

Невербальные средства делового общения



Автор: Власова О.Н.

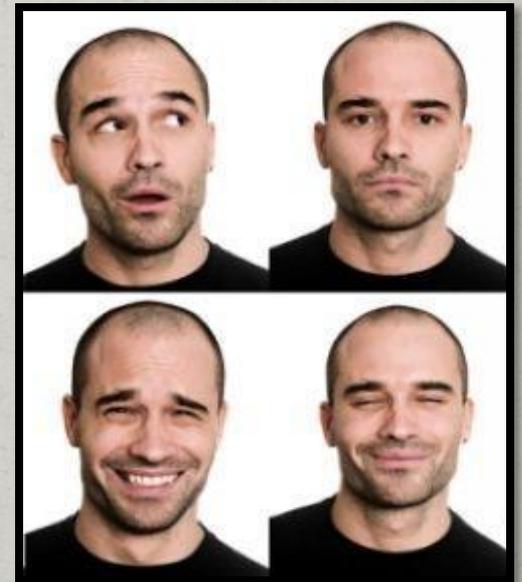
План работы:



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

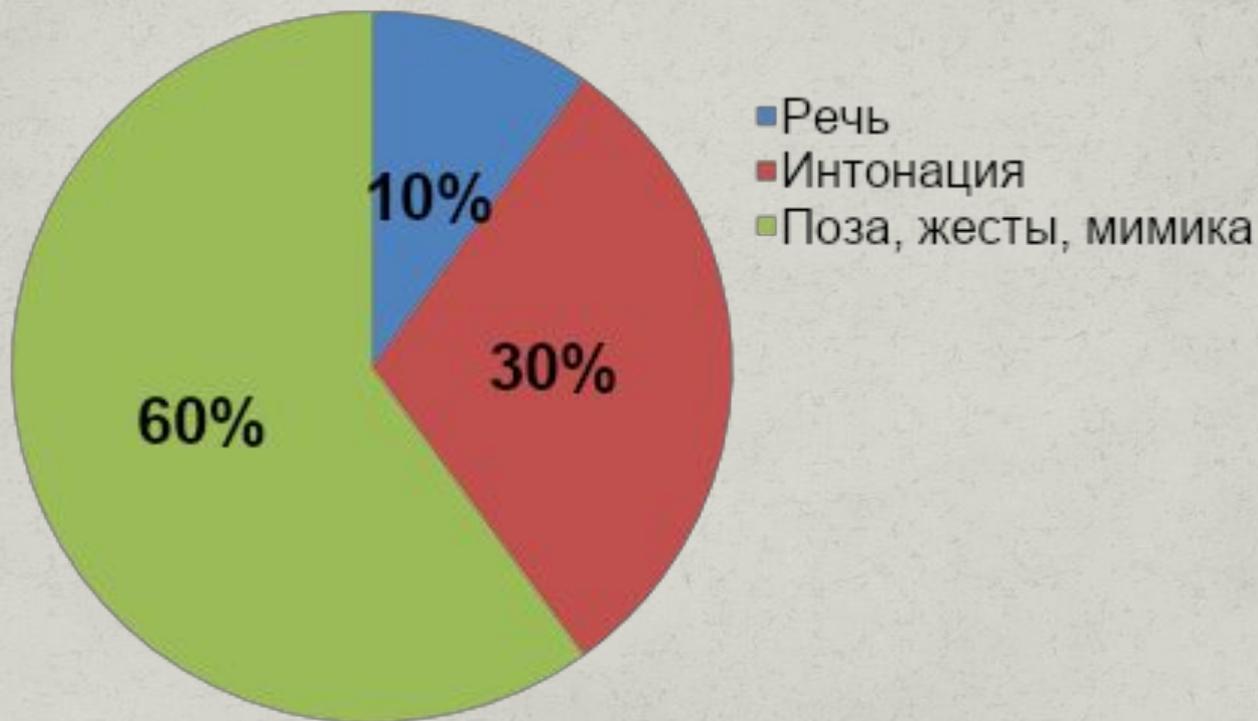
**Тактильная
система**

(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



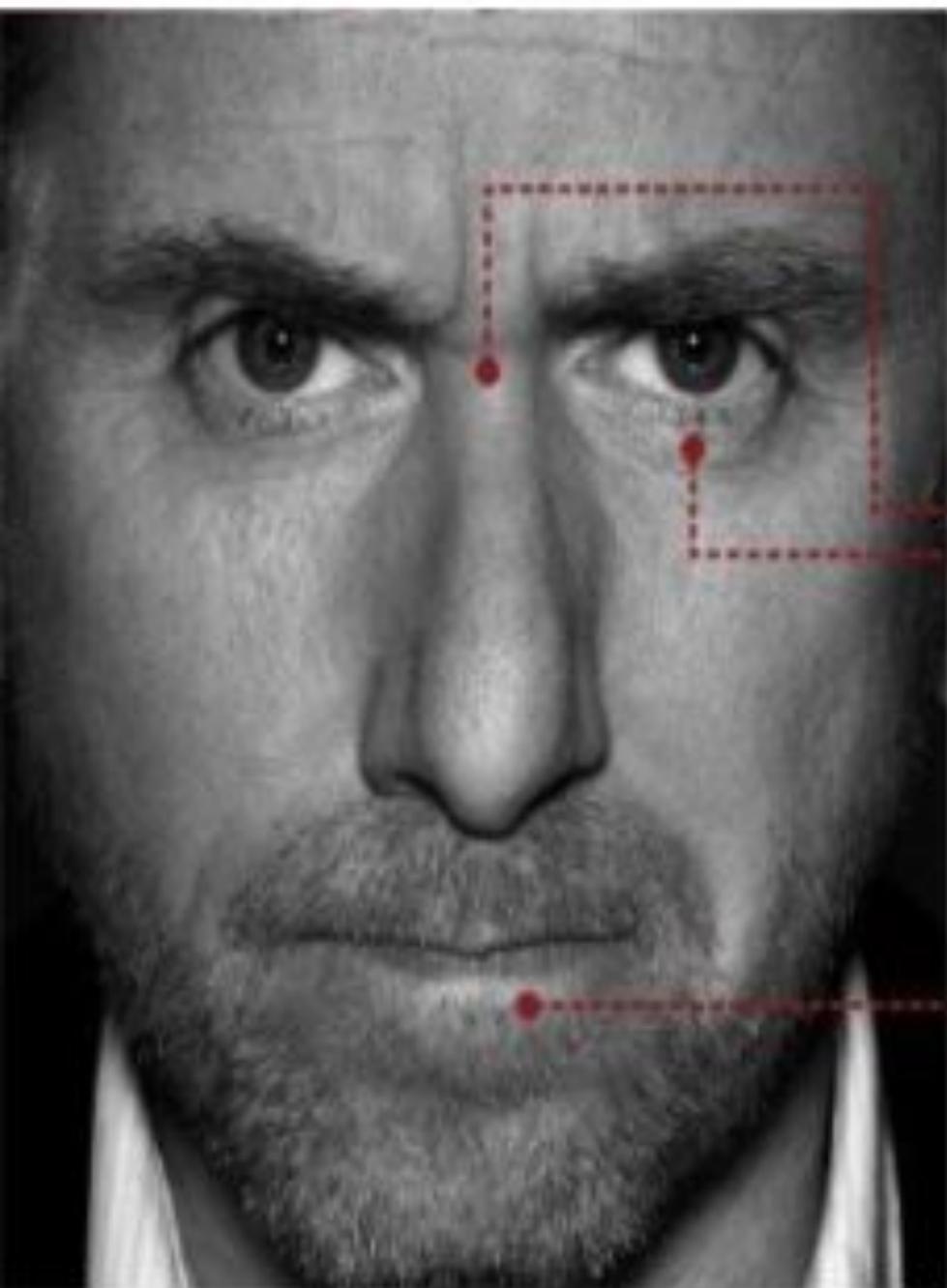
Мимические признаки эмоционального состояния

