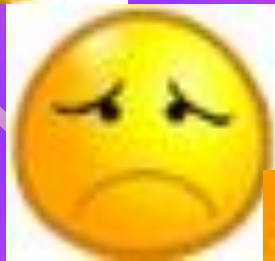


# ВЕРБАЛЬНЫЕ И НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



Презентация составлена  
Педагогом – психологом  
Булатовой Т.Ю.

# План:

- Средства общения
- Вербальные средства общения
- Невербальные средства общения
- Общение как восприятие людьми друг друга
- Методы психологического воздействия

# **УПРАЖНЕНИЕ**

## **« СПИНА К СПИНЕ »**

**Учащиеся садятся на стульях спиной друг к другу, выбирают тему и общаются.**



# **Тест «Понимаете ли вы язык мимики?»**

- **Предлагаю проверить себя! На плакате двенадцать выражений лица, в которых закодировано двенадцать эмоциональных состояний. Попробуйте их расшифровать, а после я открою правильные ответы, и каждый сравнит свой ответ с ключом:**

1



2



3



4



5



6



7



8



9



10



11



12



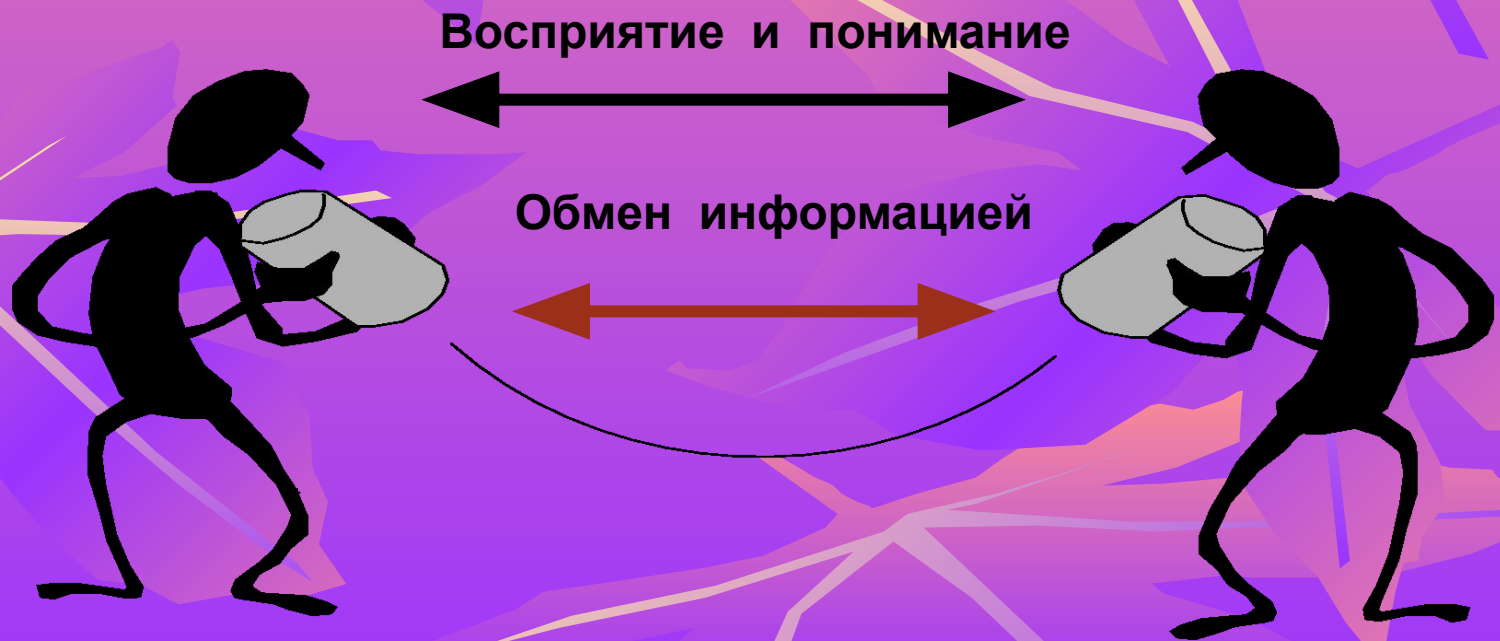
## **Ключ**

- 1) Безразличие; 2) враждебность;**
- 3) веселье; 4) сильная злость;**
- 5) грусть; 6) застенчивая радость; 7)  
плохое самочувствие; 8) злость;**
- 9) бурная радость; 10) глубокая печаль;**
- 11) скепсис; 12) скорбь.**

