



Вербальные и невербальные средства делового общения

Нужнова Елизавета

Косарева Нина

АП-51

Процесс делового общения осуществляется с помощью **вербальных (речевых)** и **невербальных (неречевых)** средств, причем значение вторых часто недооценивается обыденным сознанием. На самом деле невербальная коммуникация играет гораздо более важную роль, чем может показаться. По данным учёных, полное сообщение усваивается человеком через мимику и жесты на 55%, через интонацию – на 38% и через слова – лишь на 7%.

Рассмотрим же по подробнее особенности вербального и невербального общения.



Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект визуального имиджа** свидетельствует о том, что первоначальное впечатление о внешнем виде человека является определяющим для дальнейших взаимоотношений. Элегантность и доброжелательный взгляд – ещё до начала речи играет большую роль в формировании первого впечатления.

Основные коммуникационные эффекты:

- **Эффект первых фраз** закрепляет или корректирует первоначальное впечатление. Именно по этому первые фразы, сказанные собеседнику, **должны заинтересовать его**. Это означает, что в первых фразах должна быть сосредоточена информация, **сразу приковывала к себе внимание**.



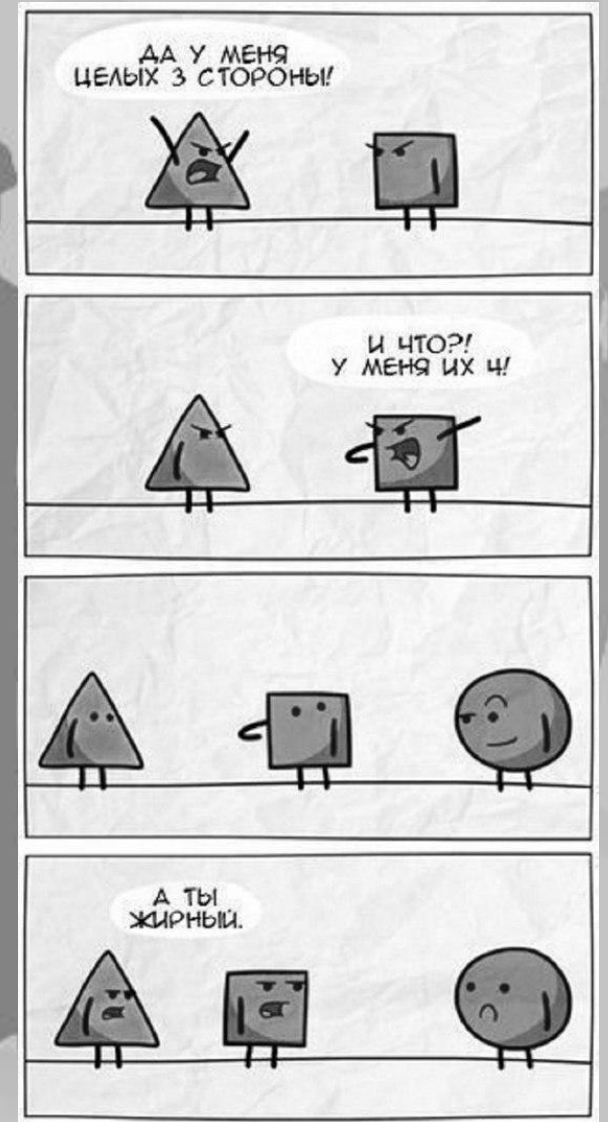
Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект аргументации** заключается в обоснованности, убедительности и логичности информации. Деловому человеку желательно владеть не только основами логики, чтобы уметь грамотно и последовательно строить свою речь, но и достоверной фактической информацией (конкретные факты, цифры).

Основные коммуникационные эффекты:

- **Эффект порционного выброса информации** позволяет постоянно поддерживать внимание собеседника. Этот эффект основан на **предварительно продуманном распределении** по всему пространству речи новых мыслей и аргументов, периодической интерпретации ранее сказанного. Это означает, что не нужно за две минуты пытаться рассказать всю необходимую информацию.