Радостное



Расстроенное



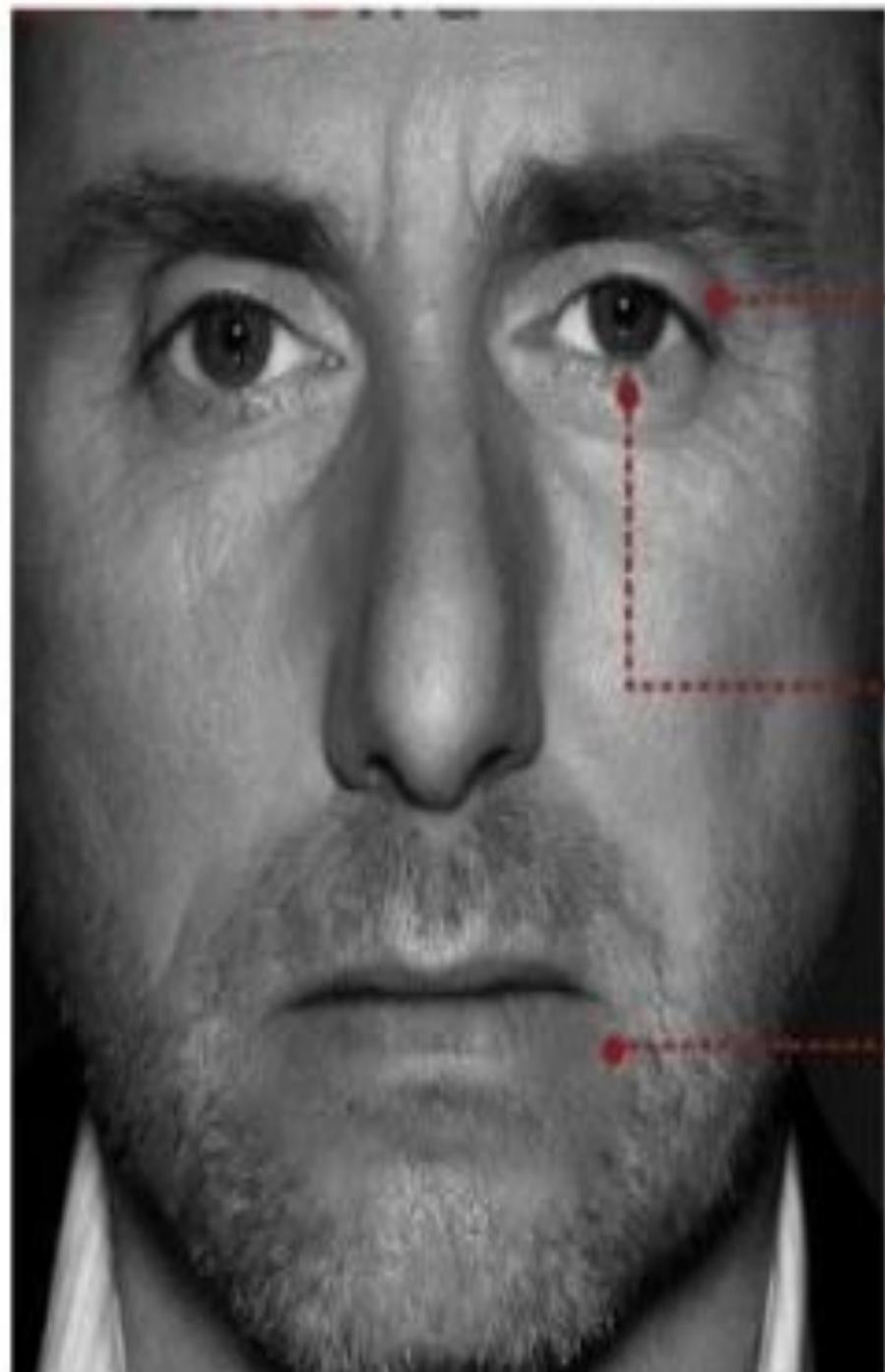


Гнев

① Брови опущены и сведены вместе

② Блеск в глазах

