

ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ С ПАСЕТИТЕЛЕМ АПТЕКИ

Подготовил: Зинченко В.
Студент группы: 39фм4
Проверил: Захарова М. А.

Брянск 2016 г.

Невербальные средства

Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.



Открытые жесты и позы тела

Открытость

Руки повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны.

Посадка головы прямая, плечи расправлены.

Взгляд прямой.

Выражение лица естественное, без напряжения и скованности.

В сочетании с искренним тоном вы быстро завоюете к себе расположение посетителя

Симпатия

Непроизвольное копирование жестов друг друга или всего поведения.

Друг другу посылается сигнал: «Я Вас прекрасно понимаю»



Закрытые жесты и позы тела

Обман

При сказанной лжи возникает сильное желание убрать руки в карман, почесать нос, потереть глаза.



Оборона

Классический жест закрытости, недоступности: руки, скрещенные на груди, перекрещенные ноги в положениях стоя и сидя.

Частое моргание - признак защиты, растерянности.

Жесты размышления и оценки

Сосредоточенность

Выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазами.

Критичность

Если человек держит руку у подбородка, с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена – вы поймете, что у него созрела негативная оценка к происходящему.

Позитивность

Интерпретируется как небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед.



Жесты сомнения и неуверенности

Неуверенность

Почесывание или потирание сзади уха или шеи может свидетельствовать о том, что человек не вполне понимает, что от него хотят или что в беседе вы имеете в виду.

Рука, обхватывающая другую за локоть сзади, также говорит о неуверенности, вероятно, ее хозяин находится в малознакомом обществе.



Жесты и позы, свидетельствующие о нежелание слушать

Неодобрение

Стряхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки
- признак несогласия вашего оппонента с излагаемой точкой зрения.

Готовность уйти

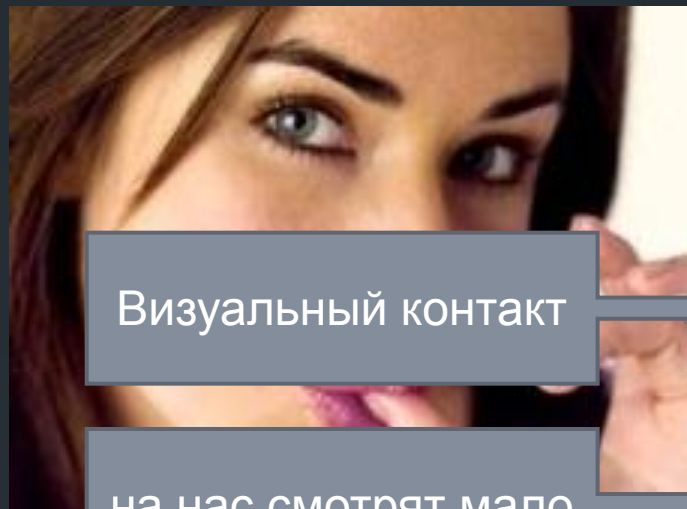
Опускание век (потеря интереса), почесывание уха (отгорожение от потока речи), потягивание мочки уха (не хочет высказываться), поворачивание всем корпусом тела к двери или направление ноги в эту сторону.
Снятие очков также дает сигнал для окончания беседы.

Раздражение

Непроизвольное ослабление воротника.
Потирание шеи,
лишние движения руками.



