

Деловое общение

351200 «Налоги и налогообложение»

020200 «Политология»

350700 «Реклама»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

Слесарчук Ирина Анатольевна

Коммуникативная сторона делового общения

Лекция 3

План лекции

1. Особенности вербальной коммуникации в деловом общении
2. Коммуникативные барьеры общения
 - 2.1. Классификация барьеров общения
 - 2.2. Пути преодоления барьеров общения
3. Слушание в деловой коммуникации
4. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении

Основные требования к культуре деловой речи

- **Правильность** - соблюдение норм устной деловой речи
- **Точность и ясность** - умение четко и ясно мыслить, знание предмета речи и законов русского языка (точность словоупотребления)
- **Понятность** – использование знакомых слов
- **Чистота** - отсутствие в речи лишних слов, слов-«сорняков», слов-«паразитов»
- **Богатство и разнообразие** – богатство словарного запаса
- **Логичность** - синтаксическая организация высказывания, которая должна обеспечивать последовательность в усвоении выражаемой мысли, ее непротиворечивость
- **Выразительность** – живость, активность восприятия слушателями
- **Уместность** - отбор слов сообразно с целями и условиями общения
- **Краткость** - отсутствие речевой избыточности (многословия)

Правильность речи

- **Употребление слов в строгом соответствии с их значением**
 - «Возведение основного корпуса завода совпало с резким ухудшением **КЛИМАТИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ**».
 - «**ДЕКАДА** технической книги будет проходить **ПЯТЬ ДНЕЙ**»
- **Речевая недостаточность — пропуск слов, необходимых для точного выражения мысли**
 - «**КАФЕДРА НАЧИНАЕТСЯ** ровно в 12 часов» (пропущено «заседание»)
 - «**ДЕКАДА** технической книги будет проходить **ПЯТЬ ДНЕЙ**»
- **Неудачный выбор синонима**
 - «Необходимо **ОГРАДИТЬ** товар от усушки» (УБЕРЕЧЬ)
- **Нарушение лексической сочетаемости слов, т.е. их способности соединяться друг с другом**
 - встреча созвана, беседа прочитана, завершить обязательства, усилить внимание, повисить кругозор
 - «С поставщика **ВЗЫСКАЛИ МАТЕРИАЛЬНЫЙ УЩЕРБ** в пользу заказчика» (материальный УЩЕРБ может быть ВОЗМЕЩЕН, ВЗЫСКАНЫ могут быть ДЕНЬГИ)
- **Нельзя просторечные слова соединять с книжными или сочетать**



- **Неоправданное употребление вместо беспредложных конструкций предложных сочетаний**
 - показатели по использованию (вместо: показатели использования), оперировать с этими данными (вместо: оперировать этими данными)
- **Вместо предложной конструкции употребляют беспредложную**
 - «При подготовке машины учитывалась также потребность ее дозаправки (вместо: в ее дозаправке)
- **Неправильный выбор предлога или неуместное его использование**
 - «Дирекция указала *О ТОМ*, что...» (надо: указала *НА ТО*, что...).
 - «Фирма-поставщик настаивает *О ТОМ*, чтобы...» (надо: настаивает *НА ТОМ*, чтобы...)
 - «Инструктаж проведен по той же теме» (вместо: на ту же тему).
 - «Составлен *ГРАФИК ПО ПРОВЕДЕНИЮ* дополнительной доставки товаров» (вместо: *ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ*).
 - «Предприятие добилось большого успеха *ПО СНИЖЕНИЮ* себестоимости своей продукции» (вместо: успеха *В СНИЖЕНИИ*)

Правильность речи. Недостатки при использовании конструкции с отглагольными существительными

- **Усложнение речи**
 - *ПРОИЗВЕСТИ ПОВЕРТЫВАНИЕ* рукоятки (вместо: ПОВЕРНУТЬ РУКОЯТКУ)
- **Использование слов, имеющих искусственный характер словообразования**
 - разбитие тары, непредоставление складских помещений, невхождение в структуру фирмы

Правильность речи. Ошибки при пользовании причастными оборотами

- **Смешиваются временные значения причастий**
 - «Председатель собрания, *ВЫСТУПАЮЩИЙ* с заключительным словом, ответил на все заданные ему вопросы» (вместо: *ВЫСТУПАВШИЙ*)
- **Ошибочно используются формы причастий на -щий от глаголов совершенного вида (со значением будущего времени)**
 - «Фирмы, *ПЫТАЮЩИЕСЯ* это сделать» (вместо: *КОТОРЫЕ ПОПЫТАЮТСЯ* это сделать)
- **Неудачно используются возвратные формы (на -ся), которые могут иметь различные значения (страдательное, возвратное и др.)**
 - «Куры, *ОТПРАВЛЯЮЩИЕСЯ* на дополнительный откорм» (вместо: *ОТПРАВЛЯЕМЫЕ*)

Правильность речи. Нарушение норм построения сложных предложений

- **Неправильный выбор союза**
 - «Расходимость товара повышается лишь тогда, *ЕСЛИ* активно ведется его реклама» (вместо «если» нужен союз «КОГДА», соотносительный со словом «тогда» в главном предложении)
- **Постановка рядом двух однозначных союзов**
 - но однако, что будто бы и т. п.
- **Повторение частицы «бы» в придаточном предложении, в котором сказуемое выражено условно-сослагательным наклонением**
 - «*ЕСЛИ БЫ* эти рекомендации были *БЫ* использованы, фирма сохранила бы свое финансовое положение на прежнем уровне»
- **Повторение одних и тех же союзов или союзных слов при последовательном подчинении придаточных предложений**
 - «Развитие дочерних фирм идет так быстро, *ЧТО* можно надеяться, *ЧТО* они скоро станут конкурентоспособными»

Правильность речи. Ошибки в произношении и ударении

- валовОй (не вАловый)
- оптОвый
- экспЕрт
- созвонИмся
- принЯть
- алкогОль
- вИдение (способность видеть)
- видЕние (призрак)
- департАмент
- каталОг
- диалОг (не диАлог)
- дистиллирОванный
- добыЧа
- договОр (мн. договОры)
- докумЕнт

- **Злоупотребление книжной лексикой**
- **Синонимия терминов**
 - Терминов-синонимов в одном высказывании быть не должно
- **Создание новых слов от иностранных по словообразовательным моделям русского языка**
 - «шлюзовать» (от «шлюз»), «штабелировать», «штабилер» (от «штабель»), «кабелизировать» или «каблировать» (от «кабель»), «блюдаж» и «разблюдовка» («блюдо»)
- **Злоупотребление штампами и канцеляризмами**
 - «Первичное обслуживание закупаемых машин производится на базе использования обычного шоферского инструмента»
- **Нарушение норм связи слов во фразе**
 - «Четыре подобных автомата обслуживают несколько тысяч человек»



Чистота речи. «Слова-сорняки» и «слова-паразиты» в деловой речи

- Так сказать
- Значит
- Вот
- Собственно говоря
- Видите ли
- Понятно
- Да
- Так
- Скажем, скажем так
- Понимаете
- Будем так говорить
- 1. Однозначно
- 2. Буквально

