

Дисциплина «Деловые коммуникации»

**Лекция 1. Роль
коммуникационного процесса в
системе управления компанией**

*Измайлова М.А., д.э.н., профессор
кафедры корпоративного
управления*

*«Речь - удивительно сильное средство,
но нужно иметь много ума, чтобы
пользоваться им»*

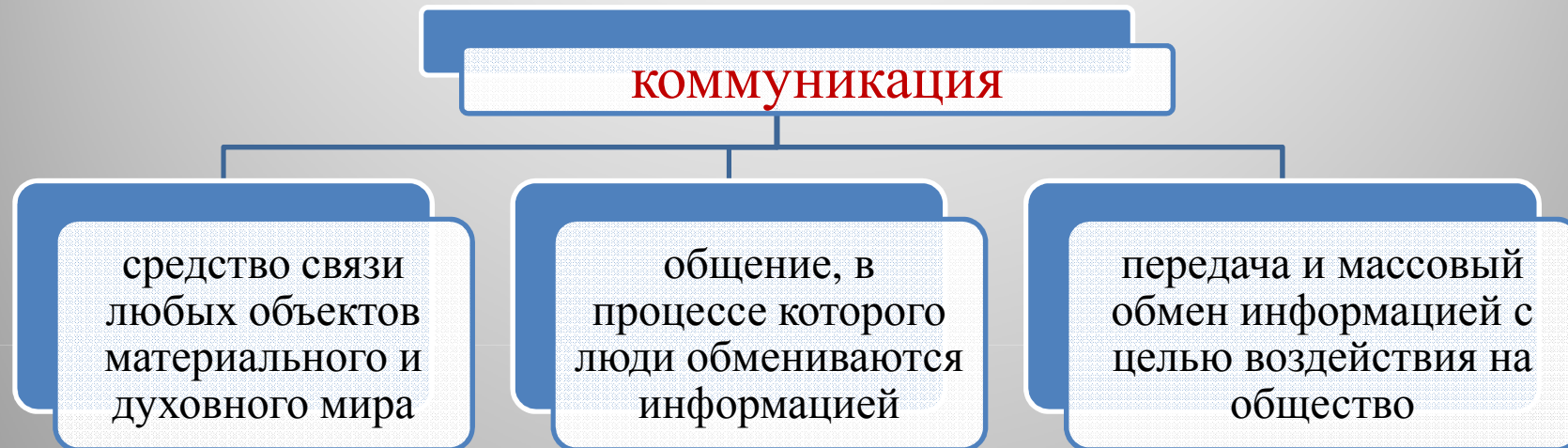
(Г. Гегель)

ПЛАН:

1. Понятие коммуникации, роль коммуникационного процесса в современном менеджменте.
2. Классификация коммуникаций.
3. Элементы коммуникационного процесса.
4. Коммуникационные сети и роли участников коммуникационного процесса.
5. Формы и средства коммуникаций в компаниях.
6. Коммуникационные барьеры: понятие, причины и классификация.

1. Понятие коммуникации, роль коммуникационного процесса в современном менеджменте

