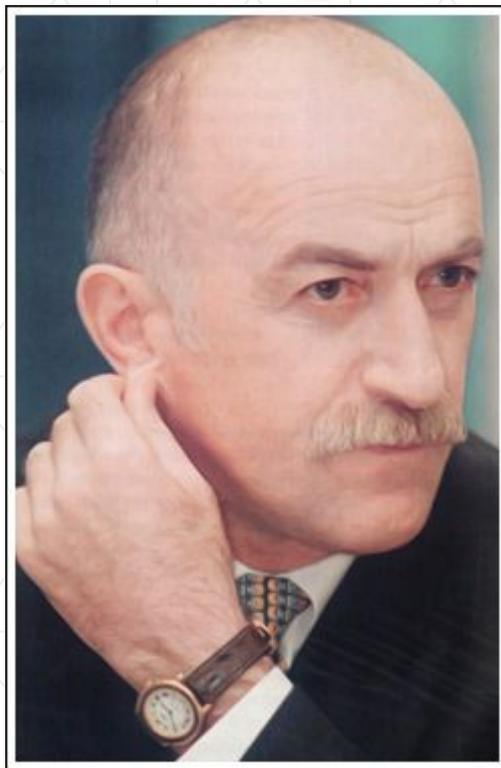
Это сигнал! Человек не хочет больше слушать, он пресыщен речью говорящего. Жест также может означать, что слушающий хочет высказаться сам.





А в случае, если слушатель начинает крутить мочку уха или чесать его в тот момент, когда вы лжете, это означает, что он вам не верит и сомневается в правдоподобности ваших слов.







Это не явное разоблачение, но весьма
выраженное недоверие или сомнение.
Человек сомневается в сказанном, или он
не хочет этого слышать.





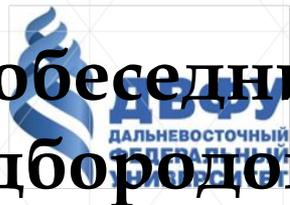




Жесты подозрительности и скрытности.

**Свидетельствуют о недоверии,
сомнении в вашей правоте, о желании
что-то утаить, скрыть от вас.**





❑ Собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками, но чаще всего старается на вас не смотреть, отводит глаза в сторону.

❑ Несогласованность жестов.



Жесты и позы защиты.

Являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Самым известным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Скрещивание ног также истолковывается как защита.

Стандартное скрещивание рук на груди

Обозначает оборонительное или негативное состояние собеседника.

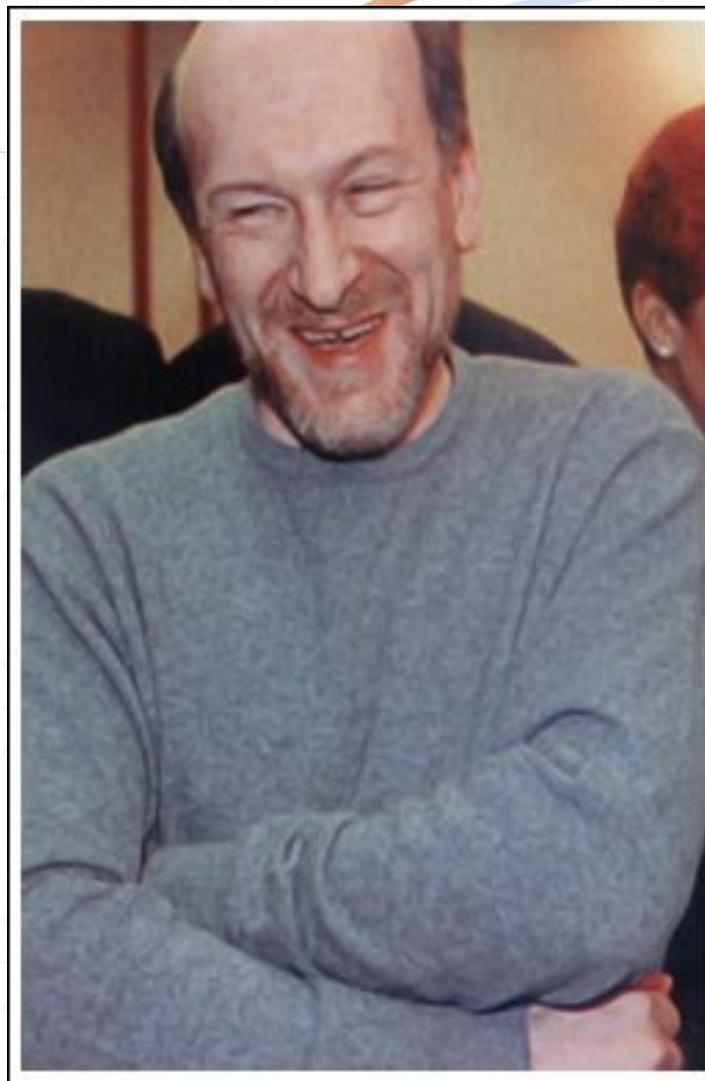
Этот жест может означать просто уверенность и спокойствие, но лишь тогда, когда атмосфера беседы не носит конфликтный характер.