Основные коммуникационные эффекты:



- **Эффект релаксации** позволяет снять эмоциональную напряженность. Если ситуация позволяет, то можно **использовать юмор**. Он создает естественную паузу для отдыха людей, сближает, настраивает на благожелательный лад и даёт силы для восстановления эмоциональной энергии.



Стоит отметить, что слова собеседника иногда не соответствуют тому, **что он на самом деле думает и чувствует. Но как это узнать?** Чтобы ответить на этот вопрос, нужно знать язык мимики, жестов и телодвижений, т.е. невербальные средства общения.

Структура и функции невербального общения

Невербальное общение представляет собой общение посредством **неречевых знаковых систем**.

Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания. Отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения. Знание **языка жестов и телодвижений** позволяет только лучше понимать собеседника, но и увидеть истинную реакцию на услышанное ещё до того, как он выскажется.

Невербальное общение имеет визуальную, акустическую, тактильную и ольфакторную систему.

Визуальная система включает:

- Мимику, жесты, позы;
- Реакции кожи (потоотделение, покраснение и т.д.);
- Пространственно-временную организацию общения;
- Контакт глаз и др.



Тактильная система включает:

- Прикосновения и рукопожатия;
- Поглаживания и похлопывания;
- Объятия и поцелуи.



Акустическая система объединяет две системы:



- Паралингвистическую (грамотность речи, темп, тембр, высота);
- Экстралингвистическую (паузы, смех, кашель, плач).

Ольфакторная система объединяет:

- Приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- Естественные (тело) и искусственные (косметика) запахи человека.



The background of the slide features a light gray background with numerous dark gray silhouettes of people in business attire. Some are standing in groups, some are walking, and one pair in the foreground is shaking hands. The overall scene suggests a busy professional environment.

Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными:



- **Функция дополнения** выражается в том, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют её содержание (например, поднятый вверх указательный палец – знак «это важно»);

- **Функция опровержения** выражается в том, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Исходя из того что невербальное поведение меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное;



- **Функция замещения** выражается в использовании невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумном холле гостиницы, где собралось много людей, мы жестами сообщаем находящемуся вдали гостю, что такси прибыло и нужно выходить;