Требования к краткости деловой речи

- **Плеоназм** - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов
 - предчувствовать заранее
 - темный мрак
 - главная суть
 - повседневная обыденность
 - ценное сокровище
- **Тавтология** - повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов
 - в августе *МЕСЯЦЕ*
 - *СХЕМАТИЧЕСКИЙ* план
 - пять *ЧЕЛОВЕК* шахтеров
 - семь *ШТУК* трансформаторов
 - впервые дебютировал
 - памятный сувенир
 - промышленная индустрия
 - рассказывать рассказ
- **Употребление без надобности иностранных слов**
 - ничего экстраординарного - ничего особенного
 - индифферентно - равнодушно
 - лимитировать - ограничивать
 - ориентировочно - примерно
 - функционировать - действовать

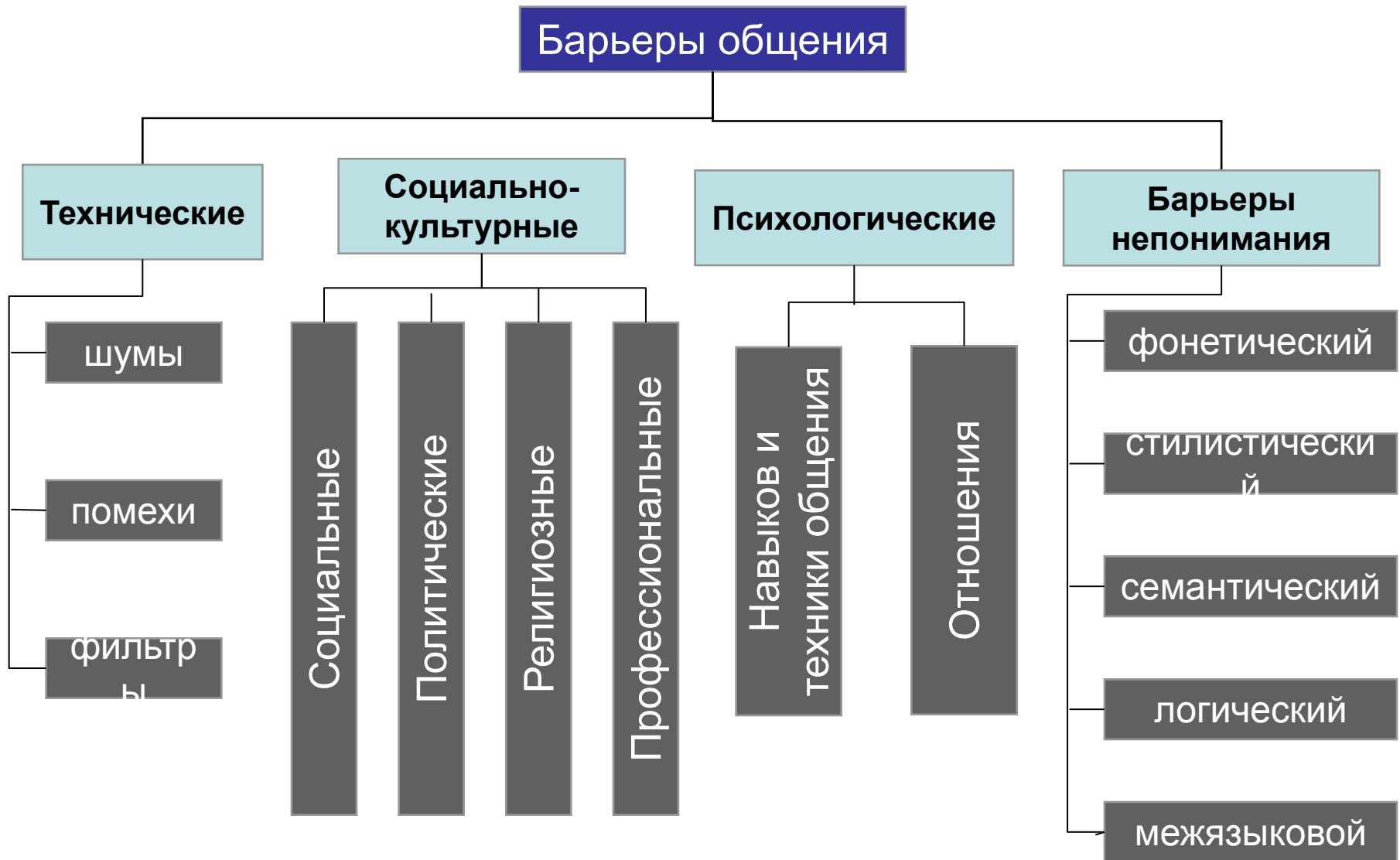
Языковые средства выразительности речи



Понятие коммуникативных барьеров

- препятствия, возникающие на пути продвижения информации от коммуниканта (источника информации) к реципиенту (получателю информации)
- форма психологической защиты от постороннего психического воздействия, проводимого в процессе обмена информацией между участниками общения

Классификация барьеров общения



Основные виды коммуникационных барьеров

Технические

- связаны с появлением шумов (имеющих естественное происхождение) или созданием помех (имеющих искусственное происхождение) в коммуникационных каналах

Социально-культурные

- создаются из-за отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванной глубинными различиями в ценностных установках, жизненного опыта, присущих представителям той или иной социальной группы

Психологические

- возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений

Барьеры непонимания

- источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем)

Психологические барьеры

Барьеры отношения

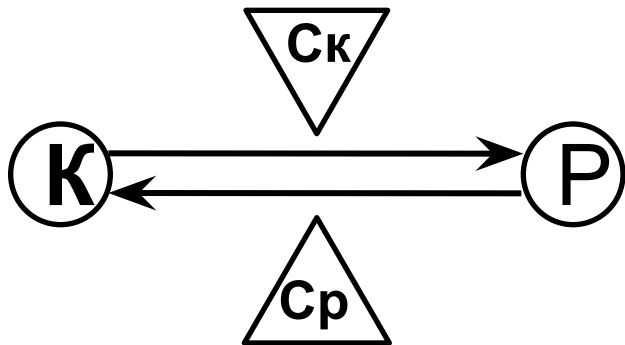
- связаны с явлением перцепции (познания, восприятия коммуникантом и реципиентом друг друга)
- возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуниканту распространяется и на передаваемую информацию
- барьеры *отрицательных эмоций*, связанные с физическим и эмоциональным состоянием человека (болезненное состояние, состояние страдания или горя, состояние гнева, отвращение или брезгливость, презрение, страх, стыд и вина)

Барьеры техники и навыков общения

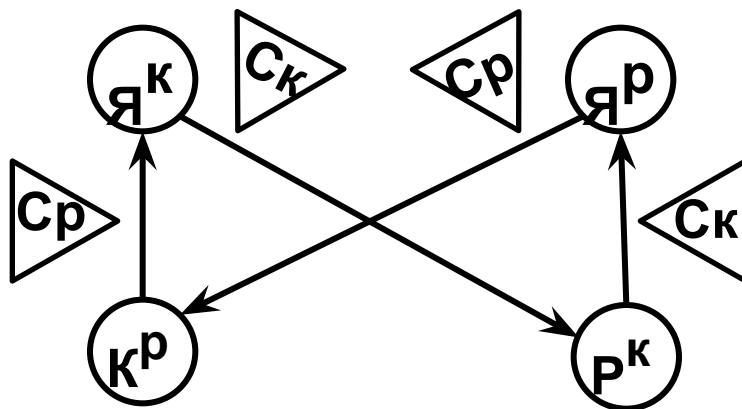
- проявляются тогда, когда препятствием для общения является стремление одного из участников коммуникативного процесса, манипулируя информацией, достигать своих, иногда корыстных целей

