

# Невербальные средства делового общения

---



Автор: Власова О.Н.

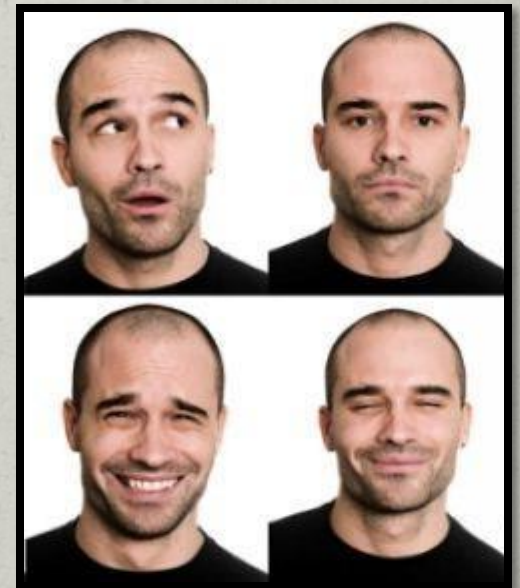
# План работы:



1. Понятие, функции и структура невербального общения.
2. Изучение индивидуальности человека по позе, жестам и мимике.
3. Изучение индивидуальности человека по другим невербальным источникам.
4. Практические задания.
5. Список источников информации.

# Понятие, функции и структура невербального общения

- **Невербальное общение** – это процесс коммуникации посредством неречевых знаковых систем.



**Визуальная  
система**

(мимика, жесты, позы)

**Акустическая  
система**

(громкость, темп, тембр,  
паузы)

**Структура невербального общения**

**Тактильная  
система**

(прикосновения и  
рукопожатия)

**Ольфакторная  
система**

(приятные и неприятные  
запахи окружающей среды)

# Соотношение вербальной и невербальной составляющих в процессе общения



# Наиболее значимыми составляющими невербального общения являются:



Гневное



Нейтральное



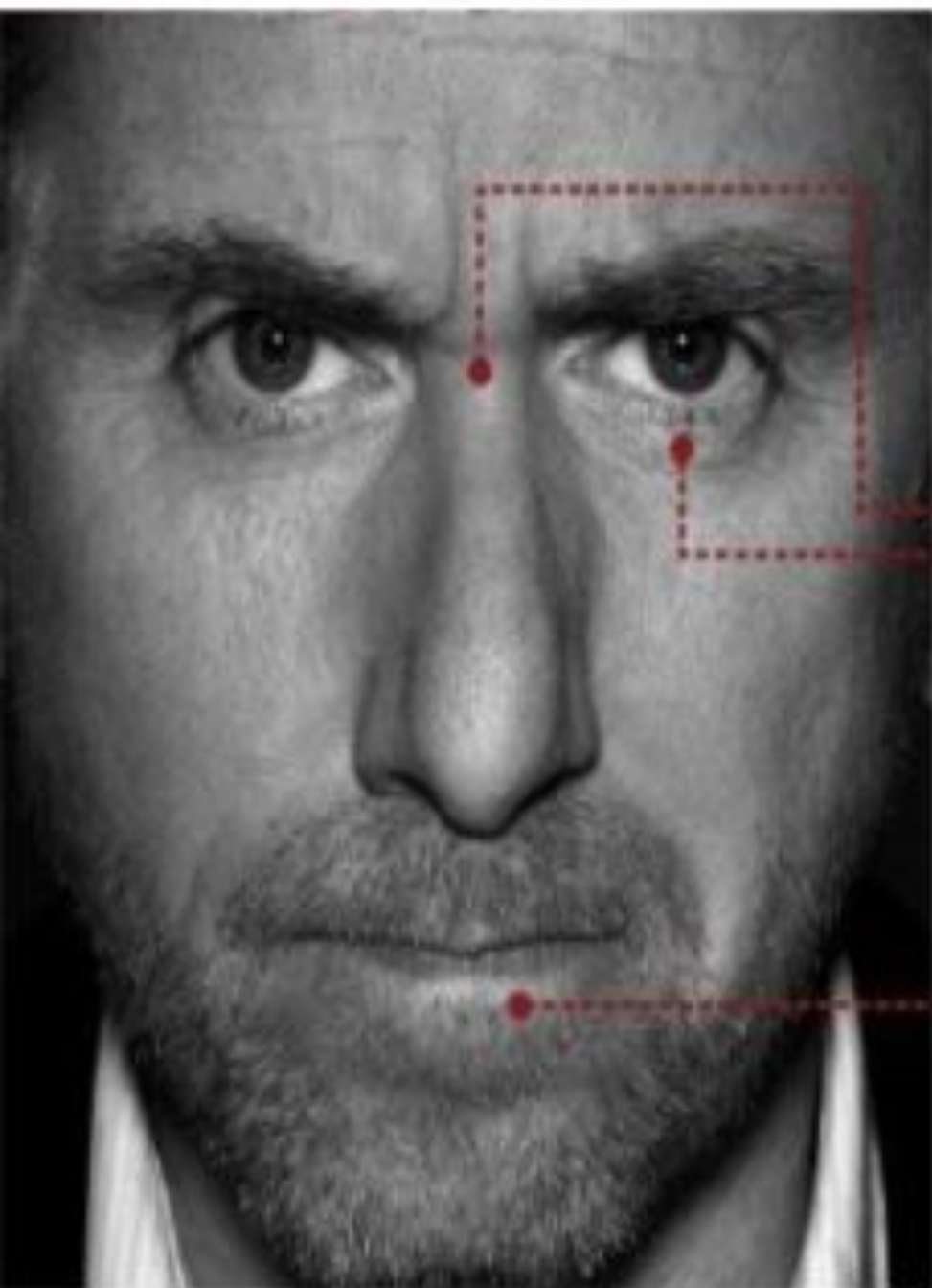
# Мимические признаки эмоционального состояния