# Вопросы

- **Было ли вам удобно общаться?**
- **Почему?**
- **Насколько важно внимание к собеседнику при общении?**

Общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.





# Средства общения

- **Вербальные (с помощью слов, речи)**
- **Невербальные ( мимика, жесты, поза, организация пространства и времени общения, качество голоса)**



# ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА общения

- Язык – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребление едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка.
- Интонация,
- эмоциональная выразительность, способна придавать разный смысл одной и той же фразе.



# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА общения

## Мимика

**Движение мышц лица, –  
отражающая внутреннее  
эмоциональное состояние,  
способна дать истинную  
информацию о том, что  
переживает человек.**





## Улыбка

- **это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический "«плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам.**





**ЧИТАТЬ  
ЧЕЛОВЕКА  
КАК КНИГУ**

# ЖЕСТЫ ИСКРЕННОСТИ



**-раскрытые руки, ладонями  
вверх**

**- пожимание плечами,  
сопровождающиеся жестом  
раскрытых рук**

**-расстегивание пиджака или  
снимают пиджак в вашем  
присутствии**

# ЖЕСТЫ ЗАЩИТЫ



- скрещение рук,
- сжатие кулаков



# ЖЕСТЫ ОЦЕНКИ



- Рука у щеки,
- Почесывание подбородка,
- Протирание стекол очков,
- Манипуляция с ручкой, карандашом,
- Потирание кончика носа
- Подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытягивает вдоль щеки





# ЖЕСТЫ СКРЫТОСТИ



- рука прикрывает рот,
- избежание прямого  
визуального контакта,
- потирание мочки уха

# ЖЕСТЫ ДОМИНАНТНОСТИ

- скрещенными на груди руками и поднятым вверх подбородком,
- расставленными на ширине плеч ногами и заведенными за спину скрещенными руками

# ЖЕСТЫ ФРУСТРАЦИИ



Рис. 115. Жест раздраженности мужчины.

- потирание рукой шеи,
- желание освободиться от туго затянутого галстука,
- тесно сцепленные напряженные руки,
- поправление элементов одежды, прически

## **ЖЕСТЫ СКУКИ**

- постукивание по полу ногой,
- Машиналное рисование на бумаге,
- пустой отсутствующий взгляд

## **ЖЕСТЫ**

## **НЕРВОЗНОСТИ**

- Покашливание, прочищение горла

# ЖЕСТЫ ДОВЕРЧИВОСТИ

- Пальцы соединяются наподобие купола



# Приемы эмпатического слушания

- **Доброжелательное кивание**
- **«Поддакивание» ( фразы типа «ага», «да- да», «точно», « понимаю»**
- **Перефраз ( другими словами пересказываете то, что Вам сообщил собеседник)**

# КАК СТАТЬ ПРИЯТНЫМ СОБЕСЕДНИКОМ

## ПРАВИЛО

- **Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать**

## ПРАВИЛО

- **Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их**

# **Американский специалист по проблемам общения Д.Карнеги дает следующие советы:**

- **1.«Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника».**
- **2.«Указывайте на ошибки других не прямо, а косвенно».**
- **3.«Сначала поговорите о собственных ошибках, а затем уже критикуйте своего собеседника».**





Я ХОТЕЛ БЫ С ВАМИ  
ПОСОВЕТОВАТЬСЯ –  
формула успеха

# **ИМЯ ЧЕЛОВЕКА**

**ЭТО САМЫЙ СЛАДОСТНЫЙ И  
САМЫЙ ВАЖНЫЙ ДЛЯ НЕГО ЗВУК  
НА ЛЮБОМ ЯЗЫКЕ**

# ОТНОШЕНИЕ К СОБЕСЕДНИКУ

- **Негативное:** цедит слова сквозь зубы; высокомерие; пренебрежение.
- **Позитивное:** хорошая речь; паузы; внимание; доброжелательные интонации. Всё это располагает к разговору, к общению.