Барьеры отношения

Абстрактная коммуникация



Реальная коммуникация



К – коммуникант

Р – реципиент

C_k – сообщение
коммуниканта

C_p – сообщение
реципиента

$Я_k$ – собственный образ
коммуниканта

$Я_p$ – собственный образ
реципиента

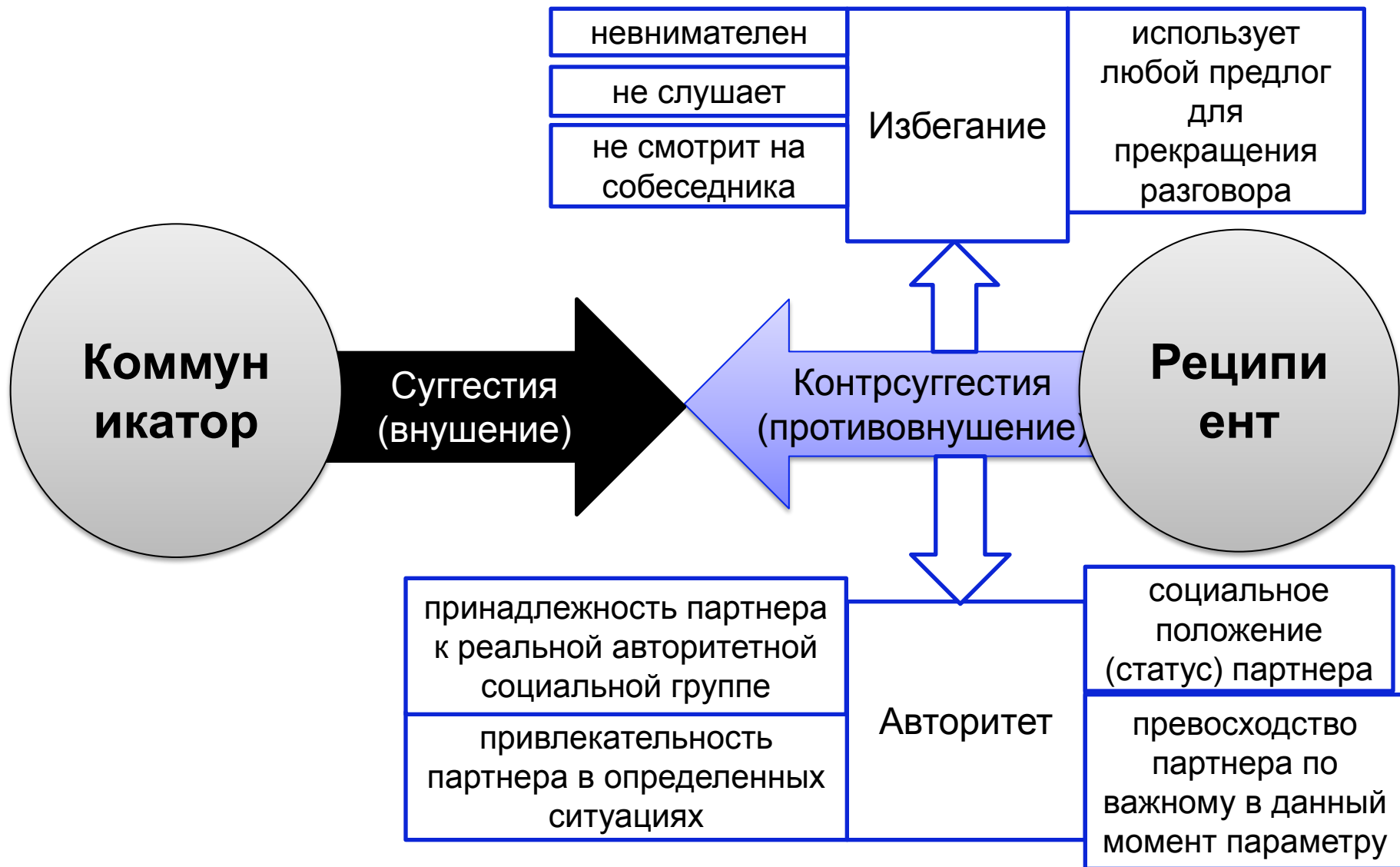
$К^p$ – образ, созданный
реципиентом

$Р^k$ – образ, созданный
коммуникантом

Барьеры отрицательных эмоций

- возникает в результате нарушения кем-либо элементарных этических норм или вследствие гигиенического неприятия другого человека
- **Презрения**
 - вызывают **аморальные** поступки, неприемлемые черты характера (трусость, скупость), предрассудки и т.д.
- **Страха**
- **Стыда и вины**
 - возникает в результате осознания неуместности происходящего
- **Плохого настроения**
- **Темперамента**
 - возникает как следствие встречи двух людей с разными типами нервной системы
- **Характера**
- **Акцентуации характера**
- **Манеры общения**

Барьеры техники и навыков общения



Барьеры непонимания

Фонетические

- когда говорят на иностранном языке
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом (невывразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи)

Семантические

- различия в системах значений (тезаурусах)

