

**Учебная дисциплина:** Основа экономики, менеджмента и маркетинга.

**Специальность:** Механизация сельского хозяйства.

**Курс 4 Группа 41м**

**Преподаватель:** Ермолаева О.И.

**e-mail:** yermolayeva.olenka.83@mail.ru

Дата 29.10.2021г.

**Тема: Организация общения. Поза, мимика, жесты в процессе делового общения.**

**План занятия:**

1. Понятие невербального общения.
2. Жесты.
3. Поза.
4. Мимика.
5. Поведение в процессе делового общения.

Деловое общение или деловой разговор, в самом широком смысле- это устный речевой контакт между людьми, связанными интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Деловой разговор в первую очередь подразумевает устную деловую речь. Это непосредственное общение, которое предполагает наличие конкретного собеседника (или собеседников) и возможность непосредственно воздействовать на него (или на них). Наличие собеседника позволяет использовать мимику, жесты и интонацию в качестве способов воздействия, и это существенно отличает устную деловую речь от ее письменной формы. Таким образом, деловой разговор является устной формой общения, состоящей из вербального и невербального компонентов. [Невербальная составляющая](#), которая появляется вследствие необходимости изъясняться устно, помогает оказать дополнительное воздействие на собеседника.

## **Невербальная составляющая делового общения. Понятие невербального общения.**

Как уже было упомянуто, коммуникацию человека характеризует множество составляющих: язык, речь или вербальная коммуникация; вокальные сигналы, такие как интонация; кинесика, то есть визуальные сигналы. К невербальному поведению относятся вокальные и визуальные сигналы. Кинесика представляет собой систему каналов передачи сигналов, которые обеспечивают повседневное (и в том числе деловое) общение человека посредством мимики, взглядов, жестов, позы, движений головы и тела.

Невербальные сигналы играют большую роль в коммуникации, они влияют на ее процесс и результаты. Также от них зависит восприятие человеком окружения, особенно в процессе формирования мнения о ком-либо.

Известно, что мимика, жесты как элементы невербального поведения личности являются одной из первых визуальных, знаковых систем, которые усваиваются в процессе развития. О приоритете невербального языка над вербальным

говорит международный характер основных мимических картин, поз, наборов жестов, а также данные о чертах жестикуляции и мимики, которые выступают генетическими признаками человека, например, врожденные способы выражения эмоций. Структура, содержание, форма невербального поведения, его актуализация обусловлены многовековой практикой общения. Невербальное общение, по сути, является составляющей невербального поведения. Это понятие подразумевает коммуникационное взаимодействие между людьми без использования слов, то есть без речевых и языковых средств. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Иногда, слова собеседника не соответствуют его настоящим мыслям. Чтобы понять, что же на самом деле думает человек, необходимо обратить внимание на язык его жестов, телодвижений, мимики. Информация, считываемая с движений лица и тела, является достаточно достоверной, так как они управляются на подсознательном уровне.

## **Невербальные средства общения.**

Существуют различные невербальные средства общения (некоторые из них уже были упомянуты выше). К таким [средствам можно отнести не только мимику](#), язык жестов и тела, но также и другие средства невербальной коммуникации, такие как: использование территории и пространства, т. е. организация жилья (быта), улиц, дорог; прикосновения, например, типы рукопожатий, объятия как приветствие; разные виды дистанций при общении (личная, общественная); принимаемые позы (манера стоять, сидеть, читать лекцию). Рассмотрим только часть из них.

### **Жесты**

Жесты – это телодвижения, используемые как коммуникативные средства. Чаще всего под жестикуляцией подразумевается движение рук или головы.

Существуют следующие виды жестов:

*Указательные* – сопровождение указательных местоимений. Применяются для того, чтобы выделить какой-то предмет из ряда однородных, указать местоположение.

*Изобразительные* – жесты, используемые при описании предмета в том случае, если не хватает словарного запаса или слов недостаточно по каким-либо причинам (нервозность, неуверенность, что собеседник все понимает и т.д.), либо в том случае, если необходимо впечатлить собеседника и ввести некую наглядность.

*Символические* – жесты, имеющие какое-либо абстрактное значение.

Существуют следующие символические жесты (выделяются по ряду типовых ситуаций): жест предельности (категоричности), жест интенсивности, отрицания, жест противопоставления, антонимичности, жест разъединения, расподобления, жест объединения, сложения, суммы.