③ Рот закрыт, губы сужены



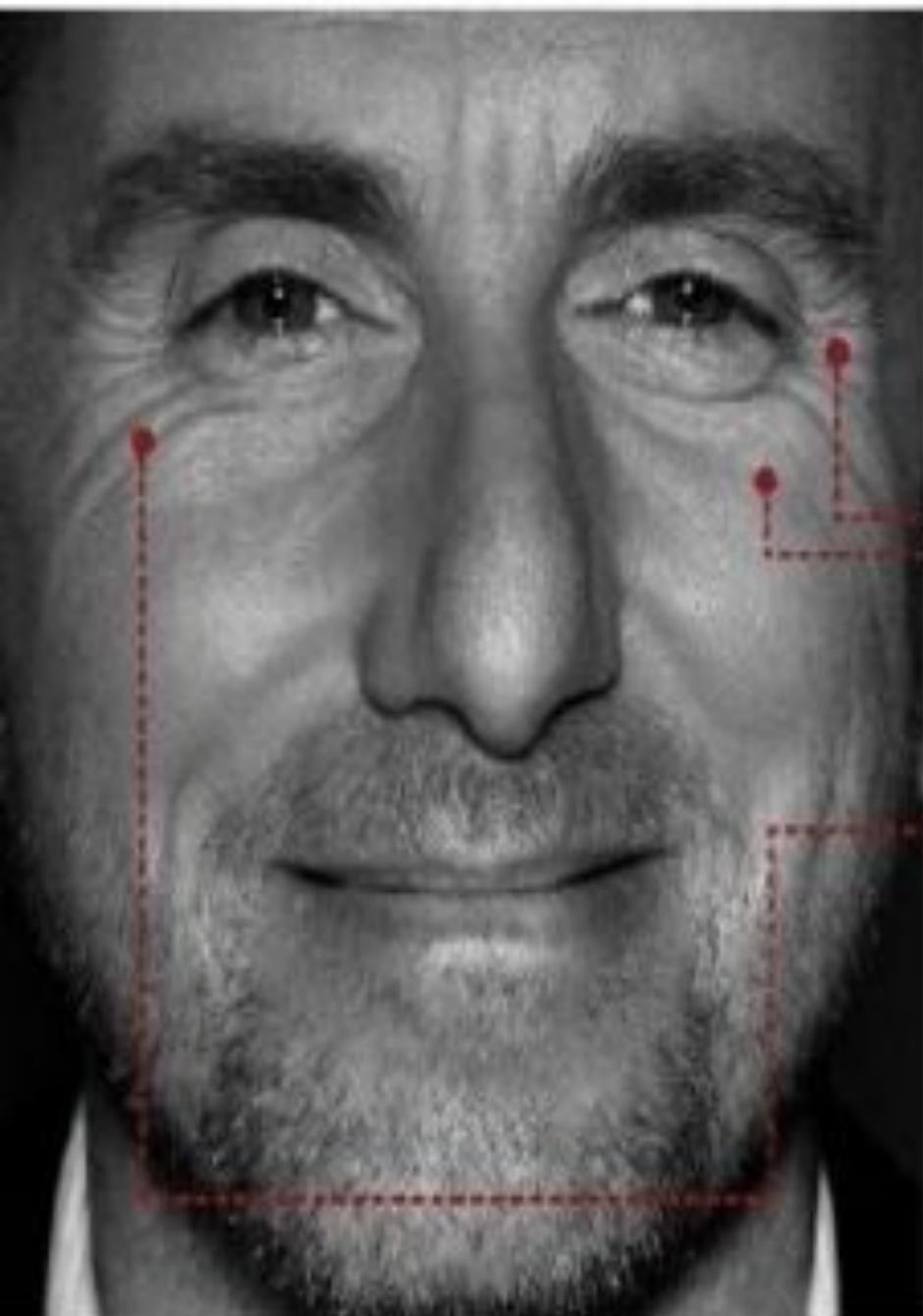
Печаль

- 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.