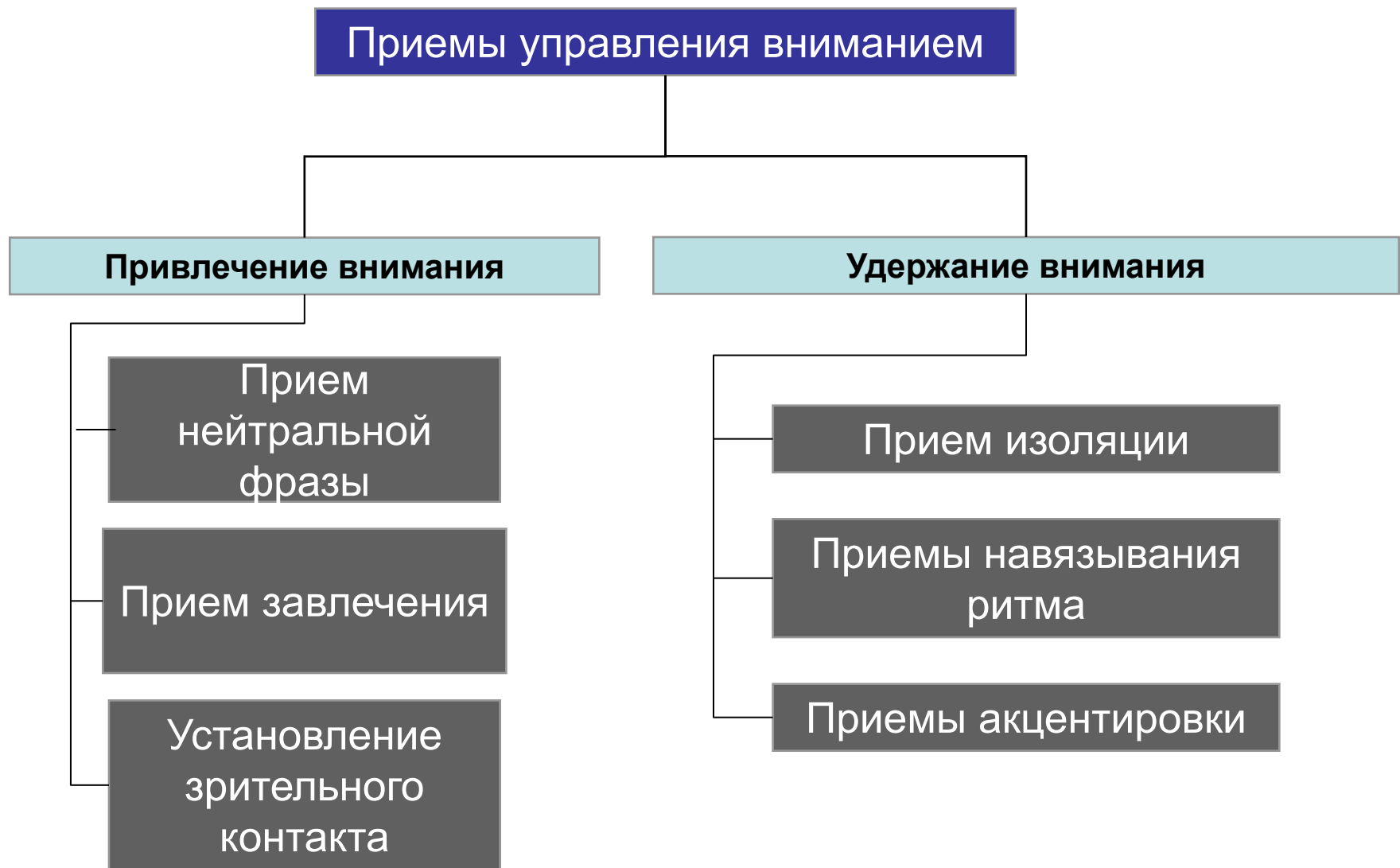
Стилистические

- несоответствие стиля речи коммуниканта и ситуации общения

Логические

- возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики

Способы преодоления избегания



Сущность приемов привлечения внимания

Прием нейтральной фразы

- В начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая значение и привлекающая внимание партнеров

Прием завлечения

- Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять

Установление зрительного контакта

- Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.

Сущность приемов поддержания внимания

Прием «изоляции»

- По возможности исключить все посторонние воздействия, максимально изолироваться от них

Прием навязывания ритма

- Постоянное изменение характеристик голоса и речи

Прием акцентировки

- Прямая
 - употребление различных служебных фраз, смысл которых и составляет привлечение внимания (таких, например, как "прошу обратить внимание", "важно отметить, что...", "необходимо; подчеркнуть, что..." и т.д.)
- Косвенная
 - места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения за счет контраста

Способы преодоления барьеров непонимания

Фонетический

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без
- сквернословия
- максимальной скорости
- индивидуальное
- заранее договариваться

Семантический

- договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если
- правильное структурирование

Стилистический

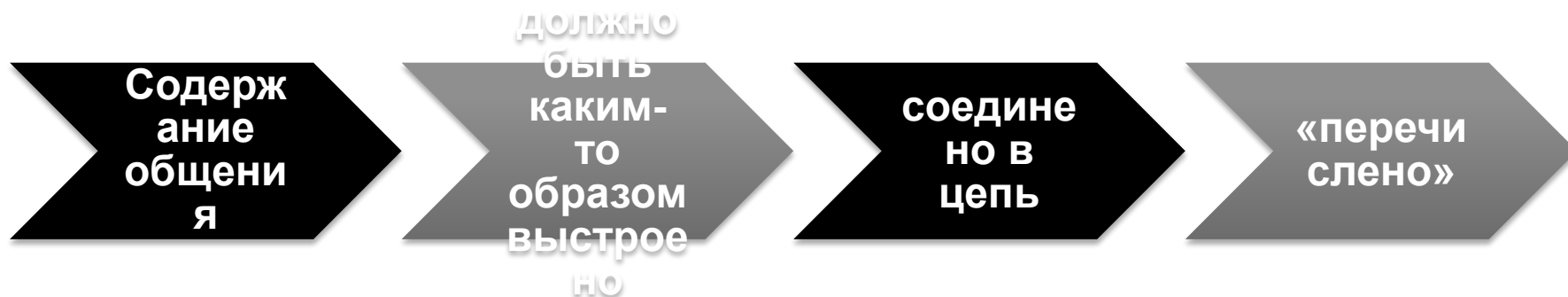
- структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)

Логический

- учет логики и жизненной позиции собеседника
- правильная аргументация

- **начало и конец любого информационного ряда, из чего бы он ни состоял, сохраняется в памяти человека лучше, чем середина**

Правило цепи



Варианты перечисления

- Простое перечисление
- Ранжирование
- Логическая цепь

- Учет логики и жизненной позиции собеседника
- Правильная аргументация
 - Возрастающая (сила аргументов к концу общения возрастает) или убывающая (сила аргументов к концу общения ослабевает)
 - Односторонняя (когда следуют аргументы только положительные или только отрицательные) или двусторонняя (когда используются различные — как положительные, так и отрицательные — аргументы)

Виды слушания в деловом общении



Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание

Виды реакций	Сущность реакций	Ключевые фразы
Выяснение	обращение к собеседнику за уточнением его слов, собственного понимания	"Я не понял", "Что Вы имеете в виду?", "Пожалуйста, уточним это"
Перепhrазирование	переформулировка того, что сообщают своими словами также с целью проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону	"Как я понял Вас...", "Вы думаете, что...", "По Вашему мнению..."
Отражение	направлено на выяснения правильности эмоционального состояния собеседника	"Вероятно, Вы чувствуете...", "Вы несколько расстроены..."
Резюмирование	подытоживание основных идей и чувств говорящего	"Вашими основными идеями, как я понял, являются...", "Если теперь подытожить сказанное Вами, то..."

Типичные ошибки слушания

- Перебивание собеседника
- Поспешные выводы
- Поспешные возражения
- Непрошенные советы

Кодирование выражения лица



радость



гнев



удивление



отвращение



страх



грусть

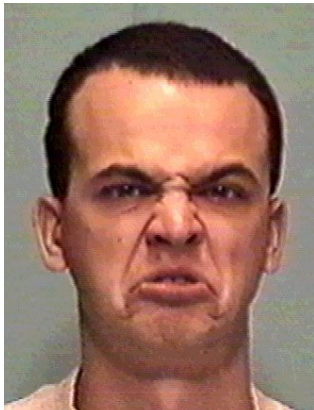
- П. Экман. Запись выражений лица, мимики.
- FAST - Facial Affect Scoring Technique
- Разделение лица на три зоны (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок).