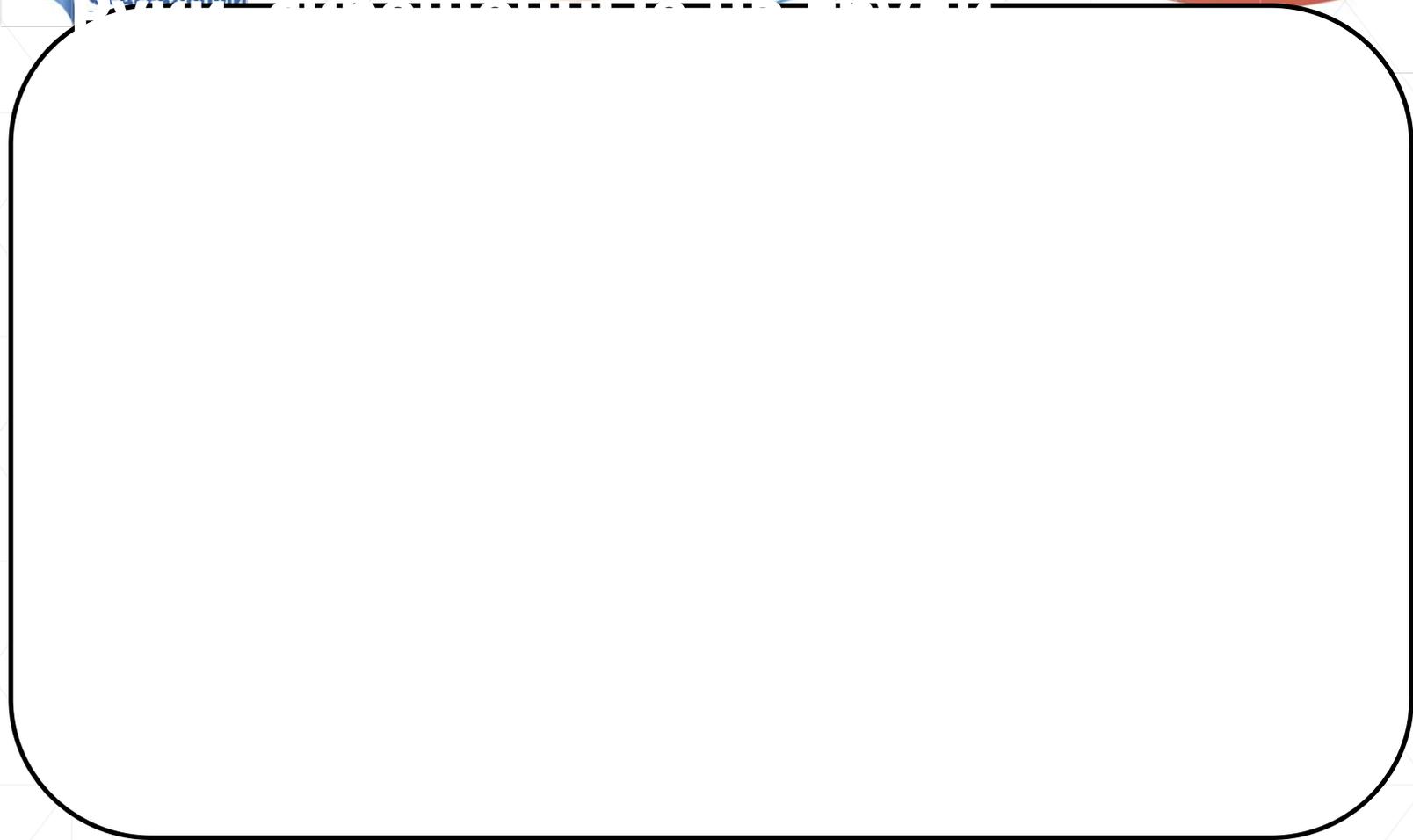




Как правило, политики редко скрещивают руки на груди, ибо этот жест максимальной обороны. Тем не менее, это встречается, и если вы видите у политика скрещенные на груди руки, то не ошибетесь в объяснении его отношения к происходящему. Даже если он мило улыбается.