Радостное



Расстроенное





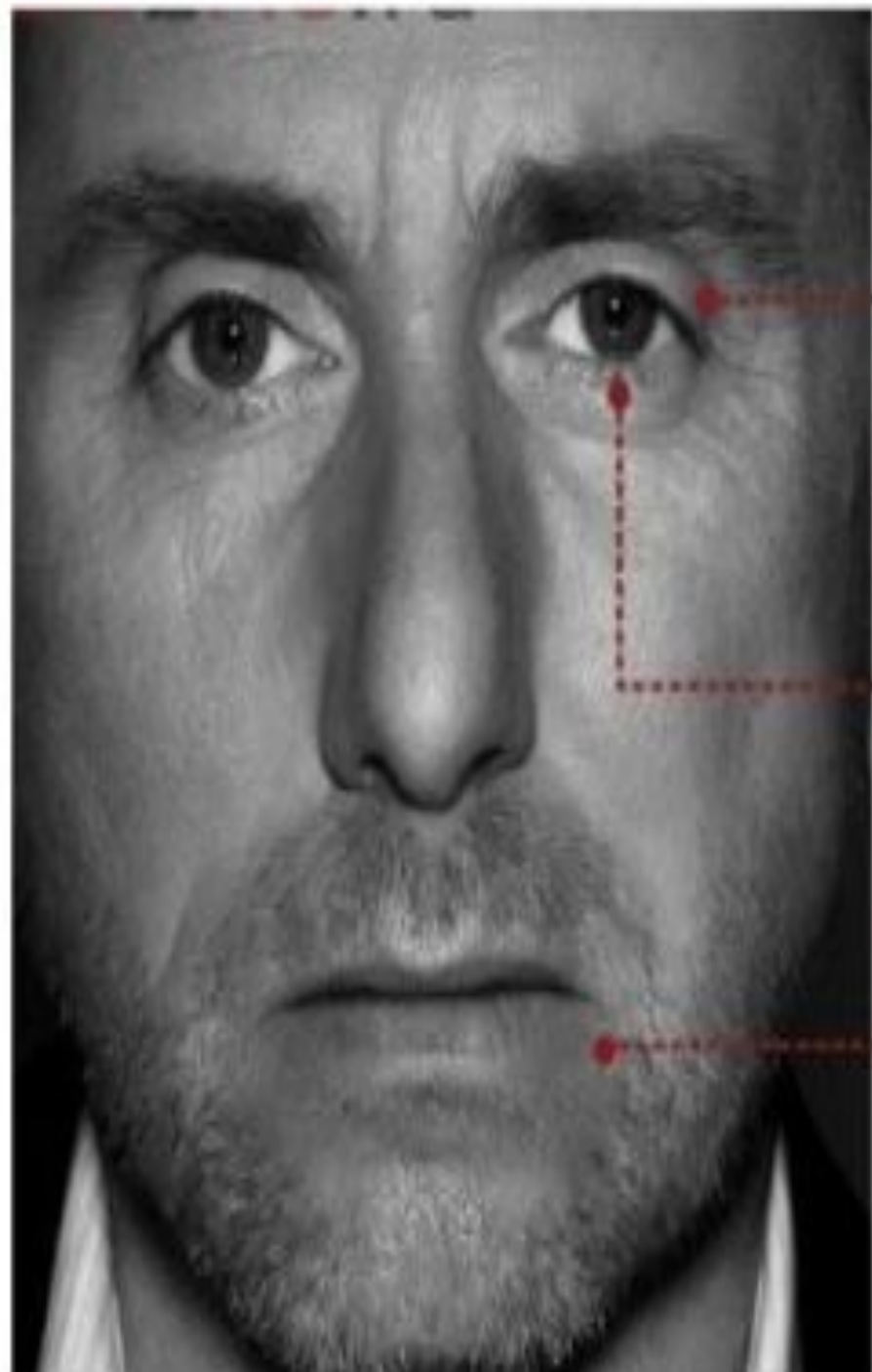
# Гнев

① Брови опущены и сведены вместе

② Блеск в глазах

③ Рот закрыт, губы сужены





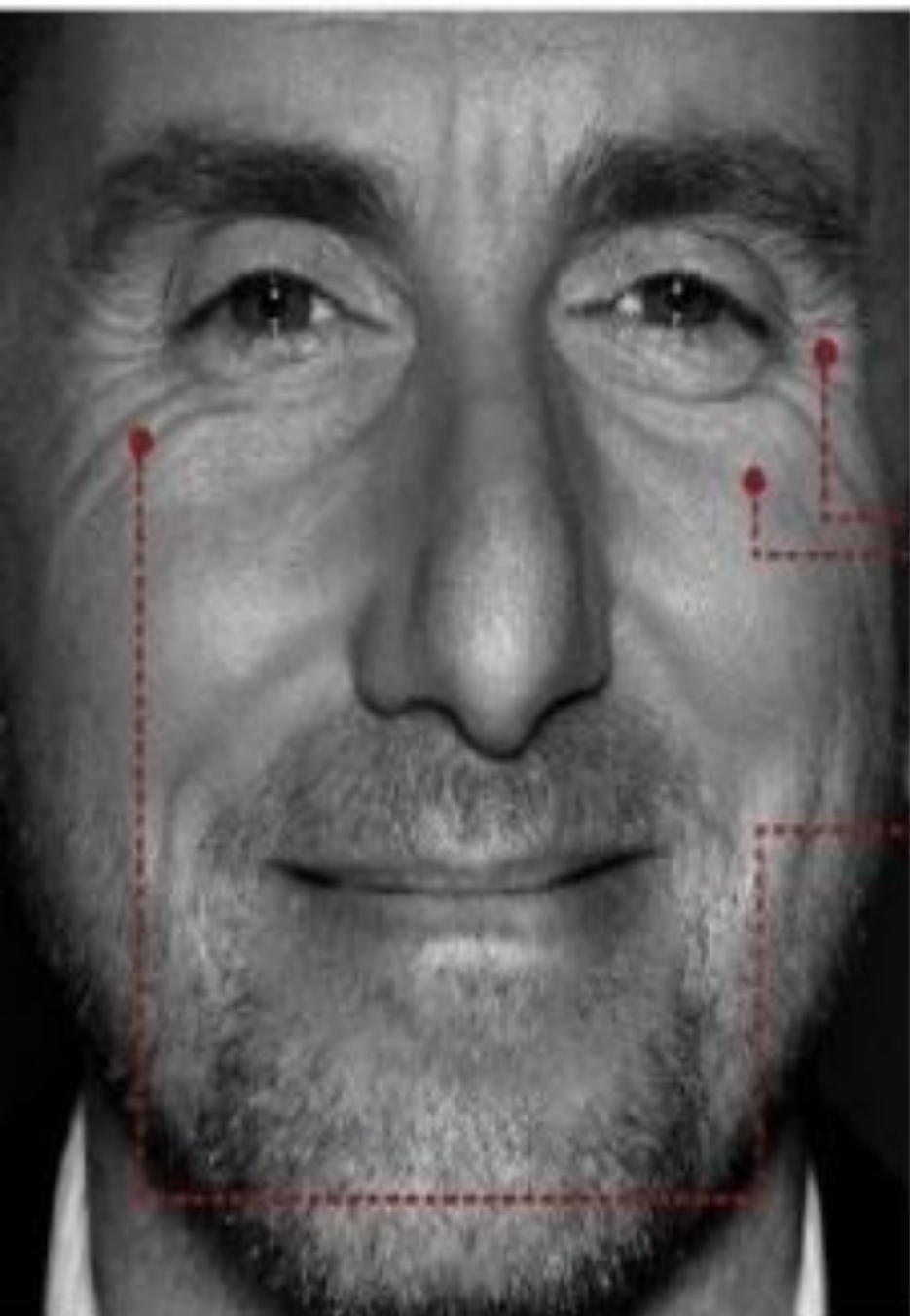
# Печаль

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



# Удивление

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



# Счастье

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



## Надо принять решение через силу

Внутренний конфликт и попытка найти компромисс с самим собой ярко отражаются на лице и поведении: лицо напряжено, руки прикасаются ко лбу.



## Призыв к компромиссу

Доброжелательное выражение лица и корпус наклонен в сторону собеседника.