Скоординированность движения лицевых мышц в некоторых эмоциональных состояниях



- Удивление:

- Брови округлены и высоко подняты
- Кожа под бровями натянута
- Горизонтальные морщины на лбу
- Веки раскрыты
- Рот открыт, зубы разъединены



- Отвращение

- Верхняя губа приподнята, нижняя слегка выпячена
- Нос наморщен
- Щеки подняты
- Нижние веки подняты, под ними морщины

Схема мимических кодов эмоциональных состояний (по В.А.Лабунской)

Части и элементы лица	Эмоциональное состояние						
	Гнев	Презрение	Страдание	Страх	Удивление	Радость	
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт	
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты			
Формат глаз	Глаза раскрыты или прищурены		Глаза прищурены		Глаза широко раскрыты		Глаза прищурены или раскрыты
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые		Блеск глаз не выражен		Глаза блестят
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх			
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх			
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу			
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее			Лицо динамичное		

Жесты, выражающие позицию человека в общении

Жесты	Значение
Грызет ручку, руки к шее, рука притрагивается к ожерелью или цепочке; переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.;	Неуверенность , нервозность
«Купол» – пальцы соединены наподобие купола храма; раскачивание на стуле	Доверие , уверенность
Руки сведены за спину, и там одна сильно сжимает запястье другой; сидя в кресле, руками вцепиться в подлокотник кресла и скрестить лодыжки	Самоконтроль
«Рука у щеки» – о чем-то размышляет. Критическая оценка – подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются под подбородком; почесывание подбородка, вставание и прохаживание и др. (человек оценивает информацию)	Оценка
Касание носа или легкое его потирание, обычно указательным пальцем; крепко сцепленные руки	Подозрение, напряженность, недоверие
Захватывание носа двумя пальцами (в щепоть)	Момент решения проблемы, сосредоточенность
Потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней о ткань	Ожидание
Сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус, скрещенные руки, дотрагивание до кончика носа и др.	Отрицание
Прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику и др.	Расположение
Жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.	Доминирование
«Прикрытие рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.	Неискренность

Значение позы в общении

Поза - положение человеческого тела, типичное для данной культуры

Поза	Значение для общения
Попытка закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве	Закрытость в общении
Стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает	Открытость в общении, доверие, согласие, доброжелательность, психологический комфорт
Поза роденовского мыслителя	Раздумье
Рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску	Поза критической оценки
Человек ориентируется на собеседника и наклоняется в его сторону	Заинтересованность в общении
Человек ориентируется в сторону и откидывается назад	Малая степень заинтересованности в общении
Человек стоит прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра	Человек, желающий заявить о себе
Человек расслаблен, спокоен, находится в свободной непринужденной позе	Человек, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение
Корпус выдвинут вперед, плечи развернуты, грудь выпячена	Преуспевающий человек с сильной волей, довольный жизнью
Плечи сведены, грудь втянута, корпус наклонен вперед	Подавленность, смирение, покорность (неудачники и безвольные)
Расслабленность, несобранность в движениях	Признак безразличия к окружающим
Разворот слегка в сторону от собеседника	Невнимание (беседа принимает формальный характер) или же боязнь, а также смущение

Походка - скорость, величина шагов, степень напряжения, связанные с ходьбой движения тела, постановка носков

Походка	Значение
Широкие шаги (чаще у мужчин, чем у женщин)	Экстраверсия, целеустремленность, рвение, предприимчивость, деловитость, направленность на далекие цели
Короткие, маленькие шаги (чаще у женщин, чем у мужчин)	Интроверсия, осторожность, расчет, приспособляемость, быстрое мышление и реакции, сдержанность
Подчеркнуто широкая и медленная походка	Желание выставиться напоказ, действия с пафосом. Сильные и тяжелые движения всегда должны демонстрировать окружающим силу и значение личности. Вопрос: действительно ли?
Выражено расслабленная походка	Отсутствие интереса, безразличие, отвращение к принуждению и ответственности, или у многих молодых людей – незрелость, недостаток самодисциплины, или снобизм
Заметно мелкие и при этом быстрые шаги, нарушенные ритмически	Взволнованность, боязливость различных оттенков. (Бессознательная цель: уклониться, уступить дорогу любой опасности)
Ритмически сильная походка, немного раскачивающаяся вперед-назад, (с усиленными движениями бедер), притягивающая на некоторое пространство	Наивно-инстинктивные и самоуверенные натуры
Шаркающая «провисающая» походка	Отказ от волевых усилий и стремлений, вялость, медлительность, лень
Тяжеловесная «гордая» походка, в которой есть что-то театральное, не совсем уместное, когда при медленной ходьбе шаги относительно малы (противоречие), когда верхняя часть тела держится подчеркнуто и слишком прямо, возможно при нарушенном ритме	Переоценка себя, высокомерие, самовлюбленность
Твердая, угловатая, ходульная, деревянная походка (неестественное напряжение в ногах, тело не может естественно раскачиваться)	Зжатость, недостаток контактов, робость – отсюда в виде компенсации излишняя твердость, перенапряженность
Неестественно порывистая походка, подчеркнуто большие и быстрые шаги, заметное размахивание руками вперед-назад: имеющаяся и демонстрирующаяся активность	Часто лишь бессодержательная занятость и старания по поводу каких-то собственных желаний
Постоянное приподнимание вверх (на напряженных носках ног)	Стремление вверх, ведомый идеалом, сильной потребностью, чувством интеллектуального превосходства



Влияние области лица и тела на значение взгляда



Деловой взгляд



Светский взгляд



Интимный взгляд

Степень открытости глаз

Степень открытости глаз	Значение
Слишком широко открытые («вытаращенные») глаза	усиление оптической привязанности к окружающему миру: при удивлении, неожиданности, озадаченности, удивленном восхищении; при возникновении вдруг наивысшей радости; при испуге, ужасе (при шоке такая мимическая картина застывает на некоторое время); при огромном любопытстве, напряженном ожидании, жажде, в уменьшенной форме проявляется при надежде или сильном стремлении («глазеть», «смотреть, открыв рот», «пожирать глазами»); при тотальной беспомощности, неспособности понять, полной наивности; при пришедшем вдруг понимании; как предостерегающий взгляд при сильном порицании или упреках («прими во внимание», при этом — серьезное, напряженное лицо); при интенсивном ожидании после поставленного вопроса
Полностью открытые глаза	высокая восприимчивость чувств и, в частности: мечтательность, «сон с открытыми глазами»; гипнотический транс; открытость в случае доверия, проявления наивности
Прикрытые, «занавешенные» глаза, когда верхнее веко прикрывает верхнюю часть глаза	равнодушие, покорность, инертность и даже тупость, неподдельное отсутствие интереса, скуку; надутость, высокомерие, чванство, высокое самомнение; инертность, равнодушие, слабость побуждений, покорность; сильное утомление вплоть до истощения
Закрытые глаза (без особого напряжения)	самоизоляция от внешних воздействий с целью тщательного обдумывания; рассматривание с наслаждением чувственных образов или мыслей (на концерте, на докладе, в глубоком разговоре, в сауне и т. д.); незаметное выражение согласия или понимания, иногда соединенное лишь с чуть обозначенным кивком головой
Суженный или прищуренный взгляд	пристальное наблюдение, напряженное внимание (если это взгляд сбоку, то еще хитрость); высокую степень душевной концентрации; чрезмерную критичность, черствость и недоброжелательность