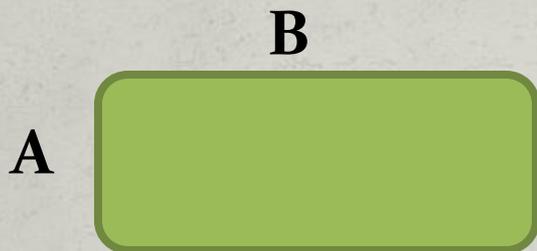
Ложь
 Рот прикрытый ладонью и испуганный взгляд. Зачастую это признак того, что собеседник от вас что-то скрывает.



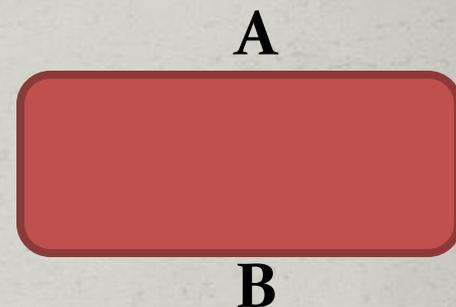
СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ДИСТАНЦИЙ В ОБЩЕНИИ

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

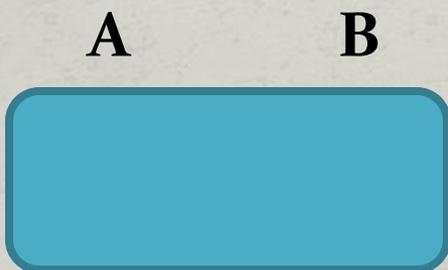
Взаимная ориентация людей в пространстве