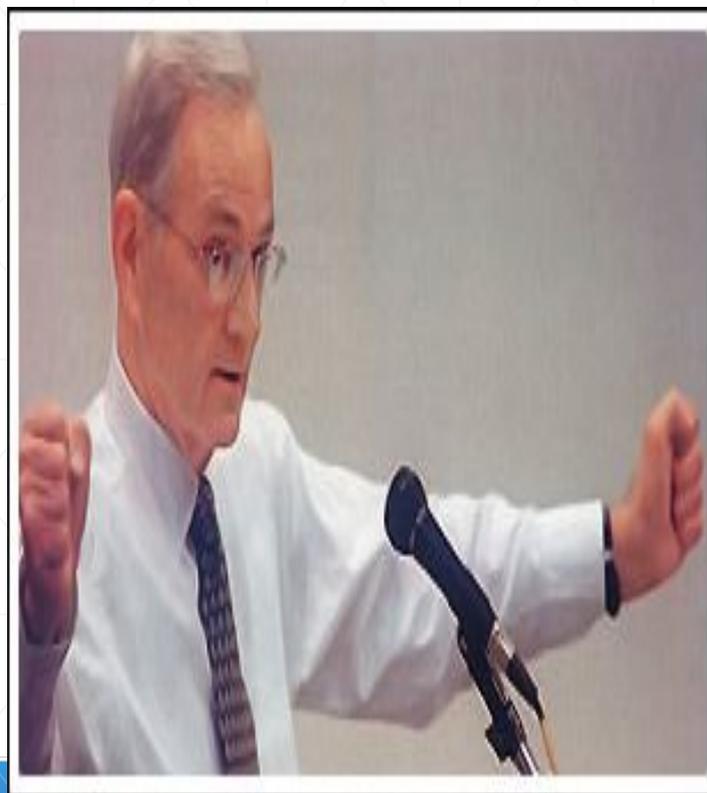






*Скрещивание рук, усиленное сжатием
пальцев в кулак.*

**Говорит о враждебности или
наступательной позиции.**







*Кисти скрещенных рук
на плечевой части.*

Говорит о том, что человек с трудом сдерживает негативные реакции (на пределе). Нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом, искусственной улыбкой.





*Руки скрещенные на груди,
большие пальцы смотрят вверх.*

Этот жест весьма популярен среди деловых людей и сигнализирует о негативном отношении и чувстве превосходства.

Жест с использованием большого пальца выражает также насмешку или неуважительное отношение к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.



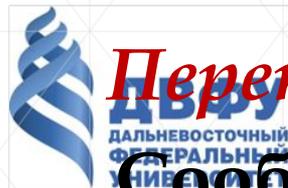


Стандартное скрещение ног.

Говорит о взволнованном состоянии и является защитной позой только в определенном контексте.

Американская поза со скрещенными ногами «замок».

Говорит о присутствии духа соперничества и противоречия.



Перекрещенные ноги в положении стоя.

Сообщают о напряженном состоянии собеседника.

Полностью закрытая поза (руки скрещены на груди и нога на ногу).

Отказ продолжить разговор, крайне отрицательное отношение к собеседнику.

Неуверенная поза (нога на ногу, руки в замке поддерживают колено).

Попытка скрыть неуверенность в себе.

Жесты сомнения и неуверенности человека в чем-либо.