Направление взгляда

Направление взгляда	Значение
Прямой взгляд , с полностью обращенным к партнеру лицом	полный, неподдельный интерес к другому лицу и к делу; человеческое признание другого лица, внимание к нему; ненарушенное естественное доверие, открытость, готовность к прямому взаимодействию без запасных вариантов («прямой характер», «прямой человек»)
Взгляд, направленный вдаль	говорит о задумчивости, сосредоточенности, сомнениях и колебании
Взгляд, направленный «сквозь» партнера	подчеркнутое неуважение, возможную агрессивную реакцию
Взгляд, направленный мимо партнера	эгоцентризм, направленность и нацеленность на себя
Преимущественно ближайший или дальний «прицел» глаз	надежное общее впечатление
Взгляд направлен в неопределенную даль	мысли и интересы сконцентрированы на далеком (непосредственно конкретном) содержании. Соответствует спекулятивно-абстрактному мышлению, задумчивости, раздумьям
Взгляд направлен в бесконечность «сквозь» глаза партнера	своеобразная смесь ослепления и раздражения; вызывающее незамечание партнера, сквозь которого смотрят, как сквозь воздух; подчеркнутое неуважение
Сведение глаз (центрированный взгляд)	конкретное мышление, практическую установку, хорошую наблюдательность
Взгляд, направленный мимо партнера на какую-либо фиксированную точку в пространстве	впечатление разговора с самим собой, нехватка связей с окружающими людьми, направленность на себя вплоть до аутизма

Направление взгляда

Направление взгляда	Значение
Взгляд сбоку <ul style="list-style-type: none">•при беззаботном выражении лица и (или) неподвижности его черт и тела•при широко раскрытых глазах:•при нормально раскрытых глазах •при суженном взгляде •при поднятой с одной стороны брови и горизонтальных складках •взгляд искоса через плечо	<ul style="list-style-type: none">•отсутствие полной отдачи, незаметное тайное наблюдение активного рода, дистанция, скепсис, недоверие•тайный, скрываемый страх•критический, оценивающий, сохраняющий резервы, тайное любопытство, скрываемая готовность к действиям•недоверие, угроза, «полностью настороже», «камень за пазухой», предостережение, недовольство («злой взгляд»), нехорошие эгоцентрические намерения, особенно при сильном напряжении•своеволие, резкое отклонение авторитетов, порождающее враждебность из-за неуверенности, или из-за непомерного самомнения с отрицающим вес пренебрежением•демонстративное пренебрежение, презрение, презрительность
Взгляд снизу (при склоненной голове) <ul style="list-style-type: none">•при малой напряженности и согнутой спине•при более сильном напряжении и легких вертикальных складках на лбу•при сильном напряжении	<ul style="list-style-type: none">•подчиненность, покорность, услужливость•расчетливую самоотдачу после скрытого наблюдения •готовность, мобилизацию, доходящую до готовности к борьбе
Взгляд сверху вниз (при откинутой голове)	увеличении дистанции из-за критического отношения, чувстве превосходства, истинной гордости, высокомерии, презрении, поисках господства.
«Небесный взгляд» <ul style="list-style-type: none">•при нормальной посадке головы глазные яблоки повернуты вверх при расслабленности (в лице) и соответствующих условиях•при напряженности (в лице)	<ul style="list-style-type: none">•глубокие религиозные размышления, восхищение, погружение в высокие мысли •попытку изобразить религиозные размышления при приверженности высоким этическим идеалам, создать такую видимость и использовать ее для достижения эгоистических целей
Уклоняющийся взгляд	неуверенность из-за боязливости, слишком большой скромности или робости, какого-либо чувства вины

Движение глаз

Движение глаз	Значение
Твердый, фиксированный взгляд <ul style="list-style-type: none">•на какой-то объект в окружении•на человека	<ul style="list-style-type: none">•однозначная устремленность к цели («смотреть фактам в лицо»)•уверенность в себе, сознание своих сил и возможностей, происходящее из витальных глубин, обычно неосознанно-критическое рассмотрение других
Попеременный контакт глазами	подтверждение внимания, уважении к партнеру, полном к нему доверии
Фиксированный (слишком твердый), прямой и одновременно суженный взгляд	критическое испытание, основанное на дистанцировании и недоверии, пронизательность, бесцеремонность скрытность, тайные намерения, в том числе и зловредной природы, агрессивность вплоть до садизма
Подчеркнуто прямой, твердый и сознательно-открытый взгляд	изохренно-уверенный взгляд человека, «прошедшего огонь и воду», демонстративно показываемая открытость здесь лишь средство достижения недобрых целей
Глаза направлены твердо и на партнера, голова и верхняя часть тела откинута назад:	защита при готовности нападения, особенно при напряженности в посадке головы и мимике
Оценивающе-блуждающий взгляд <ul style="list-style-type: none">•при движении снизу вверх и в стороны•при движении сверху вниз и в стороны•прямой взгляд (при полной обращенности лица к партнеру)	<ul style="list-style-type: none">•восхищении и даже почитании•критическое рассмотрение, а подчас и пренебрежение•при восхищении красивыми вещами, произведениями искусства или видами, а также красивыми женщинами
Неопределенный взгляд	недостаток ясности в целях, недостаток твердости, постоянства
Спокойный взгляд вялый	<ul style="list-style-type: none">•удовлетворенность восприятия, вдумчивость, рассудительность•заторможенность, оцепенение
Беспокойный взгляд	возбудимость, непостоянство, замешательство, отвлекающие факторы, отсутствие определенной направленности на восприятие слов партнера по общению
Бегающий взгляд	болезненная чувствительность и возбудимость, существование неопределенного чувства угрозы
Характерное вращение глаз	часто бывает после контрольного взгляда, чтобы убедиться, что сигнал воспримут, а также посылаемое украдкой сообщение, что ситуация невыносимо скучна

Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия

Взгляд и сопутствующие движения	Трактовка	Необходимые действия
Подъем головы и взгляд вверх	Подождите минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и насупленные брови	Не понял, повторите	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что Вам нужно	Продолжить контакт
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уйти от контакта
Взгляд в пол	Страх и желание уйти	Уйти от контакта

Громкость речи

Характеристики громкости голоса	Значение
Сильные изменения громкости	повышенная эмоциональность, волнение, сопереживание собеседника
Нерегулярные колебания слабой громкости голоса	нехватка стойкости, склонность к быстрой сдаче позиций при первых же трудностях
Чрезмерная громкость голоса	сокрытие слабого духа проявление недостаточной критичности к себе, невладение своими эмоциями
Слишком тихий голос	маскировка для достижения тайных целей, особенно при общем напряжении говорящего