*Эмоциональные* – жесты, которые передают различные оттенки чувств.

*Ритмические* – связаны с ритмикой речи. Подчеркивают логическое ударение, замедление или ускорение речи, место пауз.

*Механические* – жесты, которые являются не подкреплением слов оратора, а скорее желанием занять руки вследствие неуверенности в себе. Отвлекают слушателя и мешают восприятию.

*Подражательные* – актерская игра, изображение других объектов действительности.

## Поза

Поза — определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, которые изменяют это положение или влияют на него. Наблюдатель со своей стороны может уловить гармоничность или дисгармоничность взаимосвязей компонентов позы и сделать вывод о ее естественности или неестественности, понять, в каком состоянии находится человек, выяснить его отношение к окружающим. Почти у каждого человека есть любимая поза (или позы), из-за чего не всегда легко понять, выражает ли данная поза состояние человека или является просто следствием привычки. Тем не менее предпочтение той или иной позы может отражать подверженность человека соответствующему состоянию.

Позы можно классифицировать по следующим основаниям:

- *этапы общения* — позы вступления и выхода из контакта;
- *виды отношений и взаимоотношений* — позы, выражающие симпатии - антипатии, подчинение - доминирование, [включенность - отчужденность](#);
- *психофизиологические состояния* — поза напряженная или расслабленная, активная или пассивная;
- *соответствие поз партнеров в общении* — синхронные или несинхронные позы;
- *направленность позы* — позы партнеров лицом друг к другу, спиной друг к другу, лицо к спине;
- *соответствие позы другим элементам экспрессии* — поза гармоничная или дисгармоничная .  
Позы участников беседы всегда отражают их субординацию. Очень важна психологическая субординация — стремление доминировать или, напротив, подчиняться, что может не совпадать со статусом

## Мимика

По определению данному в Большой советской энциклопедии, мимика — это выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человека. Так как мимика зачастую является рефлекторной, а потому довольно точно передает эмоции человека, она позволяет лучше понять оппонента и выяснить, какие чувства он испытывает во время диалога. Для каждого участника беседы важно не только понимать и «расшифровать» мимику собеседников, но и самому осознавать, насколько он владеет мимикой и работать над ней .

Лоб, брови, глаза, нос, подбородок — эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье, интерес, печаль и т.д. Важно отметить, что основную познавательную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и

губы.

На формирование мимического выражения эмоций оказывают влияние три фактора:

врожденные типичные мимические схемы, которые соответствуют определенным эмоциональным состояниям;

приобретенные, заученные, социализированные способы проявления чувств, которые мы способны произвольно контролировать;

индивидуальные экспрессивные особенности, которые придают видовым и социальным формам мимического выражения специфические черты, свойственные только данному индивиду.

### **Поведение в процессе делового общения**

Несомненно, важно не только уметь «читать» собеседника, но и следить за собственным невербальным поведением и регулировать ситуацию. В том случае, если невербальное поведение собеседника сигнализирует о его дискомфорте, очень важно тем или иным способом заставить его сменить позу, тем самым вызвав положительный сдвиг в изменении его состояния. Кроме того, созданию благоприятной атмосферы при общении с деловым партнером способствуют положительные, открытые жесты, которые будут свидетельствовать о психологической открытости, желании общения и будущих продуктивных контактов. Это проявляется в не скрещенных и незамкнутых позициях рук и ног, открытых ладонях и взгляде. Для человека, стремящегося к контакту, взаимопониманию, характерны приятное выражение лица и умеренная жестикуляция, открытая поза, небольшой наклон корпуса вперед, произвольное копирование невербального поведения партнера. Эти и упомянутые ранее сведения важно учитывать при построении собственной тактики поведения. Нужно расположить к себе собеседника в начале и не потерять это расположение в процессе общения. Кроме того, необходимо избегать механических жестов, так как они выдают нервозность и неуверенность в себе, отрицательно влияют на восприятие человека собеседником и способствуют рассеиванию внимания. Таким образом, деловое общение подразумевает еще и тонкую психологическую работу, **направленную на распознавание невербальных сигналов**, выраженных в мимике, жестах и позе, и корректировку ситуации по необходимости. Успешность деловых контактов находится в тесной взаимосвязи с невербальным поведением человека, его умением «читать» собеседника и способностью сориентироваться в разных обстоятельствах.

**Задание:** выполнить конспект по данному материалу и скинуть на эл.почту преподавателя (см. выше).