**Свидетельствуют о сомнениях, которые
порождают неуверенность человека в
принятии решений.**

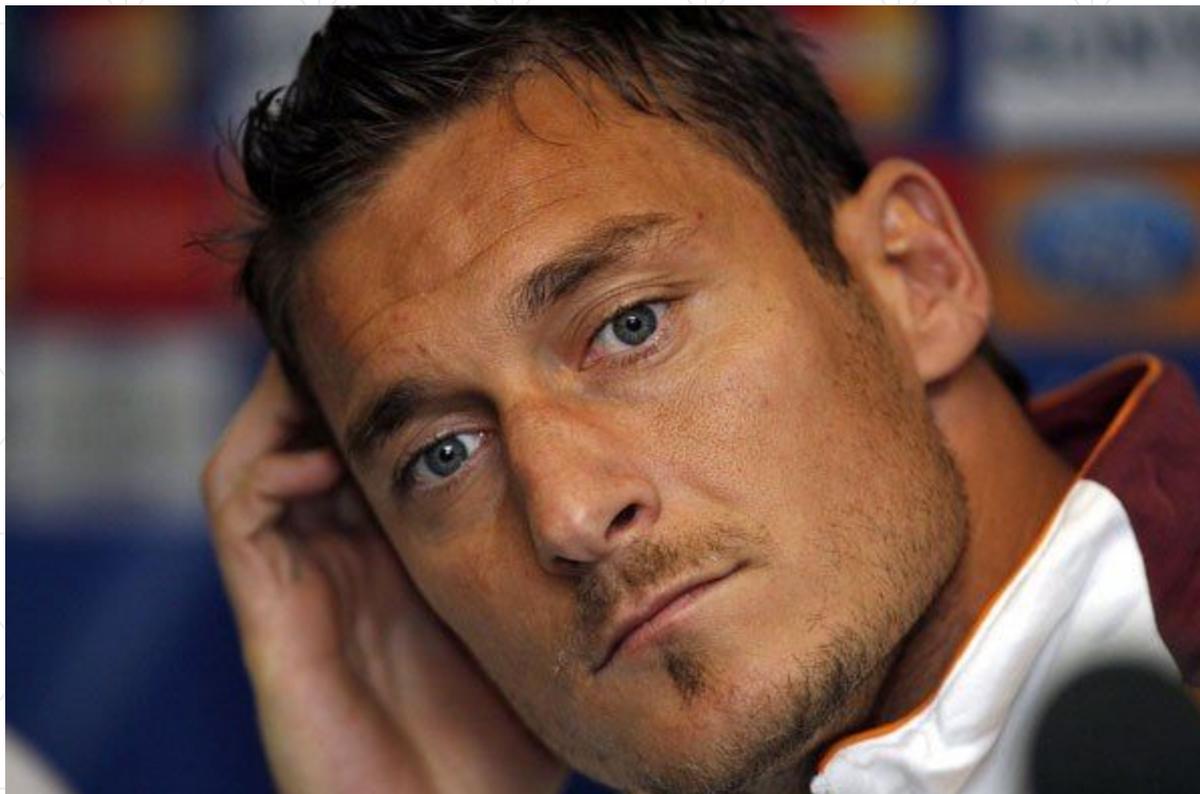
*«Прикосновение к носу
или его легкое потирание».*

Является знаком сомнения. Иногда люди чешут нос, потому, что он чешется, но при этом делают это энергично, те же, для кого это служит жестом, лишь слегка его потирают.

*«Почесывание указательным пальцем
правой руки места под мочкой уха или
боковой части шеи».*

Признак сомнения, или же вашему собеседнику трудно ответить на ваш вопрос.







Жесты размышления и оценки

Отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы.





Рука у щеки.

**Задумчивое (размышляющее)
выражение лица всегда сопровождается
этим жестом, который свидетельствует
о том, что вашего собеседника что-то
заинтересовало.**

Пощипывание переносицы.

**Обычно этот жест сочетается с
закрытыми глазами и говорит о
высокой сосредоточенности и
напряженных
размышлениях собеседника.**



Указательный палец расположен вертикально, а большой упирается в подбородок.

Жест, являющийся красноречивым свидетельством того, что собеседник критически и негативно воспринимает ваши доводы.





Жесты принятия решений: прикосновения к нижней губе

Широко известное выражение "губа не дура" означает примерно следующее: "ничего себе, какие у тебя запросы!" Если вы выбрали самый дорогой диван из всех, которые продаются, то у вас "губа не дура". Если хотите заморского деликатеса, то она тоже не дура.





И если вам хочется что-то особенное, чего может позволить себе далеко не каждый, она снова не дура.

В общем, если вы хотите самое лучшее, дорогое, элитное, эксклюзивное, то губа все время проявляет признаки мудрости.





Так как губы – очень чувственный элемент тела, прикосновение к ней также означает, что человек заинтересован в происходящем, и ему хочется попробовать это "на вкус".
Соблазнительное предложение – вот что это значит.

Предложение еще не принято, но выглядит – очень аппетитным. Человек "раскатывает губу", если угодно.
Возможно, отсюда и пошло это выражение, кто знает?

Поглаживание (почесывание) подбородка.