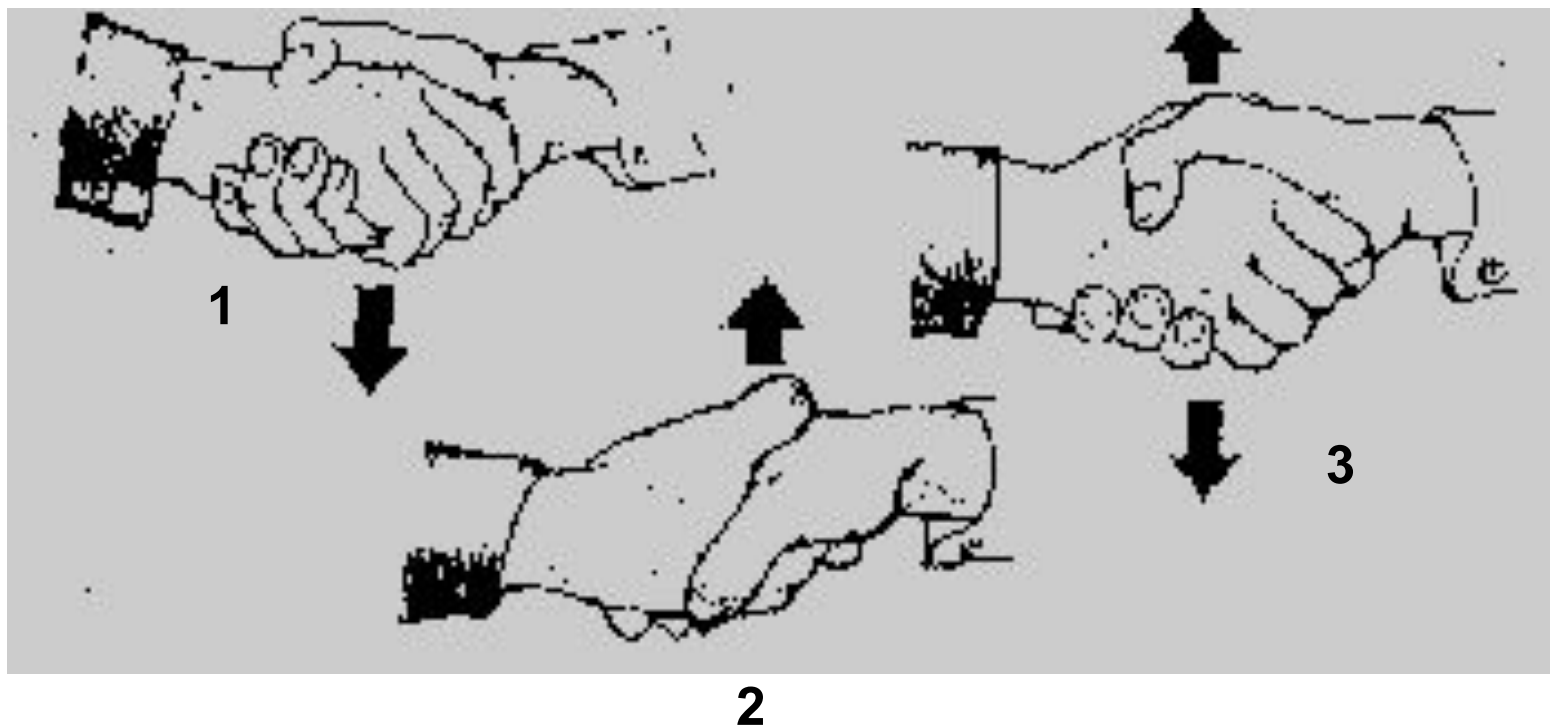
Скорость речи

Характеристики скорости речи	Характеристики человека
Быстрая, напористая, логически завершенная	энергичен, реактивен, из тех, кто сначала делает, а потом думает
Медленная с взвешенным каждым словом	нетороплив, обстоятелен, тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг
Оживленная, бойкая речь, когда ее течение равномерно	подвижный, легкий на подъем, уверенный в себе человек
Ускоряющийся темп речи <ul style="list-style-type: none">• сопровождается нарушением ритма• скачкообразная, к тому же сопровождаемая чрезмерной жестикуляцией	собеседник все больше вдохновляется, погружаясь в то, о чем говорит <ul style="list-style-type: none">• свидетельствует о робости (возможно, только в данной ситуации) и неуверенности собеседника• возбужденный, торопливый, непостоянный, неуправляемый человек
Замедляющаяся скорость речи (и жестикуляции)	наступление задумчивости, потеря уверенности, включение внутренних тормозов по поводу сказанного
Заметные колебания скорости речи	легко возбудимый, недостаточно уравновешенный человек
Вялая речь	флегматичный и ленивый

Окраска голоса

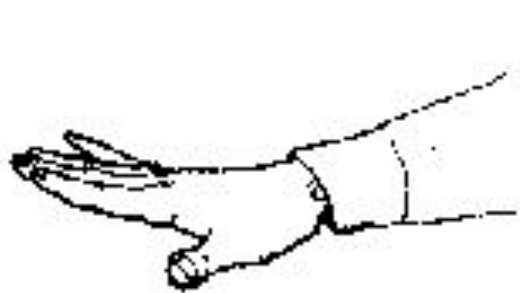
Характеристики окраски голоса	Трактовка
Благозвучный	удачное разрешение своей личной проблемы
Металлическое звучание голоса	энергичность и твердость собеседника
Елейный, масляный голос	изображаемое дружелюбие и фальшивый пафос (подхалим)
Певучая речь (сильное подчеркивание гласных)	темпераментность, чувственность («добряки»)
Гласные отступают на второй план перед остро подчеркиваемыми согласными	преобладание разума и воли, точно анализирующий рассудок
монотонный голос	робость, зажатость, скрытность
высота, мелодичность голоса меняются в очень широких пределах	открытость, многообразие интересов
Падение тона к концу каждой фразы	мягкость и слабая воля. Иногда это может быть результатом физической слабости
Ритмические колебания высоты тона	оживление при внутренней уравновешенности, способность к творчеству
Неритмичные колебания, т.е. неравномерное повышение и падение тона	неуравновешенность собеседника, отсутствие у него стабильности
Округло-текучая манера говорить с мягкими переходами отдельных звуков и слов	глубокая, полная эмоциональная жизнь
Угловато-отрывистая речь с внезапными изменениями громкости	целенаправленное, прагматичное мышление, иногда — нервозность (явная или скрываемая авторитарность, склонность к диктату)