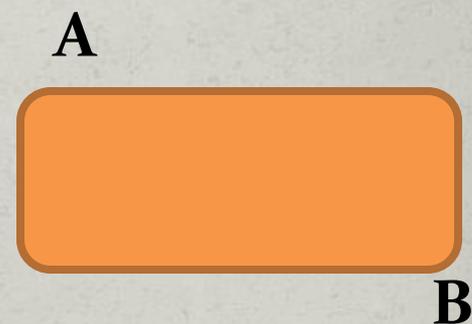
Позиция непринужденного общения



Позиция соперничества



Позиция сотрудничества



Независимая позиция



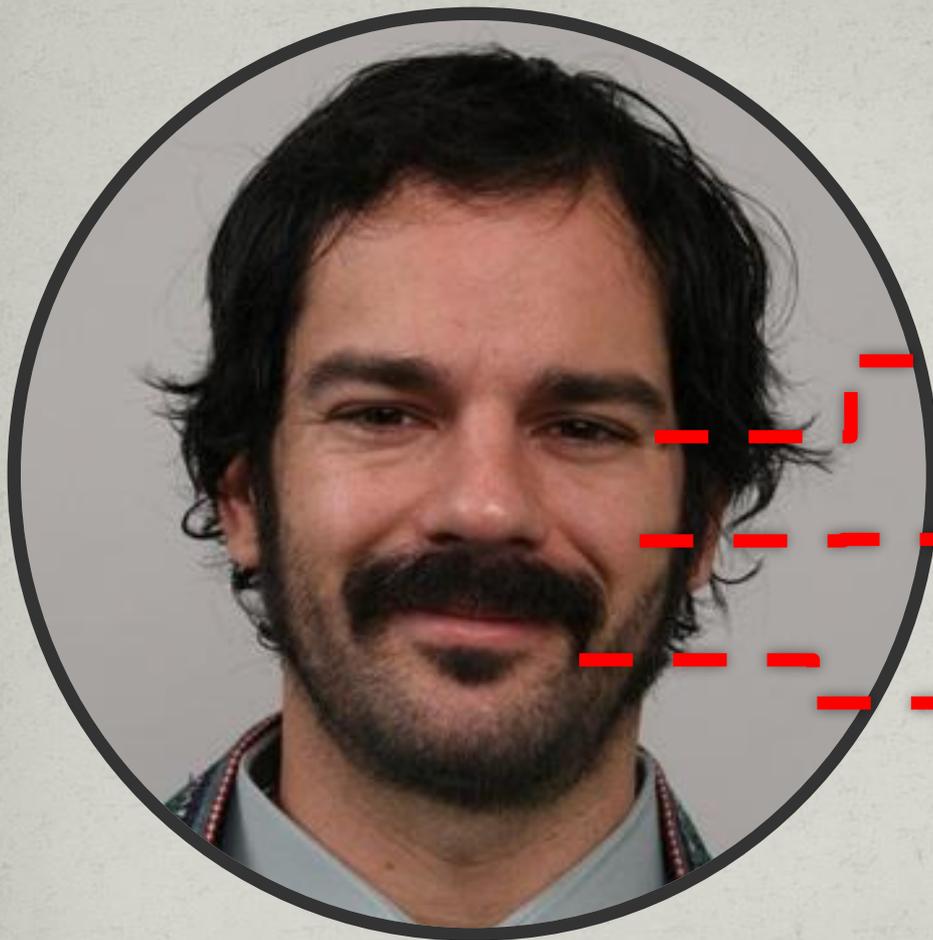
Задание 1. Определение эмоций по выражению лица