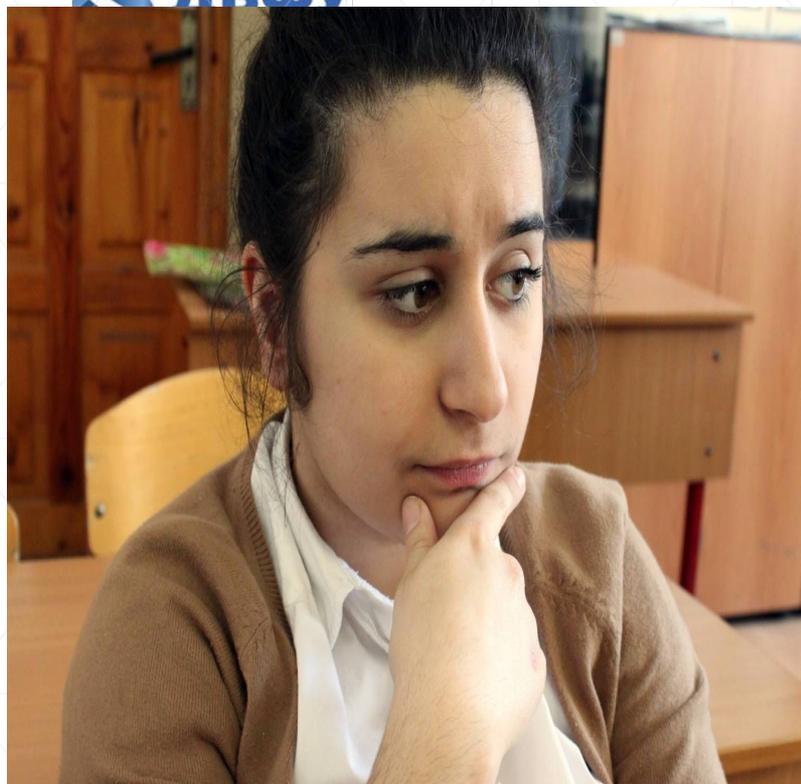
Этот жест свидетельствует о том, что слушатель принимает решение. Как только решение принято, он прекращает это делать. Этот жест сопровождается прищуриванием глаз – собеседник как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.





















Жесты готовности.

**Сигнализируют о желании закончить
разговор или встречу.**





*Подача корпуса вперед, при этом
руки лежат на коленях или
держатся за боковые края стула.*

**Если хотя бы один из этих жестов
появляется во время беседы, то следует
взять инициативу в свои руки и
первым завершить разговор.**



Человек сидит на краю стула, локоть одной руки и ладонь другой опираются на колени.

Характерная поза человека перед заключением соглашения.

Собеседник снимает очки демонстративно откладывает их в сторону.

Желание завершить разговор и уйти.



Визуальный контакт





Контакт глаз – это обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взгляда.

Контакт глаз – это наиболее тонкий показатель отношений и взаимоотношений между людьми. Факторы, влияющие на развитие визуального контакта: степень знакомства партнеров, их пол, возраст, личностные особенности, система отношений между ними.



Деловой взгляд.

Направление взгляда в район лба собеседника создает серьезную атмосферу, деловой настрой.

Светский взгляд.

Взгляд ниже уровня глаз собеседника способствует созданию атмосферы непринужденного общения, Зона (треугольная зона) куда обычно направлен взгляд, располагается между глазами и ртом собеседника.

Прямой взгляд.

Означает неподдельный интерес к другому лицу и к делу, признание партнера и внимание к нему; открытость, готовность к прямому взаимодействию.



Сведение глаз (центрированный взгляд).

Направленность на конкретную ситуацию или реальность из непосредственного окружения. Означает конкретное мышление, практическую установку, хорошую наблюдательность.

Взгляд, направленный мимо партнера.

Говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.



Взгляд, направленный «сквозь» партнера.

Означает подчеркнутое неуважение, агрессивную реакцию. Такой взгляд часто выводит других из равновесия и может вызвать ответную агрессивную реакцию.

Взгляд сбоку (контакт с глазами партнера углами глаз).

Часто выражает тайное наблюдение, скрывает интерес, недоверие, озабоченность, скепсис и цинизм.

При малой напряженности и согнутой спине означает покорность, подчиненность, услужливость. При более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу – расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения.

При сильном напряжении может выражать готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе.

Взгляд сверху вниз.