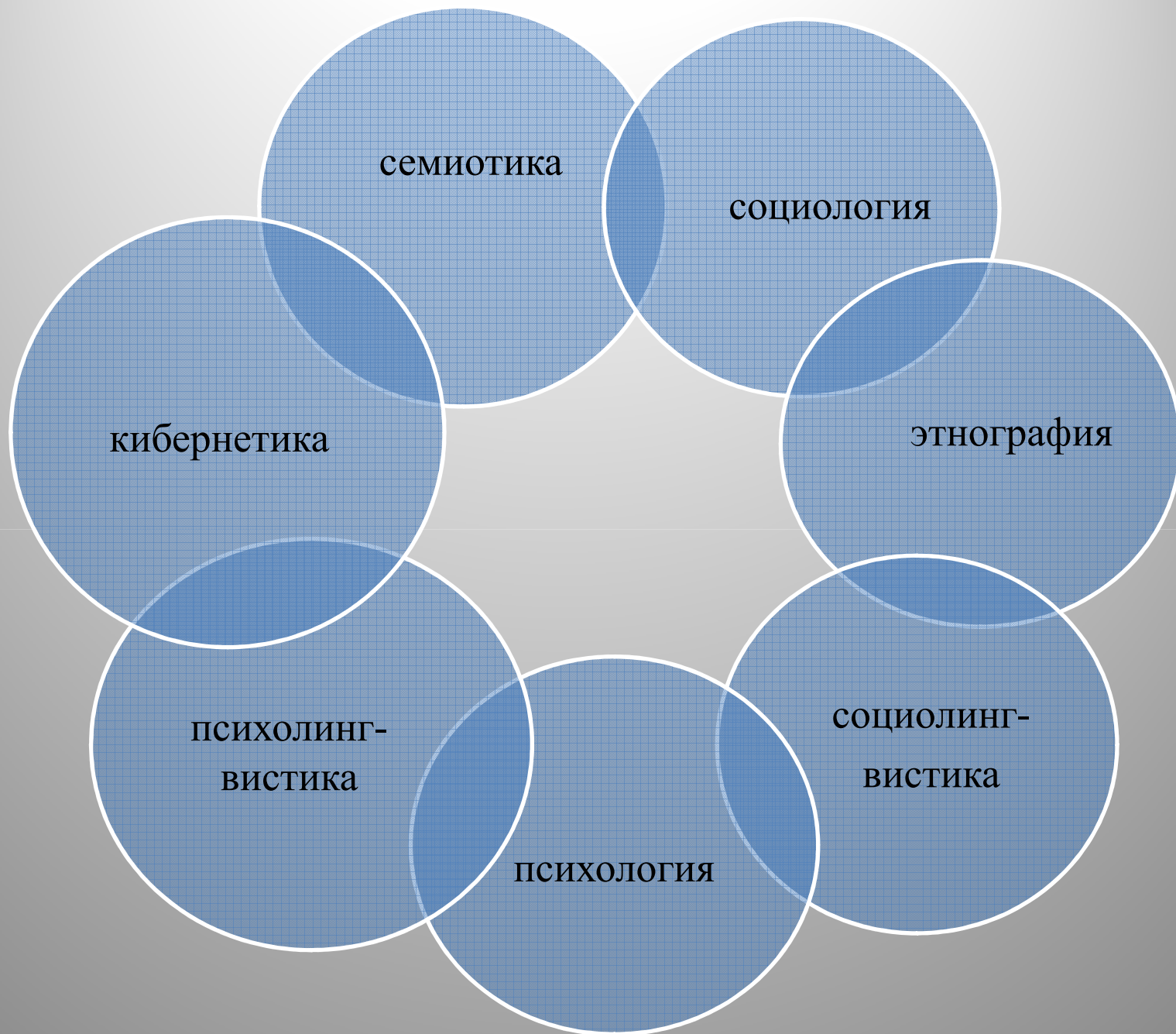
- **Коммуникация** (лат. communicatio от communicare — делать общим, связывать; путь сообщения, форма связи).



- **Коммуникация** — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Коммуникационный процесс — это обмен информацией между двумя или более людьми.

Цель коммуникационного процесса — обеспечение понимания информации, являющейся предметом сообщения.



Функции коммуникации

Функции	Содержание
Инструментальная	общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия
Интегративная	общение как средство объединения людей
Самовыражения	общение как форма взаимопонимания психологического контекста
Трансляционная	передача конкретных способов деятельности, оценок и т. д.
Экспрессивная	взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний
Социального контроля	регламентация поведения и деятельности
Социализации	формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами и т. д.

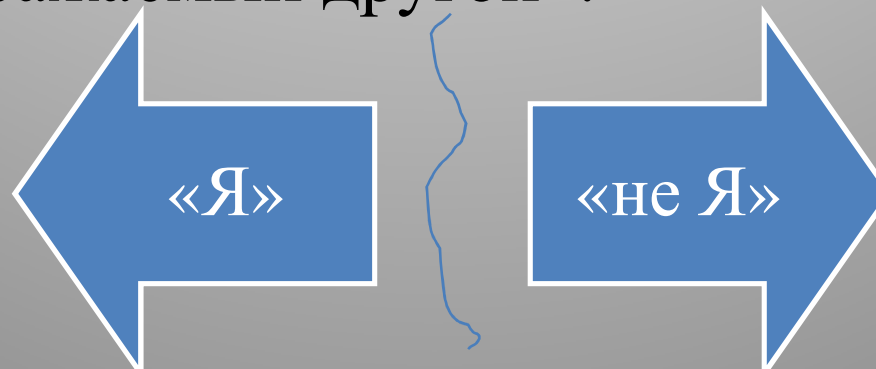
2. Классификация коммуникаций

2.1. Понятие и виды коммуникационного пространства

Коммуникационное пространство – среда коммуникационного взаимодействия (информационного, перцептивного, интерактивного).