УЧИМ ПОДВОДНЫЙ ЯЗЫК



ОГРОМНАЯ



ОГРОМНАЯ



АКУЛА



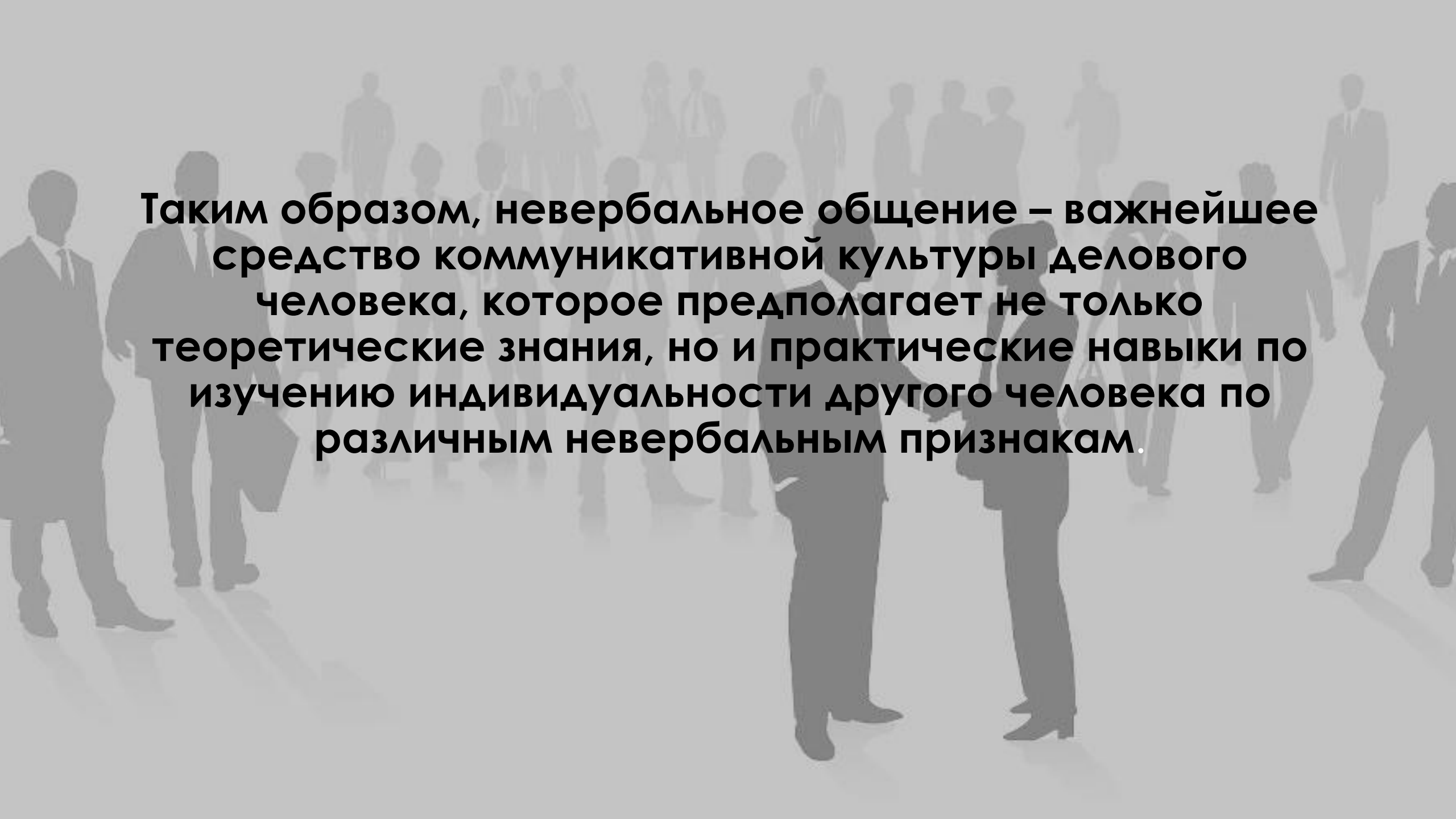
ПРЯМО СЗАДИ



ТЕБЯ



- **Функция регулирования** выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются знаки, замещающие слова: поворот головы в сторону; прикосновение к кому-то, выражающее желание о чём-то спросить, и др.

The background of the slide features a light gray background with numerous dark gray silhouettes of people in business attire, including suits and dresses, scattered across the scene. Some figures are standing in small groups, while others are walking, creating a sense of a busy professional environment.


Таким образом, невербальное общение – важнейшее средство коммуникативной культуры делового человека, которое предполагает не только теоретические знания, но и практические навыки по изучению индивидуальности другого человека по различным невербальным признакам.

Изучение индивидуальности по почерку

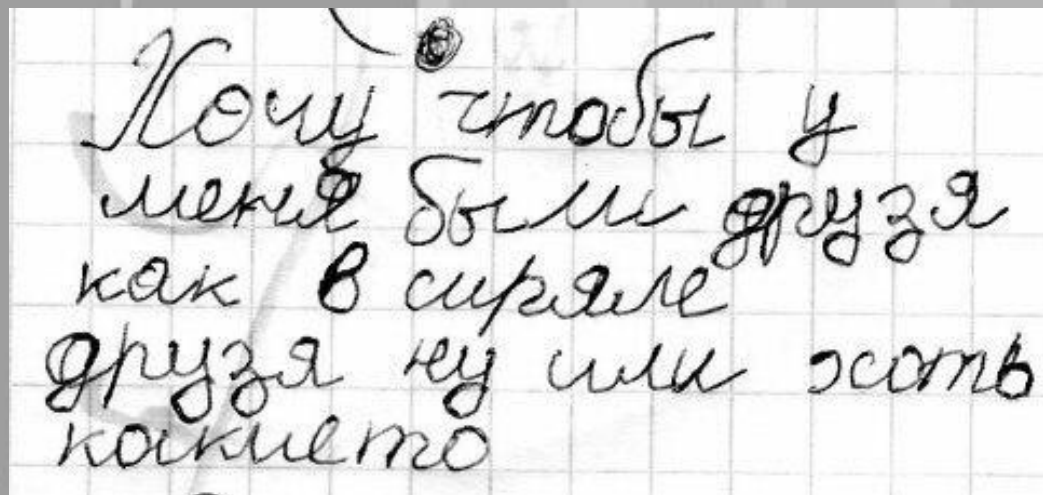
Расшифровав графологичность почерка делового партнера, можно сказать о его индивидуальных особенностях.