Взгляд визуально-контактный



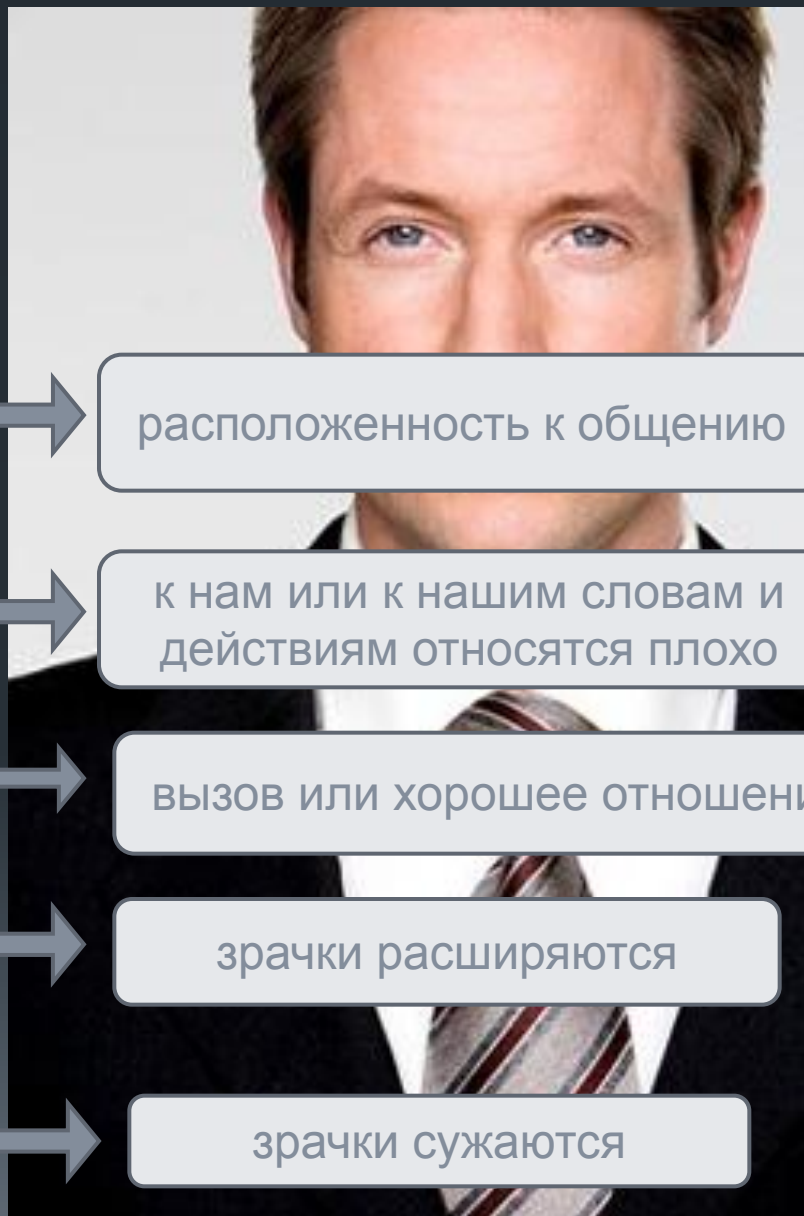
Визуальный контакт

на нас смотрят мало

на нас смотрят
много

возбужден или
заинтересован

сердитое, мрачное
настроение



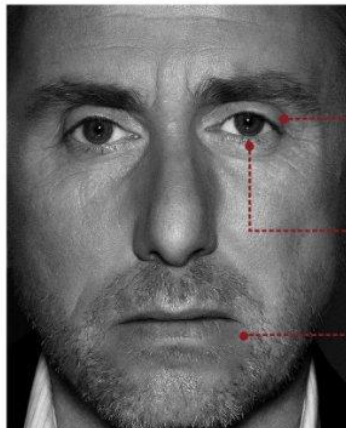
расположенность к общению

к нам или к нашим словам и
действиям относятся плохо

вызов или хорошее отношение

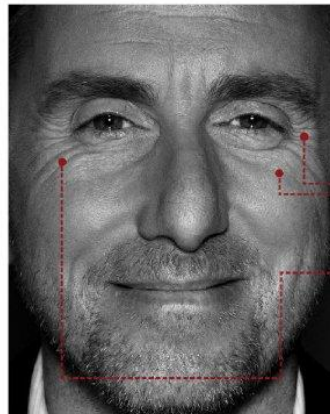
зрачки расширяются

зрачки сужаются



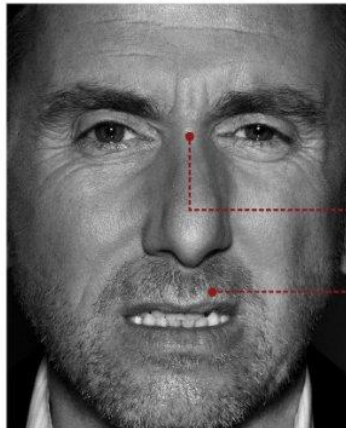
Печаль

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



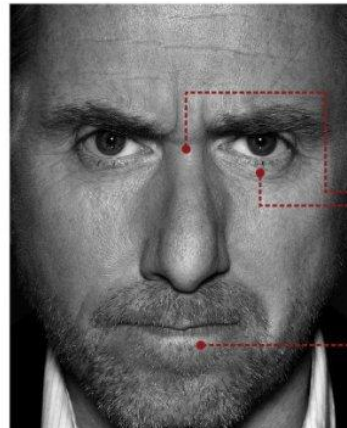
Счастье

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



Отвращение

- 1 Сморщенное выражение лица
- 2 Верхняя губа приподнята



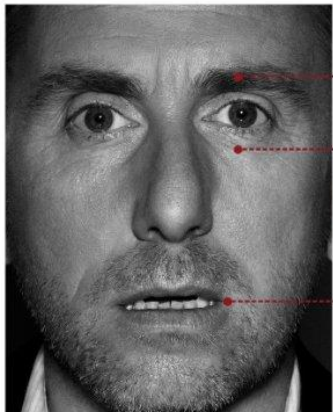
Гнев

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



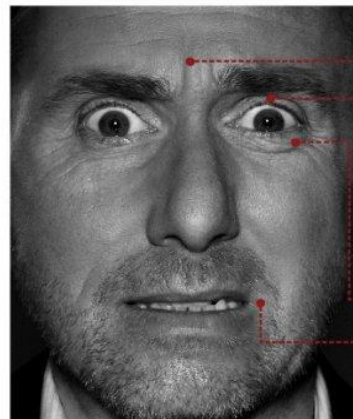
Презрение

- 1 Приподнятый уголок рта с одной стороны



Удивление

- 1 Брови приподняты
- 2 Глаза широко раскрыты
- 3 Рот приоткрыт



Страх

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

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Создание
образа
партнера
по общению