## Доволен

Довольное лицо, расслабленное положение тела. Руки за голову, нога на ногу.



## Демонстрирую уверенность

Высоко поднятая голова, широкая улыбка, расправленные плечи – все это выдает уверенного в себе человека.



## Доминирование

Взгляд внимательный, серьезный. Лицо спокойное. Руки скрещены, большие пальцы могут указывать вверх. Этот человек чувствует свое превосходство.



## Открытость намерений

Приветливая улыбка, прямой взгляд, ладони открыты. Скорее всего данный человек искренен и настроен дружелюбно.



## Готовность подстроиться под собеседника

Наклон корпуса и внимательный взгляд, говорят о том, что человек внимательно следит за вашей речью.



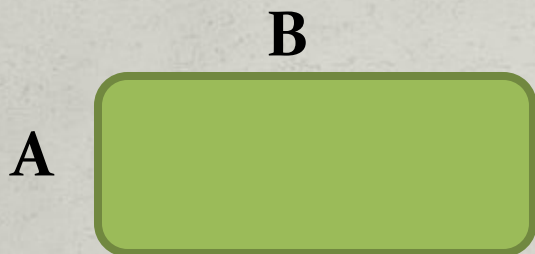
## Ложь

Рот прикрытый ладонью и испуганный взгляд. Зачастую это признак того, что собеседник от вас что-то скрывает.

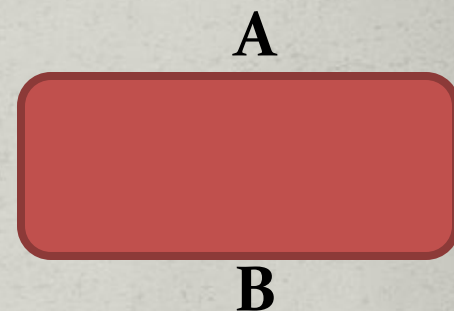
# СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ДИСТАНЦИЙ В ОБЩЕНИИ

ДИСТАНЦИЯ	РАССТОЯНИЕ	СОБЕСЕДНИКИ	СИТУАЦИЯ
ИНТИМНАЯ	МЕНЕЕ 40-50 СМ	РОДИТЕЛИ, ДЕТИ, ВЛЮБЛЕННЫЕ	ДУХОВНАЯ БЛИЗОСТЬ, ПОЛНОЕ ДОВЕРИЕ
ЛИЧНАЯ	ОТ 0,4 М ДО 1,2 М	ДРУЗЬЯ, ЕДИНОМЫШЛЕННИКИ	ДОВЕРИЕ, ОБСУЖДЕНИЕ, СОВМЕСТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
СОЦИАЛЬНАЯ	ОТ 1,2 ДО 2 М	ПРИЯТЕЛИ, КОЛЛЕГИ ПО РАБОТЕ	ОБМЕН НОВОСТЯМИ, ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
ФОРМАЛЬНАЯ	ОТ 2 ДО 4 М	НАЧАЛЬНИК - ПОДЧИНЕННЫЙ	ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