Виды коммуникационного пространства:

1. *Пространство внутренней коммуникации* индивида – общение человека с самим собой (интравертированность, сложноорганизованность). Формы: самооценка, самоубеждение, самоанализ, самокритика ... Собеседник – «воображаемый другой».



Я в
прош-
лом

Я в
настоя-
щем

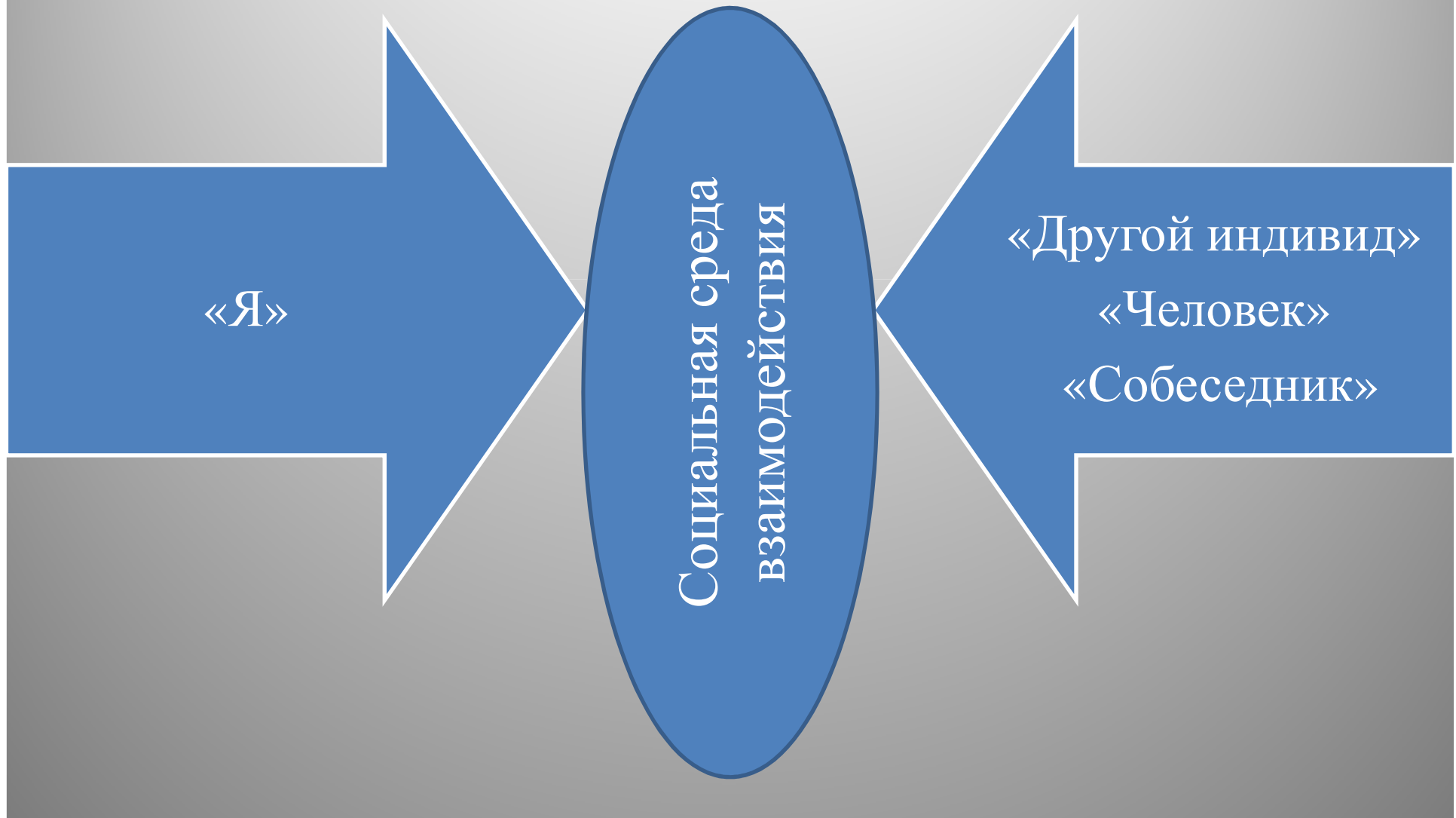
Я и
моя
совесть

«Я»