Надо различать **каллиграфию** и **графологию**. Если **каллиграфия** изучает красивое и четкое письмо, то **графология** концентрируется на индивидуальности почерка человека, на отклонениях от правописания в ту или иную сторону.

По почерку трудно установить большинство физических особенностей человека и его характер. А вот определить возраст, рост, некоторые характерные особенности пишущего и эмоции человека в момент написания вполне возможно.

The background of the slide features a large number of silhouettes of people in business attire, including suits and dresses. They are arranged in a way that suggests a busy office environment, with some individuals standing in groups and others walking. The silhouettes are dark against a light, slightly blurred background, creating a sense of depth and activity.

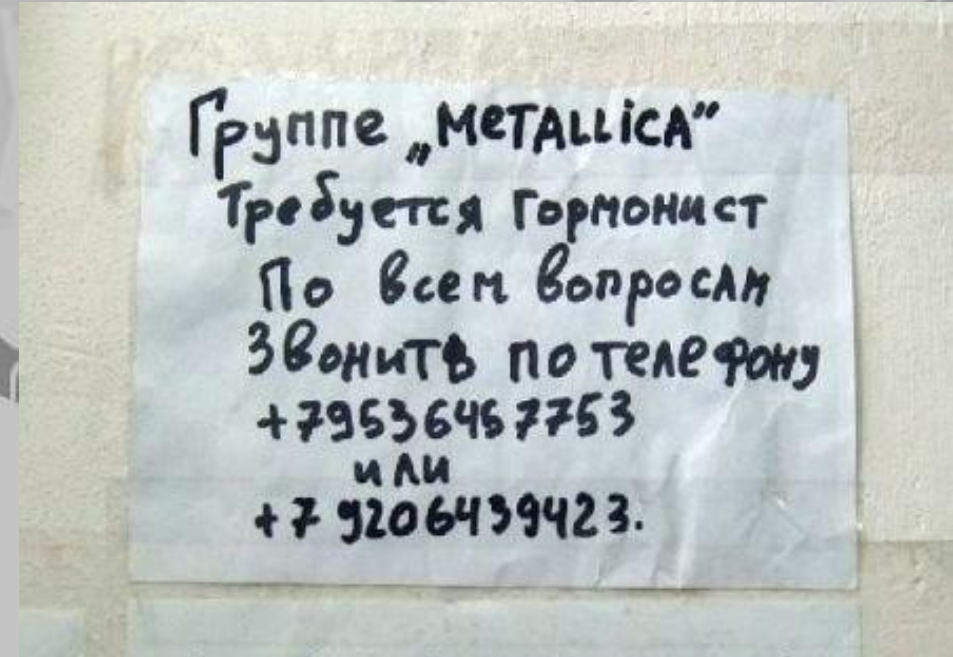
**При анализе подчерка следует
обращать внимание на характерные
признаки:**



Кому чтобы и
меня были друзья
как в сироте
друзья ну или эсать
какимто

- **Строки.** **Прямые строки** указывают на уравновешенность, сдержанность и последовательность человека. **Волнистые** – на дипломатичность и гибкость мышления. **Параболические** указывают на импульсивность, нетерпеливость, самонадеянность, горячность: пишущий немедленно пытается осуществить задуманное, но не доводит дело до конца. **Поднимающиеся** строчки характерны для оптимистичных, энергичных, самоуверенных, честолюбивых и инициативных людей. **Опускающиеся** строки характерны для пессимистичных людей с пониженной самооценкой и часто подваленным настроением.