# **ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ О ЧЕЛОВЕКЕ**

- **НА 38% ЗАВИСИТ ОТ ЗВУЧАНИЯ ГОЛОСА, НА 55% ОТ ВИЗУАЛЬНЫХ ОЩУЩЕНИЙ (ОТ ЯЗЫКА ЖЕСТОВ) И ТОЛЬКО НА 7% ОТ ВЕРБАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА.**

# Методы психологического воздействия

- **ИЗМЕНИТЬ ЖЕЛАНИЯ, МОТИВЫ**
- **ИЗМЕНИТЬ ВЗГЛЯДЫ, МНЕНИЯ, УСТАНОВКИ**
- **ВВЕСТИ ИЗ СОСТОЯНИЯ, В КОТОРЫХ ЧЕЛОВЕК НАХОДИТСЯ (ТРЕВОГА, ВОЗБУЖДЕННОСТЬ ИЛИ ДЕПРЕССИВНОСТЬ И Т.П.) И КОТОРЫЕ ИЗМЕНЯЮТ ЕГО ПОВЕДЕНИЕ**

# РЕАКЦИИ СЛУШАТЕЛЯ

- — молчание (видимое отсутствие реакции);
- — поддакивание («ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком);
- — «эхо-реакция» — повторение последнего слова собеседника («И тогда мы пошли на дискотеку. — На дискотеку?»);
- — «зеркало» — повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов;
- — «парафраз» («пересказ») — передача содержания высказывания партнера другими словами;
- — побуждение («Ну и... И что дальше?»);
- — уточняющие вопросы («Что ты имел в виду?»);
- — наводящие вопросы (Что? Где? Когда? Почему? Зачем?);
- — оценки;

- — **советы;**
- — **продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова);**
- — **эмоции («ух», «ах», «здорово», смех, гримасы и т.д.);**
- — **выводы (логические следствия из высказываний партнера, например, предположение о причине события);**
- — **высказывания «не по теме» (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально — когда просто «полагается» так говорить);**
- — **«хамовитые реакции», задевающие или оскорбляющие личность говорящего («Глупости!», «Ерунда все это!»);**
- — **«расспрашивание» — слушатель задает вопрос за вопросом, не объясняя, зачем;**
- — **пренебрежение к партнеру (не обращает внимания на его слова, не слушает, игнорирует партнера, его слова);**
- — **другие (какие еще вы можете назвать?).**
  
- **ОПРЕДЕЛИТЕ: Какие из этих проявлений можно отнести к знакам внимания при общении? Какие — к знакам невнимания, безразличия?**

# Искусство нравиться людям

## *1 правило*

- Основа отношения к нам закладывается в первые 15 секунд общения





# Искусство нравиться людям

## 2 правило

Чтобы расположить к себе собеседника  
нужно сделать

4 «психологических подарка»:

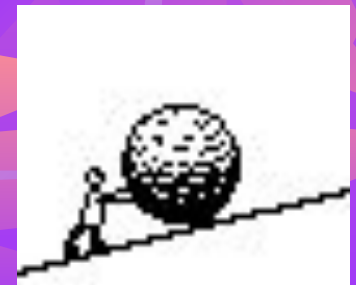


КОМПЛИМЕНТ

улыбка

имя собеседника

ПОДНЯТИЕ ЕГО ЗНАЧИМОСТИ





**Понял...**

**Узнал ...**

**Задумался...**

**Удивился...**

**Хочу похвалить...**

**Похвалю себя**

**за...**