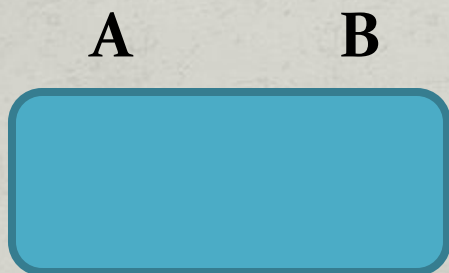
# Взаимная ориентация людей в пространстве



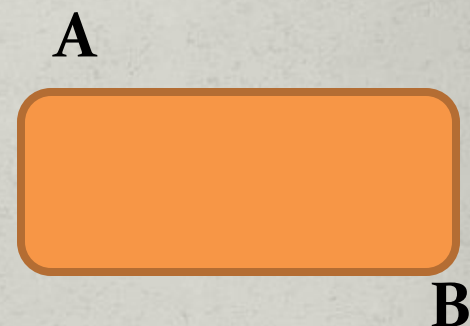
Позиция непринужденного общения



Позиция соперничества



Позиция сотрудничества



Независимая позиция



# Задание 1. Определение эмоций по выражению лица

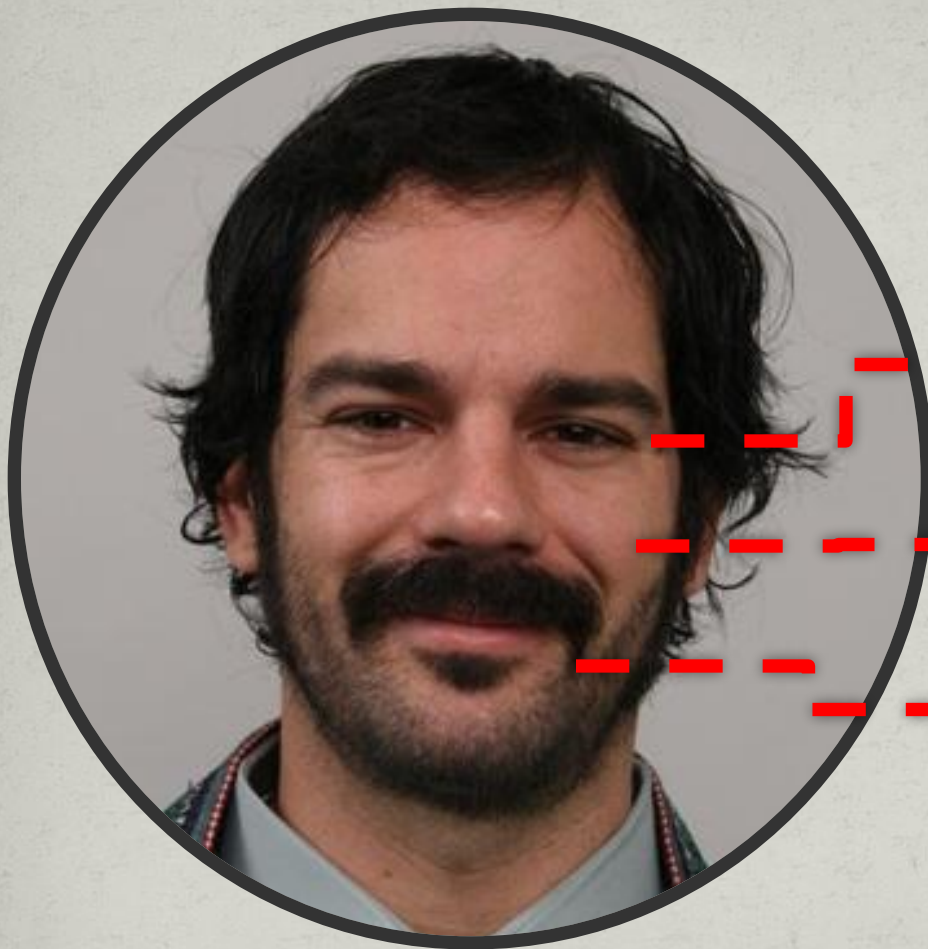
- На основании анализа представленных изображений на слайдах, определите, в каком эмоциональном состоянии находится человек.