- **Наклон почерка. Наклон вправо** указывает на дисциплинированность, исполнительность, общительность. **Вертикальный почерк** говорит о сдержанности, выносливости, иногда замкнутости. **Почерк, опрокинутый в лево** на 120 градусов, характерен для людей своенравных, упрямых, недоверчивых и скрытных, возникает в результате несоответствия естественных склонностей человека с условиями его жизни. **«Опрокинутый» почерк** (ненужные завитки, неравномерность интервалов между буквами, словами, строками) указывает на нервное заболевание. **Разнотипный почерк** (в одном слове разные типы наклонов букв) – показатель капризности, чувствительности, аффективности (человек может нагрубить и внутренне сожалеть об этом).



- **Нажим почерка.** Сильный нажим характерен для людей решительных, энергичных, трудолюбивых, прагматичных. Слабый нажим указывает на мечтательность, слабоволие, неумение доводить начатое до конца, эмоциональность.

КОГДА МЕНЯ СПРАШИВАЮТ, СЛОЖЕН ЛИ РУССКИЙ ЯЗЫК,
Я ПОКАЗЫВАЮ ИМ, КАК ПИШЕТСЯ СЛОВО «ШИНШИЛЛА»:

ШИНШИЛЛА

• **Буквы.** Преувеличенный размер прописных букв – показатель обостренного чувства собственного достоинства, самоуверенности, честолюбия, стремления к независимости, то же в соединении с украшенностью указывает на хвастливость и тщеславие. **Сжатые, низкие и короткие буквы** показывают слабое умственное развитие, грубость, упрямство и стеснение в выражении собственных эмоций.

10. Как бы Колумбия могла решить проблему партизанской войны?

Если целая страна не смогла ее решить, как могу я?

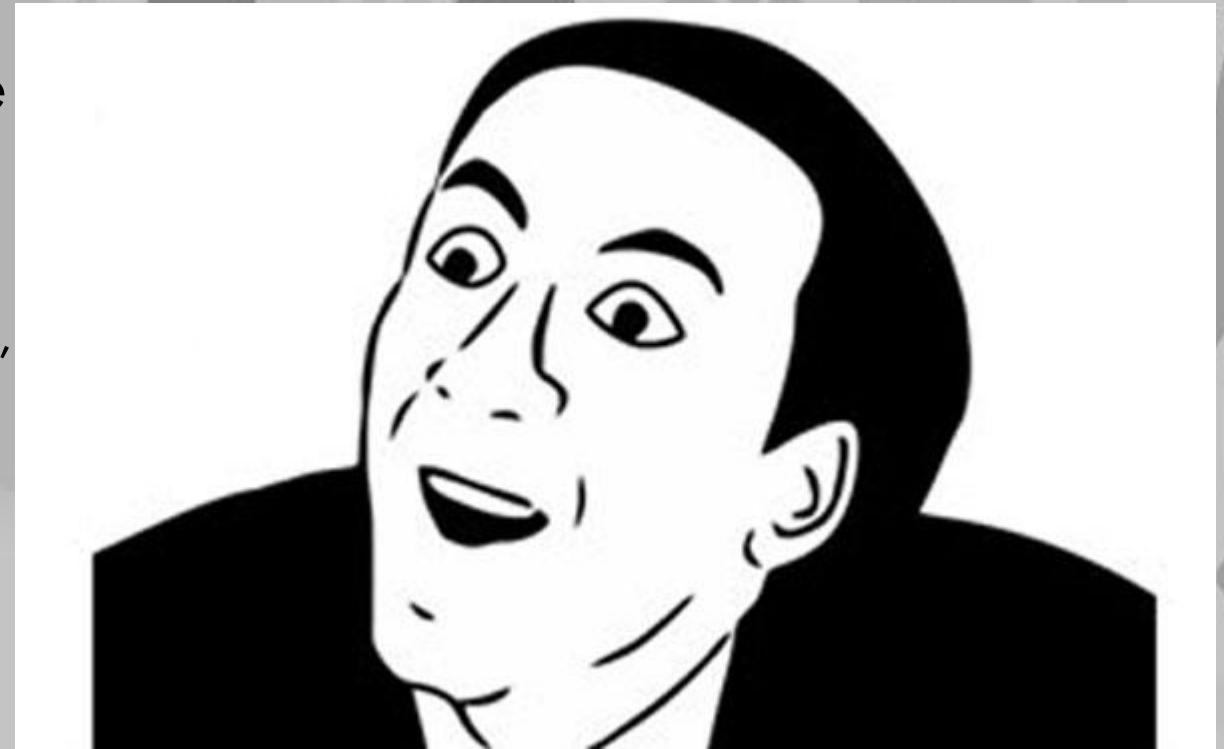
• **Размер почерка.** Крупный и размашистый подчерк говорит об одностороннем поведении в жизни; крупное письмо – показатель щедрости, развитости чувства собственного достоинства. Мелкий почерк характеризует людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность. Беглый и размашистый почерк присущ предприимчивым людям, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи.