Усиление
эмоциональной
насыщенности
сказанного

Индикатор
актуальных
психических
состояний
личности

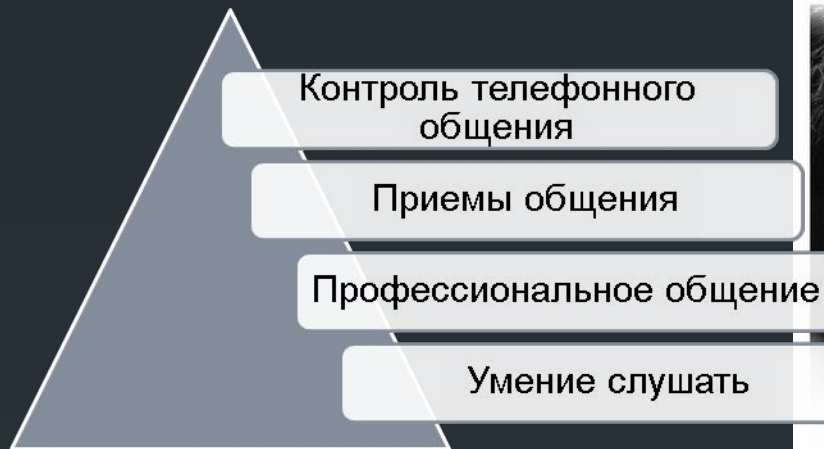
Уточнение,
изменение
понимания
вербального
о
сообщения

Поддержание
оптимального уровня
конструктивного
общения

Функции

Телефонный этикет

Умение общаться по телефону – уникальное искусство



Плюсы общения по телефону	Минусы общения по телефону
Не видно отрицательных эмоций, которые могут сбить, вывести из равновесия	Не видно реакцию собеседника
Сложные тексты можно подготовить заранее	Привычка читать подготовленный материал затруднит очное общение
Легко прервать разговор	

Телефонный этикет

Общение по телефону не должно зависеть от твоего настроения

КАК ПРОИЗВЕСТИ ХОРОШЕЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ?

- чувствуй себя как на сцене;
- будь последовательным;
- используй ролевые модели;
- отвечай на звонок телефона быстро;
- минимизируй время ожидания;
- дай собеседнику время на адаптацию.



Телефонный этикет

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ТЕЛЕФОННЫХ РАЗГОВОРОВ

- Дружелюбие
- Называть по имени отчеству
- Готовность помочь
- Не перебивать собеседника
- Ясно выражаться
- Точная и полная информация
- Трубку вешать вежливо
- терпение
- сосредоточение на предмете
- концентрация на разговоре
- непредвзятость
- письменные пометки



ВЫСЛУШИВАНИЕ

Телефонный этикет

ПРАВИЛА ХОРОШЕГО ТОНА



- интонация
- приветствие
- снятие трубки после 1-3 сигнала
- не говорить о «беспокойстве»
- удобно ли собеседнику разговаривать
- переходить к сути как можно быстрее
- что мне передать? Кто звонил?
- не жуйте, не пейте и не курите во время разговора?
- не извиняйтесь, а благодарите

Вербальный способ общения

Вербальный способ общения - это способ речевого воздействия, осуществляемый с помощью слов. Для вербального речевого воздействия существенны как выбор языковых средств для выражения мысли, так и само содержание речи - ее смысл, приводимая аргументация, расположение элементов текста относительно друг друга, использование приемов речевого воздействия и др. Вербальные сигналы - это слова.



Средства вербального общения

- говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- слушание - восприятие содержания звучащей речи;
- письмо - фиксация содержания речи на бумаге;
- чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.



Средства вербального общения

- *соблюдение коммуникативной нормы*: соблюдайте нормы речевого этикета;
- *контакт с собеседником*: произведите благоприятное внешнее впечатление;
- *содержание*: говорите на тему, которая интересует или должна заинтересовать собеседника;
- *убедительность, достоверность*: подача факта как нового
- *языковое оформление*: разнообразьте используемые слова;



Средства вербального общения

- *манера*: демонстрируйте дружелюбие, искренность;
- *объем*: будьте кратки;
- *расположение информации*: важную информацию давайте в начале и конце.





**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!!!**