Может быть обусловлен разным ростом собеседников или разницей в принимаемых ими позах. Этот взгляд увеличивает расстояние между партнерами и придает хозяину взгляда чувство превосходства, а тому, на кого смотрят, – чувство неуверенности. Он может возникнуть из-за высокомерия, гордости, стремления властвовать, заносчивости и презрения.

*Взгляд сверху вниз
(при откинутой голове).*

Говорит об увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, презрении и высокомерии.

Взгляд искоса.

Говорит о том, что ваш собеседник либо заинтересован в вас, либо настроен враждебно, Высоко поднятые брови и улыбка – интерес. Нахмуренные, сведенные на переносице брови, опущенные уголки рта – подозрение, враждебность, критичность.

Взгляд поверх очков.

Очень часто такой взгляд оценивается собеседниками как критический или оценивающий и вызывает у них негативные реакции. Этой ошибки можно избежать, если человек, который носит очки, будет снимать их, когда его партнер говорит и надевать их вновь, когда партнер слушает.



*Быстрые короткие повторяющиеся
взгляды.*

**Являются сигналом к установлению
контакта. Одним из признаков
затруднений и барьеров в общении
является стремление человека
избежать взгляда.**

«Пустой» взгляд.

Отсутствие какого-либо движения глаз показывает крайнюю степень скуки, полное безразличие. Устремленный при этом в какую-то определенную точку, взгляд иногда выражает смущение, стеснение, недостаток знаний, уверенности.

Пристальный, неподвижный взгляд.

Часто характеризует возникшие трудности.

Открытые глаза.

**Свидетельствуют о состоянии
нормального интереса вплоть до
оптимистической заинтересованности
внешним миром.**

Потупленные глаза.

Свидетельствуют о равнодушии, апатии, вялости, отчаянии и надменности, когда «другой человек не достоин даже взгляда». Если одновременно опущены уголки губ, то можно предположить высокомерное или пренебрежительное поведение по отношению к собеседнику.

Приоткрытые глаза.

Активное напряжение при сужении глазной щели говорит об активном преследовании какой-либо цели. В качестве непосредственной реакции или как поведение, возникшее под воздействием внешнего раздражителя, взгляд приоткрытых глаз выражает критическое перерабатывание своих собственных мыслей. Так выражаются своенравие, упрямство, бездушие, чудачество, мелочность и чрезмерно критическое поведение.

Сверкание глазами

(резкое, повторяющееся мигание).

Может являться сигналом неуверенности, затруднений, нервозности, повышенной возбудимости.

Суженный или прищуренный взгляд.

Чаще всего означает пристальное наблюдение, напряженное внимание; высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и т.п.

Движение глаз

Твердый фиксированный взгляд.

Характеризует устремленность к цели, уверенность в себе; если он направлен на какой-то объект в окружении – однозначная устремленность к цели, на человека – уверенность в себе, сознание своих сил и возможностей.



Жесткий (слишком фиксированный) взгляд.

Означает бесцеремонность, недоверие, иногда проницательность, догадку, чаще всего скрытность, агрессивность.

Попеременный взгляд.

Говорит о подтверждении внимания, уважения к партнеру, полном к нему доверии.

Подчеркнуто прямой, твердый и сознательно открытый взгляд.

Демонстративно показываемая открытость будет являться скорее лишь средством достижения недобрых целей.



Оценивающе-блуждающий взгляд.
При движении снизу вверх и в стороны
говорит о восхищении и даже
почитании. При движении сверху вниз
и в стороны – означает критическое
рассмотрение, а подчас и
пренебрежение.

Неопределенный взгляд.
Свидетельствует о недостатке ясности в
целях, недостатке твердости,
постоянства



Беспокойный взгляд.

Выражает непостоянство, замешательство,
отсутствие определенной направленности
на восприятие слов партнера.



Такесические особенности невербального поведения





***Такесика* – это невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия, которая включает в себя самые разнообразные прикосновения – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.**





Виды рукопожатий





Доминирующее (властное).

Протягивается ладонь, направленная вниз. Успешные предприниматели обычно первыми протягивают руку для рукопожатий и используют доминирующее положение.

Готовность подчиняться.

Рука ладонью вверх – это покорное рукопожатие. Признание лидерства партнера, готовность подчиняться. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу партнеру или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.



Пожатие кончиков пальцев.

Это рукопожатие похоже на пожатие прямой, не согнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Главная цель такого рукопожатия – заставить партнера держаться на комфортном для инициатора приветствия расстоянии.