8. Первые клетки на Земле, возможно, были... ?

ОДИНОКИ

Изучение человека по позе, мимике и жестам

- **Мимика** – движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное предоставить истинную информацию о переживаниях человека. Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок – эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.п. Основную познавательную нагрузку несут брови и губы. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.



• **Жесты в общении дают много информации. Выделяют:**

Жесты оценки: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и др.;

Жесты уверенности: соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле;

Жесты нервозности и неуверенности: переплетенные пальцы рук, постукивание по столу пальцами, прикосновение к спинке стула перед тем, как сесть;

Жесты ожидания: потирание ладоней и т.д.;

Жесты отрицания: сложенные руки на груди, отклоненный назад корпус; скрещенные руки и др.;

Жесты расположения: прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;

Жесты доминирования: резкие взмахи сверху вниз, некое нависание над собеседником и т.п.;

Жесты неискренности: прикрытие рукой рта, прикосновение к носу, как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чём-то, поворот корпуса в сторону собеседника, бегающий взгляд и др.

- **Поза** – положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону; если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад.

Позы человека подразделяются на **«открытые»** (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) и **«закрытые»** (когда человек пытается как-то закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве).



Основы такесики, проксемики и просодики

- **Такесика** – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения. В разных культурах значительно различается допустимое количество прикосновений.

Из всех видов тактильных контактов (объятия, поцелуи, простое прикосновение руки и др.) наиболее распространено рукопожатие. Оно является неременным атрибутом любой встречи и прощания.



- **Рукопожатие** может быть очень информативным. Особенно важно обращать внимание на интенсивность и продолжительность рукопожатия. Например, слишком короткое указывает на безразличие или неприязнь, в то время как немного удлинённое рукопожатие наряду с улыбкой – показатель дружелюбия, а **ладонь, повернутая вниз**, – желание главенствовать.



- **Проксемика** – учение о дистанциях, которые соблюдают люди.

Выявляются четыре основные дистанции, которыми руководствуется большинство людей во время общения:

- 1) **Интимная дистанция** может быть ближней, выражаясь прикосновением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.
- 2) **Личная дистанция** – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения деловых переговоров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обязывает и тем самым располагает к продолжению контакта.

Когда ты устал от людей, которые находятся слишком близко к тебе.



- 3) **Социальная дистанция** – от 1,2 м до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря и других служащих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это будет означать прекращение разговора.
- 4) **Публичная дистанция** предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра, или от трибуны до участников совещаний, собраний.



- **Просодика (экстралингвистика и паралингвистика).** Паралингвистические и экстралингвистические данные (интонация, громкость, скорость, темп и тембр речи, смех, плач и др.) являются важной основой психодиагностики внутреннего состояния человека.



Литература:

- <https://psy.wikireading.ru/23988> ;
- <https://psyera.ru/verbalnye-i-neverbalnye-sredstva-obshcheniya-804.htm> ;
- <https://www.aka-media.ru/inside/137/> ;
- «**Деловое общение**» книга Измайлова М.А. ;
- «**Как говорить с кем угодно и о чем угодно**» книга Лейл Лаундес;
- **Психология делового общения. Учебное пособие** автор Валерий Макеев.