Виды рукопожатий в зависимости от разворота ладоней



1. Хозяин положения
2. Уступаю инициативу
3. Равноправное рукопожатие

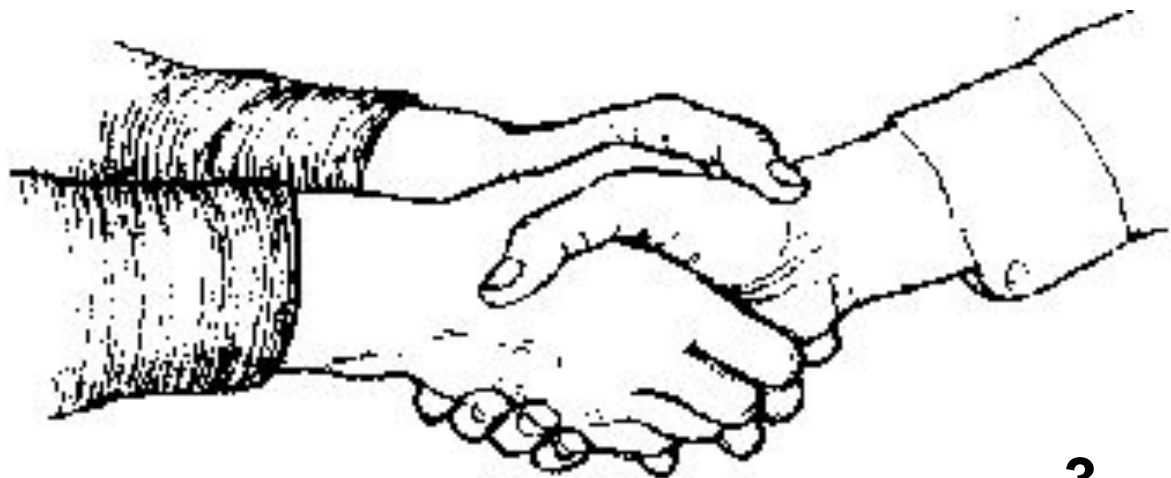
Виды рукопожатий



1



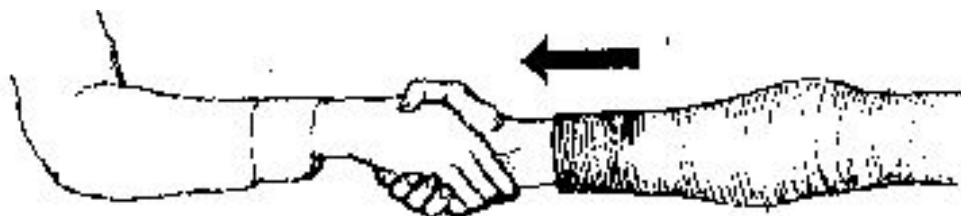
2



3

1. Властное рукопожатие
2. Нейтрализация властного рукопожатия
3. Перчатка

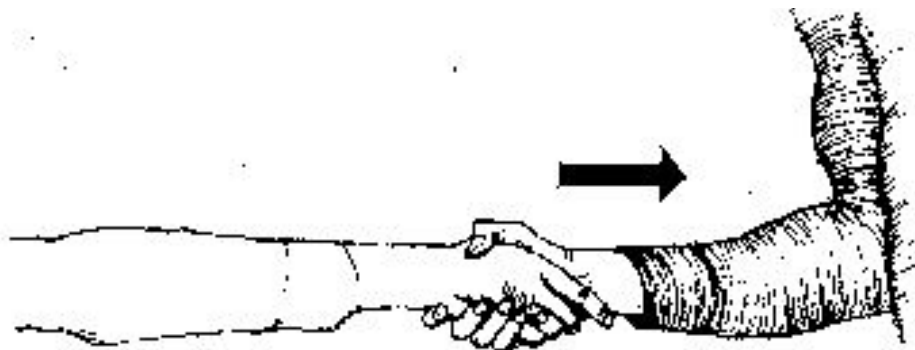
Виды рукопожатий



Пожатие прямой
несогнутой рукой



Пожатие кончиков
пальцев



Пожатие с
потягиванием руки
на себя

Рукопожатия с использованием обеих рук



1



2



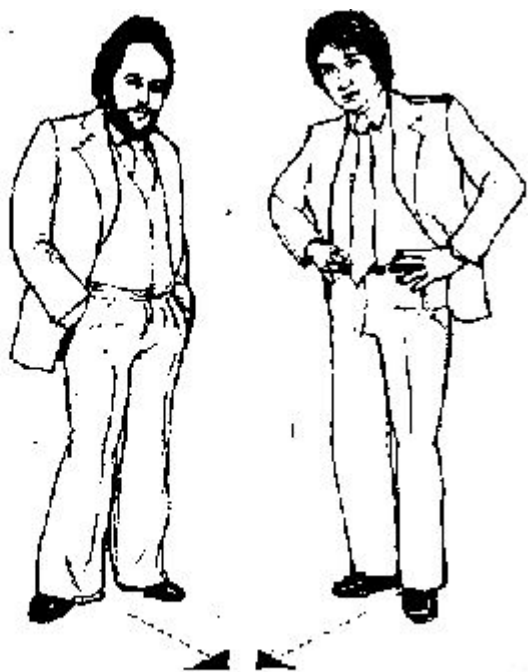
3



4

1. Пожатие запястья
2. Пожатие локтя
3. Пожатие предплечья
4. Пожатие плеча

Пространственное размещение двух людей



Открытая треугольная
позиция



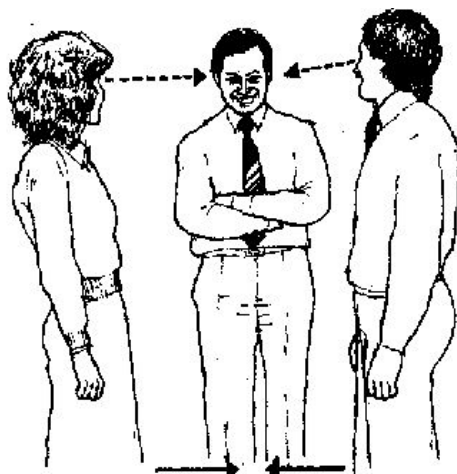
Закрытая позиция.
Корпус тела развернут
в сторону
заинтересовавшего
человека

Закрытая позиция.
Враждебно настроенные
друг к другу люди

Техника включения/исключения собеседника из разговора



Открытая треугольная позиция, указывающая на ситуацию принятия в компанию третьего человека



Третий человек не принят двумя первыми

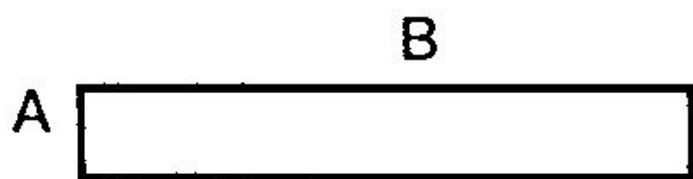


Ступени ног выражают заинтересованность

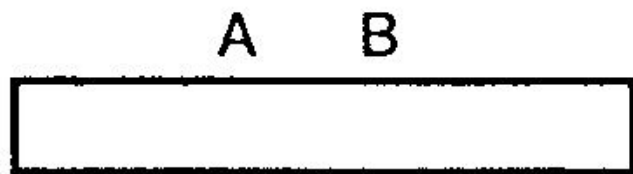


Разворотом тел друг к другу они исключают из своего круга человека, сидящего рядом

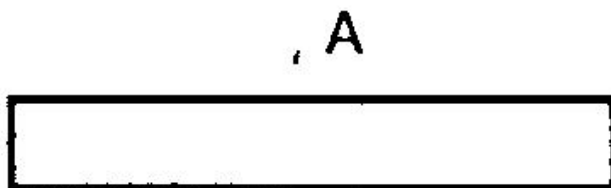
Позиции в процессе общения в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом



1



2



3



4

1. **Непринужденного общения** (угловое расположение)
2. **Сотрудничества** (делового взаимодействия)
3. **Соревновательно-оборонительная**
4. **Независимая**

Ключевые понятия

- Плеоназм
- Тавтология
- Критическое слушание
- Эмпатическое слушание
- Активное слушание
- Нереклексивное слушание
- Коммуникативные барьеры
- Барьеры отрицательных эмоций
- Барьеры отношения
- Контрсуггестия
- Избегание
- Непонимание
- 5 • Фонетический барьер

Приобретенные знания

- Знание основных требований к грамотной, культурной речи
- Знание основных видов коммуникативных барьеров
- Знание приемов преодоления коммуникативных барьеров
- Знание основных видов слушания, типичных ошибок и правил слушания
- Знание основных невербальных сигналов в деловом общении

Вопросы для самопроверки

- Назовите требования, предъявляемые к культуре деловой речи.
- Дайте характеристику видов слушания.
- Каковы правила слушания собеседника?
- Что такое коммуникативные барьеры? Назовите причины их возникновения в общении.
- Перечислите основные виды коммуникативных барьеров.
- Охарактеризуйте основные пути преодоления коммуникативных барьеров.
- Охарактеризуйте значение невербальных знаков в деловом общении.

Рекомендуемая литература

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А. Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Колесников Н.П. , Введенская Л.А. Культура речи. Серия «Учебники, учебные пособия». Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 448 с.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
5. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- 320 с.
6. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.