

«Невербальные средства общения»

- Выполнил: студент группы А-13-1
- Носов Кирилл



В основе **невербальной** коммуникации лежит информация, посланная отправителем без использования слов. Основное назначение невербальных средств состоит в дополнении и замещении речи, отражении эмоциональных состояний собеседников.



Все многообразие невербальных средств общения можно разделить на несколько групп

- Кинесические средства общения – это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
- Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен собеседнику.
- Мимика – это движение мышц лица.
- Поза – это положение человеческого тела, типичное для конкретной среды, культуры.
- Походка – это стиль передвижения.
- Взгляд – естественное средство невербального общения, выполняющее функцию регулирования разговора.
- Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость, тембр голоса, сила ударения.

Дистанция общения



- Интимная дистанция До 50 см
Общение самых близких людей.
- Персональная (личностная) дистанция 50-120 см Общение со знакомыми людьми
Социальная дистанция 120-350 см Дискуссии между коллегами, общение с малознакомыми людьми, официальное общение .
- Публичная общественная дистанция Свыше 350 см
Публичные выступления перед различными аудиториями .

Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.

В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных жестов и поз, отражающих различное внутреннее состояние собеседников.

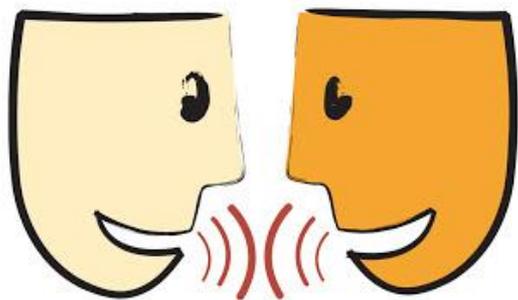
- Жесты открытости свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно.
- Жесты подозрительности и скрытности свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас.
- Жесты и позы защиты являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу.
- Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы.
- Жесты сомнения и неуверенности связаны чаще всего с почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или боковой части шеи.



Позы общения

- Поза обиды-В этом случае он приподнимает плечи и опускает голову («набычивается»)
- Жесты или позы, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу,
- если во время беседы ваш собеседник опускает веки, то это сигнализирует о том, что вы стали для него неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами.
- Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время-Для того, чтобы затянуть время для обдумывания окончательного решения, собеседник делает следующие жесты: сосание дужки очков, постоянное снятие и надевание очков, протирание линз.
- Жестом уверенного в себе человека-с чувством превосходства над другими является жест закладывания рук за спину с захватом запястья
- Жесты несогласия-Собирание несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов.
- Жесты готовности-Они выражаются в подаче корпуса вперед.

Виды взглядов и их трактовка



- Подъем головы и взгляд вверх - Подождите минутку, подумаю
- Движение головой и насупленные брови –Не понял, повторите
- Улыбка, возможно, легкий наклон головы -Понимаю, мне нечего добавить
- Ритмичное кивание головой –Ясно, понял, что вам нужно
- Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику -Хочу подчинить себе
- Взгляд в сторону –Пренебрежение
- Взгляд в пол- Страх и желание уйти

При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается три зоны:

- Зона личной работы оборудуется с учетом параметров рабочего стола, удобной конструкции кресла, правильного освещения площади рабочего стола, рационального расположения телефонов, наличия современного организационно-технического оборудования.
- Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми.
- Зона дружеского общения. В ней желательно иметь пару удобных кресел, журнальный столик, прохладительные напитки.



Таким образом, не зная особенностей невербального общения разных народов, можно легко попасть впросак, обидев или хуже того – оскорбив вашего собеседника. Во избежание этого каждый предприниматель или руководитель (особенно тот, кто имеет дело с зарубежными партнерами) должен быть осведомлен о различиях в трактовке жестов, мимики и телодвижений представителями делового мира в различных странах



+



невербалика

=

СМЫСЛ