Инициатор такого приветствия, стараясь создать впечатление открытости и честности, обхватывает ладонь собеседника обеими руками. Такое рукопожатие уместно только в отношении хорошо знакомых людей.



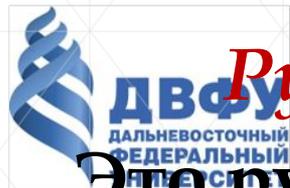




Пожатие прямой (не согнутой рукой).

Выпрямленная рука, как и рука, направленная вниз, говорит об агрессивности партнера и является признаком неуважения. Цель такого рукопожатия – держать собеседника на дистанции.





Рукопожатие «дохлая рыба».

Это рукопожатие (холодное и вялое) свидетельствует о слабом характере и пассивности. Руку инициатора такого рукопожатия легко перевернуть в доминирующее положение.





Рукопожатие «притянуть к себе».

Означает, что инициатор чувствует себя неуверенно и хочет находиться только на своей территории.



Рукопожатие «косточки трещат».

Демонстрирует неуступчивость и агрессивность.



Рукопожатие «взаимное уважение».

Ладони собеседников находятся в вертикальном положении. Когда руки друг другу пожимают два властных человека, то происходит своеобразная символическая борьба за доминирующее положение своей руки. Результатом борьбы становится мужское рукопожатие, демонстрирующее уважение и доверие.





ИРФV





Проксемические особенности невербального контакта





Проксемика (от английского *proximity* – близость) или пространственная психология, – термин, введенный американским антропологом и психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации общения, а также влияние территорий, ориентаций и дистанций между людьми на характер межличностного общения.



Интимная зона (0 – 50 см)

За этой дистанцией зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (тактильный контакт, прикосновения, сексуальный контакт, объятие, возня с ребенком, драка).







*Личная, или персональная зона
(50 – 120 см).*

**Здесь физический контакт
необязателен. Это оптимальное
расстояние для разговора, беседы.**





Социальная зона (120 – 400 см).

Делает невозможным всякий физический контакт. Социальная зона имеет место между при общении начальником и подчиненным, во время деловых встреч, в холлах.



Публичная зона (свыше 400 см).

Подразумевает общение с большой группой людей – таково общение докладчика с аудиторией, депутата со слушателями на митинге и т.д.





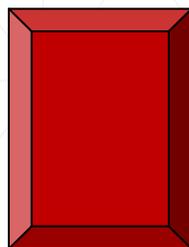
□ Выбор дистанции зависит от взаимоотношений между людьми и от индивидуальных особенностей человека.

□ Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве.

□ Существуют определенные правила взаимодействия, которые нужно знать и выполнять в зависимости от того, какое место за столом переговоров занимают участники общения.

Позиция углового расположения (непринужденного общения).

Угловое расположение характерно для людей, которые находятся в дружеских отношениях и ведут непринужденную беседу.

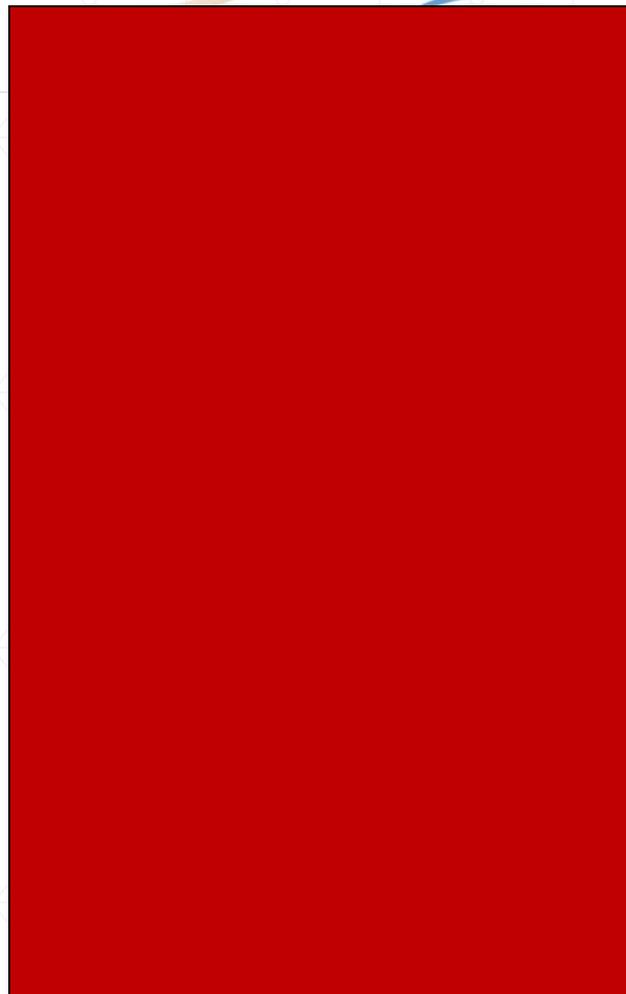
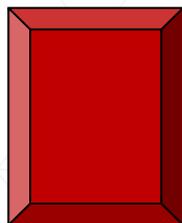
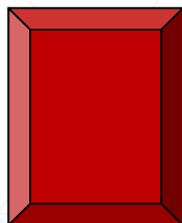