???

# Счастье



1

Небольшие морщинки  
в уголках глаз

2

Щеки приподняты

3

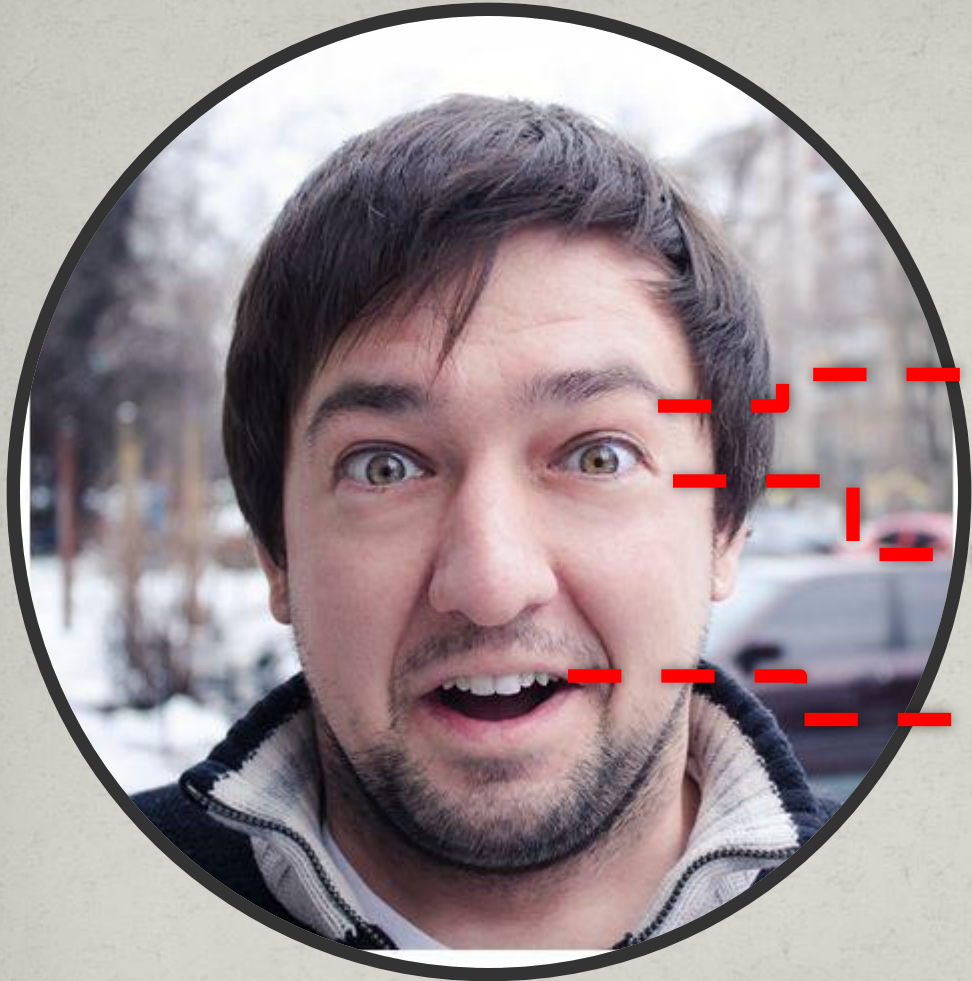
Уголки губ  
приподняты



???

# Удивлени

е



1

Брови приподняты

2

Глаза широко раскрыты

3

Рот открыт

## **Задание 2. Умение понимать реакцию людей**

- Вам необходимо выбрать фотографию, которая должна соответствовать предложенному слева утверждению.

«Мне не о чем с  
Вами  
разговаривать»