- 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

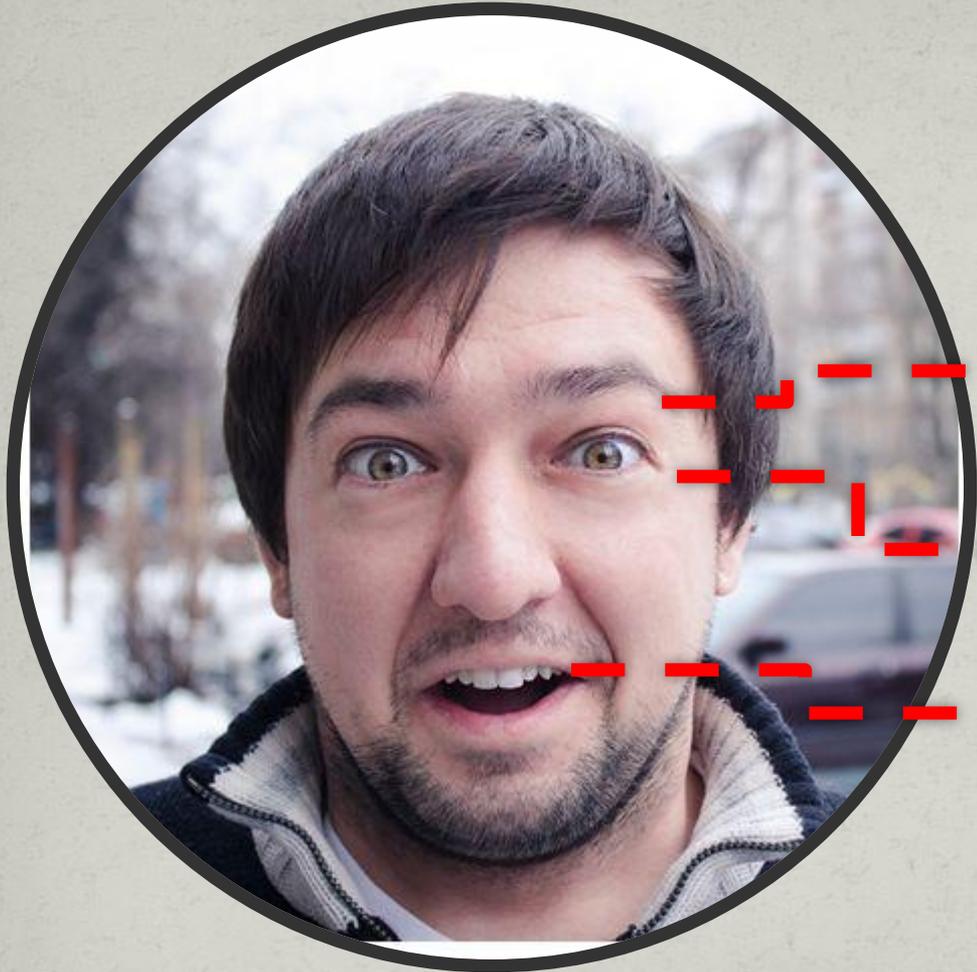
Уголки губ
приподняты



???

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:

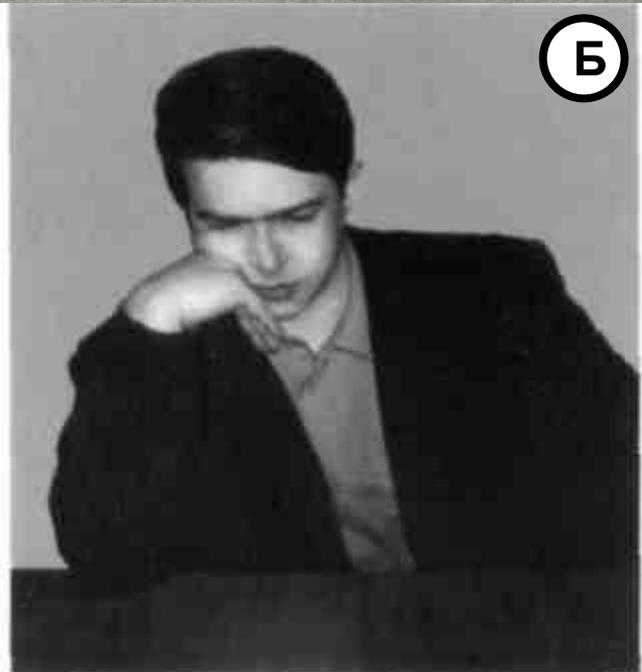
А

**«Не могу
вспомнить»**

А



Б



В



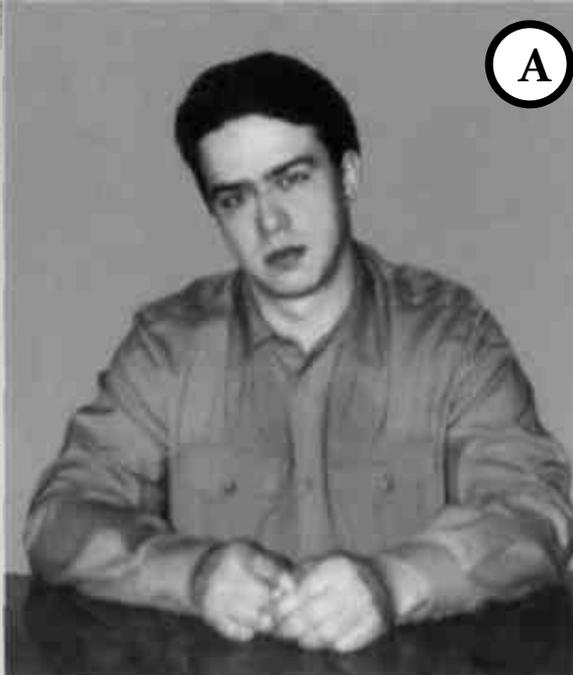
Г



Ответ:

Г

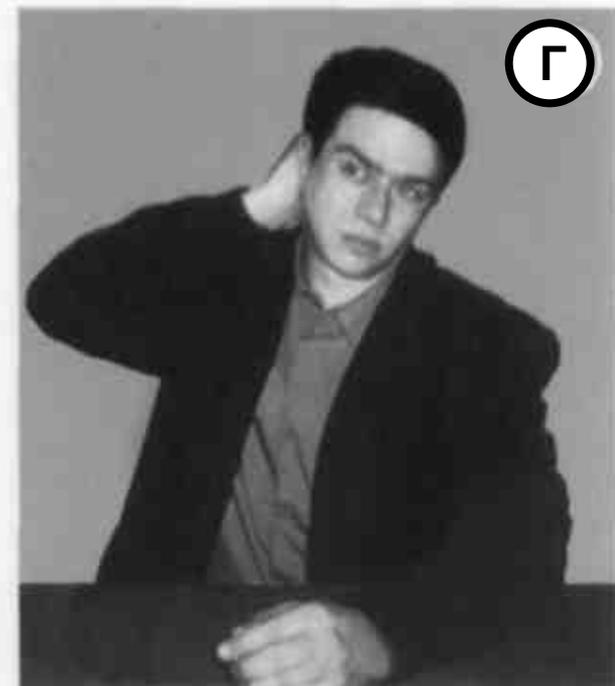
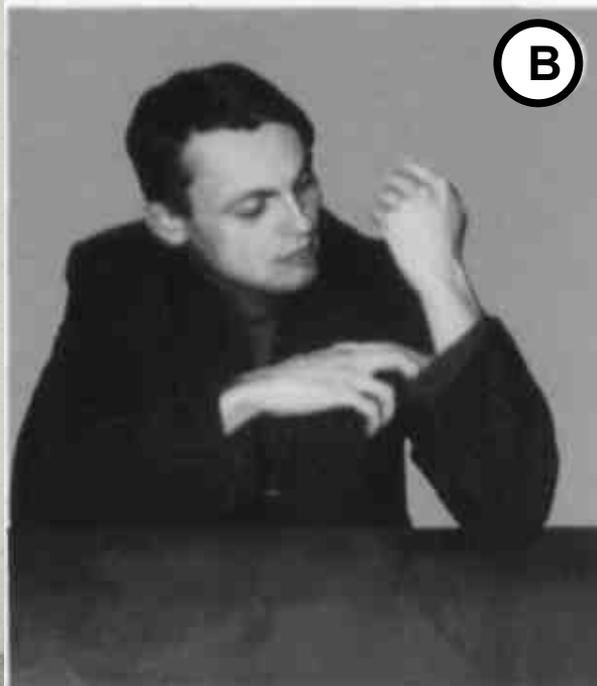
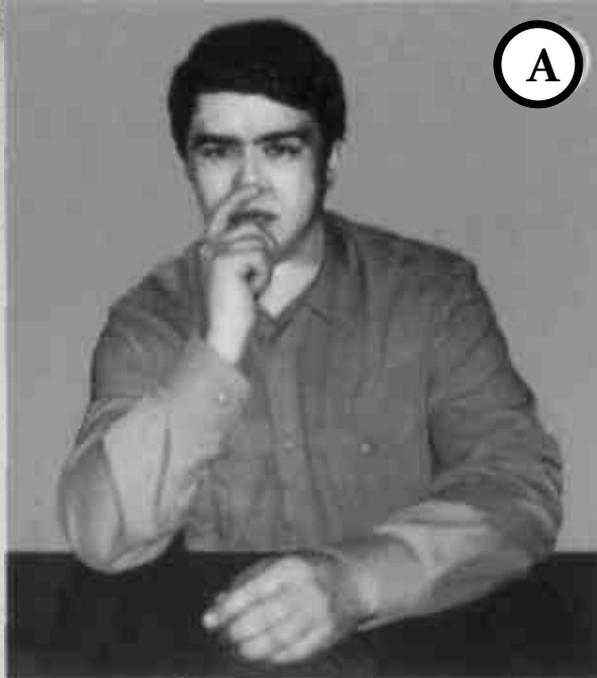
**« Я требую
немедленного
исполнения моих
указаний»**



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>.