Позиция делового взаимодействия (сотрудничества).

**Это одна из самых удачных стратегических
позиций для обсуждения и выработки
общих решений.**

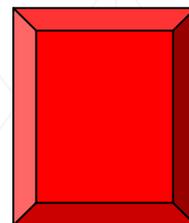
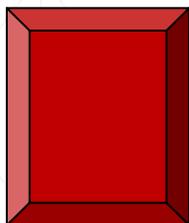


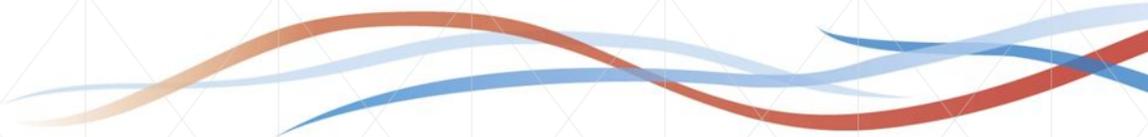




Позиция конкурирующе- оборонительная.

Такое расположение собеседников друг против друга обычно создает атмосферу соперничества, в которой каждая из сторон будет придерживаться своей точки зрения, отстаивать свою позицию.



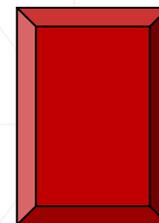
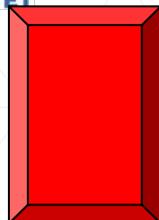




Независимая позиция.

Эту позицию занимают люди, когда не хотят общаться с другими людьми. Она говорит об отсутствии заинтересованности. От этой позиции следует отказаться, если предстоят важные для Вас переговоры.







Невербальные средства повышения делового статуса

Зона личной работы.

Оборудуется с учетом параметров рабочего стола, удобной конструкции кресла, правильного освещения площади рабочего стола, рационального использования телефонов, наличия организационно-технического оборудования.







Зона коллегиальной деятельности.

Оборудуется с учетом требования организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь «коллегиальный» стол и удобные стулья для проведения совещаний.





Из рук "Для Себя..."
www.onlytome.com

Зона дружеского общения.

Своим оформлением она призвана располагать к дружеской, неофициальной атмосфере общения. Зона должна находиться в стороне от двух названных рабочих зон. В ней желательно иметь пару удобных кресел и журнальный столик.









***Квадратный стол* создает**
соревновательные или оборонительные
отношения между партнерами. Между
людьми, равными по положению, он
скорее будет способствовать созданию
отношений соперничества, нежели
сотрудничества. Квадратный стол
идеален для проведения короткой
деловой беседы или для того, чтобы
подчеркнуть отношения субординации
(«начальник – подчиненный»).









Круглый стол создает атмосферу неофициальности и непринужденности и является идеальным для проведения беседы между людьми одинакового социального статуса, для ведения дискуссий. Этот стол хорош в тех случаях, когда вам необходимо достичь понимания и соглашения.











Стул: имеют свое значение размер стула и его спинка, высота, на которой находится стул от пола, местоположение стула по отношению к людям в кабинете.

Многие начальники предпочитают кожаные кресла с высокими спинками (чем выше спинка стула, тем большей властью обладает его хозяин и тем выше его статус), в то время как посетителю они предлагают обычные стулья с низкими спинками.







**Крутящиеся стулья, отличие от
стульев на устойчивых ножках,
предоставляют человеку свободу
передвижения в тот момент, когда
на него оказывают давление.**

**Стулья на устойчивых ножках не
позволяют свободно передвигаться,
и это отсутствие свободы
компенсируется использованием
жестов и телодвижений, которые
помогают человеку раскрыть его
чувства и отношение.**



ду
ный
ый
тет