**Ответ:**

**А**

**«Не могу  
вспомнить»**

**А**



**Б**



**В**



**Г**



**Ответ:**

**Г**

**« Я требую  
немедленного  
исполнения моих  
указаний»**

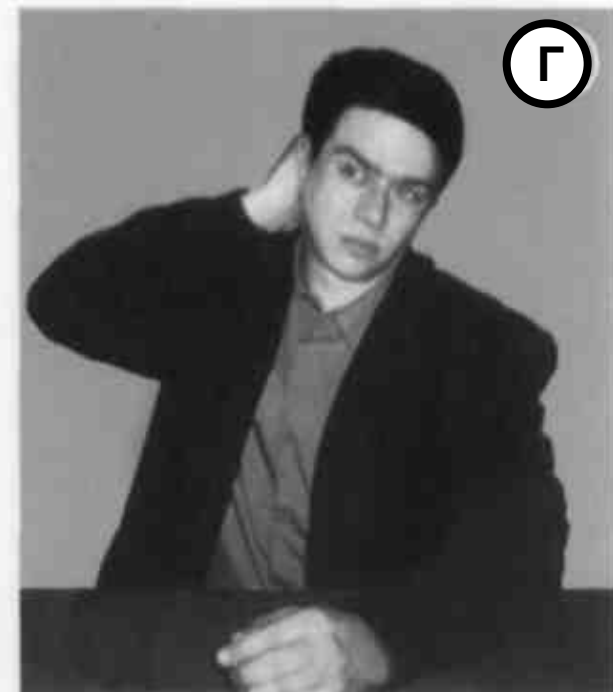
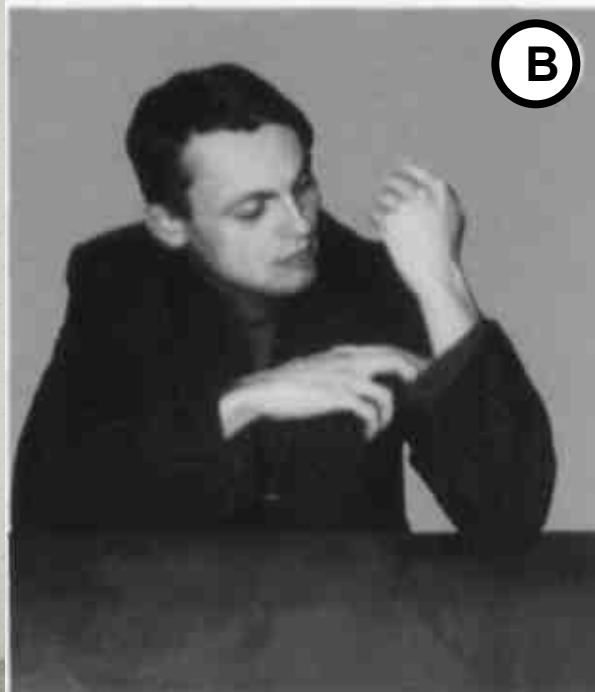
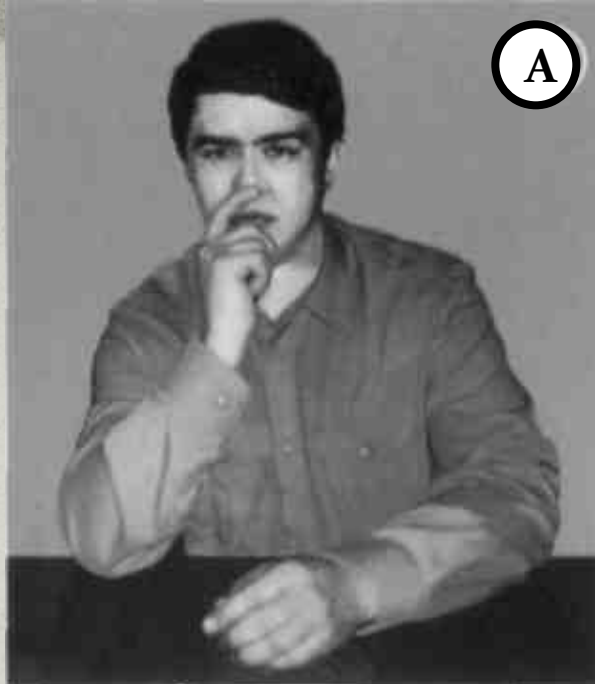


**Ответ:**

**В**



«Вот это да!»



Ответ:

Г

## **Задание 3: Умение демонстрировать основные эмоции**

Изобразите при помощи мимики и жестов:

- уверенного в себе делового человека;
- сомневающегося, робкого человека;
- хамоватого, грубого человека.



# Список источников информации

1. Руденко А.М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах: учебное пособие/ А.М. Руденко.- Ростов н/Д: Феникс, 2015.
2. Интернет энциклопедия практической психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psychologos.ru/>
3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>.