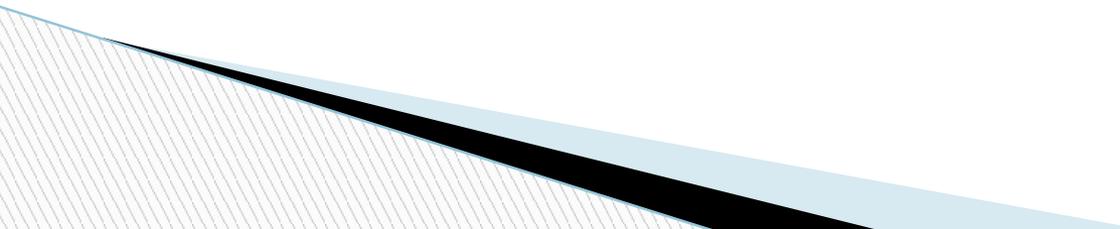


Невербальные средства деловой коммуникации



- ▣ *Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.*
- ▣ *Восточная мудрость*



- В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:
- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.
- Первые три традиционно относятся к **компетенции лингвистики**, четвертая – к **невербальной коммуникации**, пятая – к экстрасенсорике.
- В межличностном общении невербальная коммуникация передает **65%** всей информации. При выражении отношения телодвижения передают **55%** информации, голос – **38%**, а слова – всего **7%**.

□ Почему?

- часто употребляются неосознанно;
 - воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
 - передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
 - могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.
 - На основании намеренности-ненамеренности различают три типа невербальных средств:
 - поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
 - ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
 - собственно коммуникативные знаки.
-

▣ **Жестикуляция в деловом разговоре**

▣ Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Жесты уверенности	<p>кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; руки в карманах, большие пальцы снаружи; одна рука обхватывает другую в области ладони</p>
Жесты неуверенности, раздражения	<p>прижатые вплотную к бокам локти; ёрзание в кресле; одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет; человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); потирание уха</p>
Жесты, выражающие агрессивность	<p>тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; поза на стуле «верхом»; руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин – агрессивность</p>
Жесты несогласия	<p>боковой взгляд – жест недоверия (в случае когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону</p>
Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации	<p>рука у щеки; один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге); почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);</p>

□ Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации

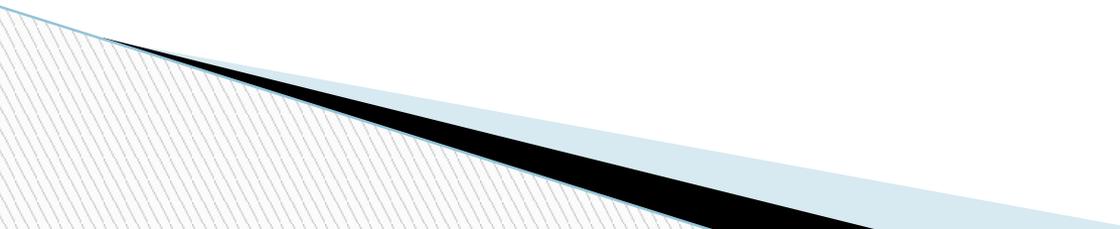
<i>Жесты</i>	<i>Возможная интерпретация</i>
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

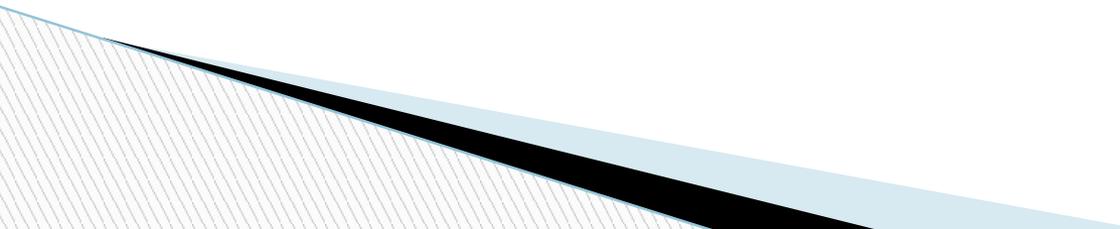
- Глаза являются самыми мощными знаками :
- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит **87%** всей информации (**9%** проходит через слуховой анализатор, **4%** - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств).
- **Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:**
- Как он на вас смотрит?
- Долго ли он смотрит?
- Как долго он может выдержать ваш взгляд?
- ***Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.***

- Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют **три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.**
 - *Деловой взгляд* направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам.
 - *Социальный взгляд* направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта.
 - *Интимный взгляд* направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.
- 

- ▣ ***Обратите внимание***, если
- ▣ При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.

- ▣ Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него какой-то интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.

- При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы будете привлекать его внимание словами-обращениями.
 - Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).
 - Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.
- 

- При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы будете привлекать его внимание словами-обращениями.
 - Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).
 - Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.
- 

□ **Вопросы для контроля**

- Почему важно понимать язык телодвижений?
 - Почему язык телодвижений неоднозначен?
 - Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
 - Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
- 

▣ **Задание**

- ▣ Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Вопросы к семинарскому занятию

1. Факторы, влияющие на создание благоприятного психологического климата.
 2. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
 3. Изучение собеседника по голосу, манере поведения.
 4. Анализ различных психологических типов собеседников.
 5. Каким образом мимика и жесты отражают внутреннее состояние собеседника?
 6. Как можно распознать психологический тип собеседника с помощью рукопожатия?
- 