Я в
буду-
щем

Я и
мои
ценно-
сти

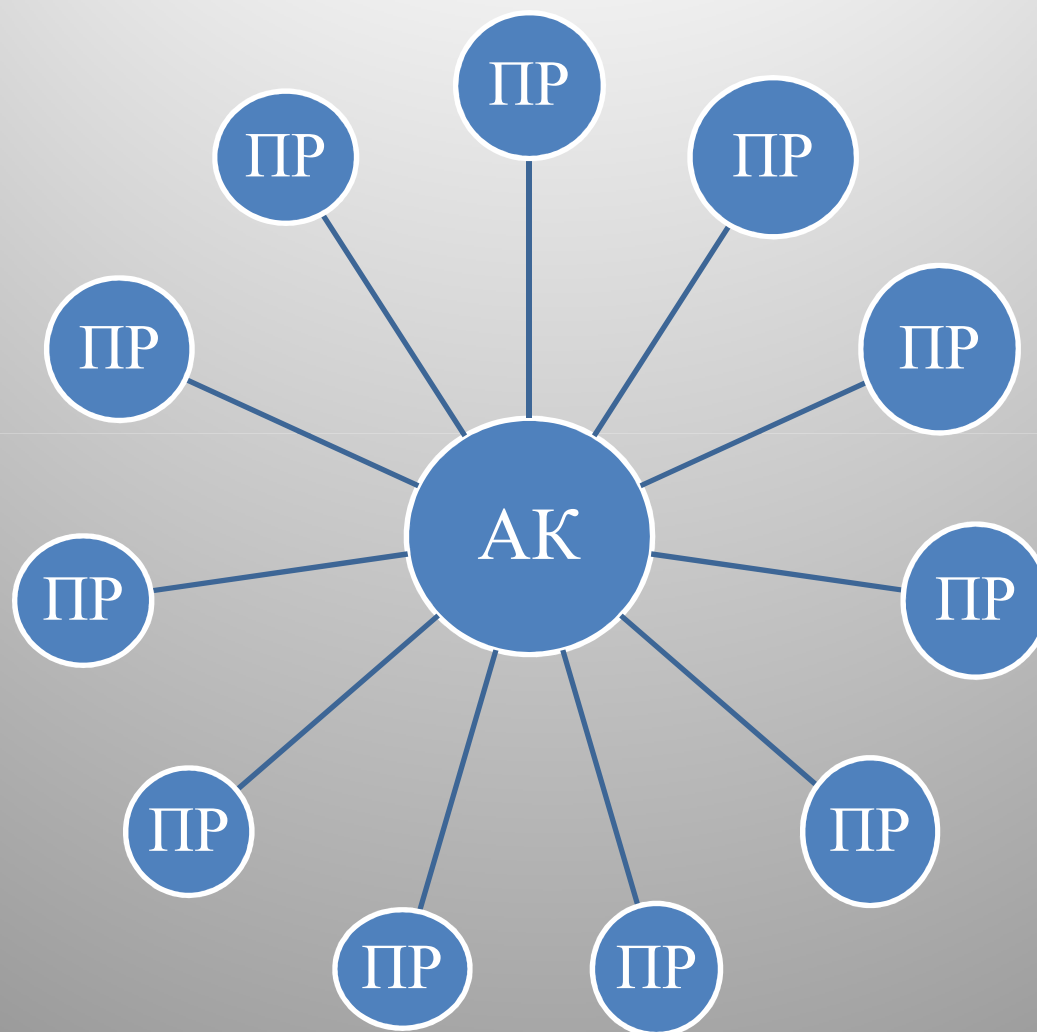
2. Пространство межличностной коммуникации – среда общения двух человек



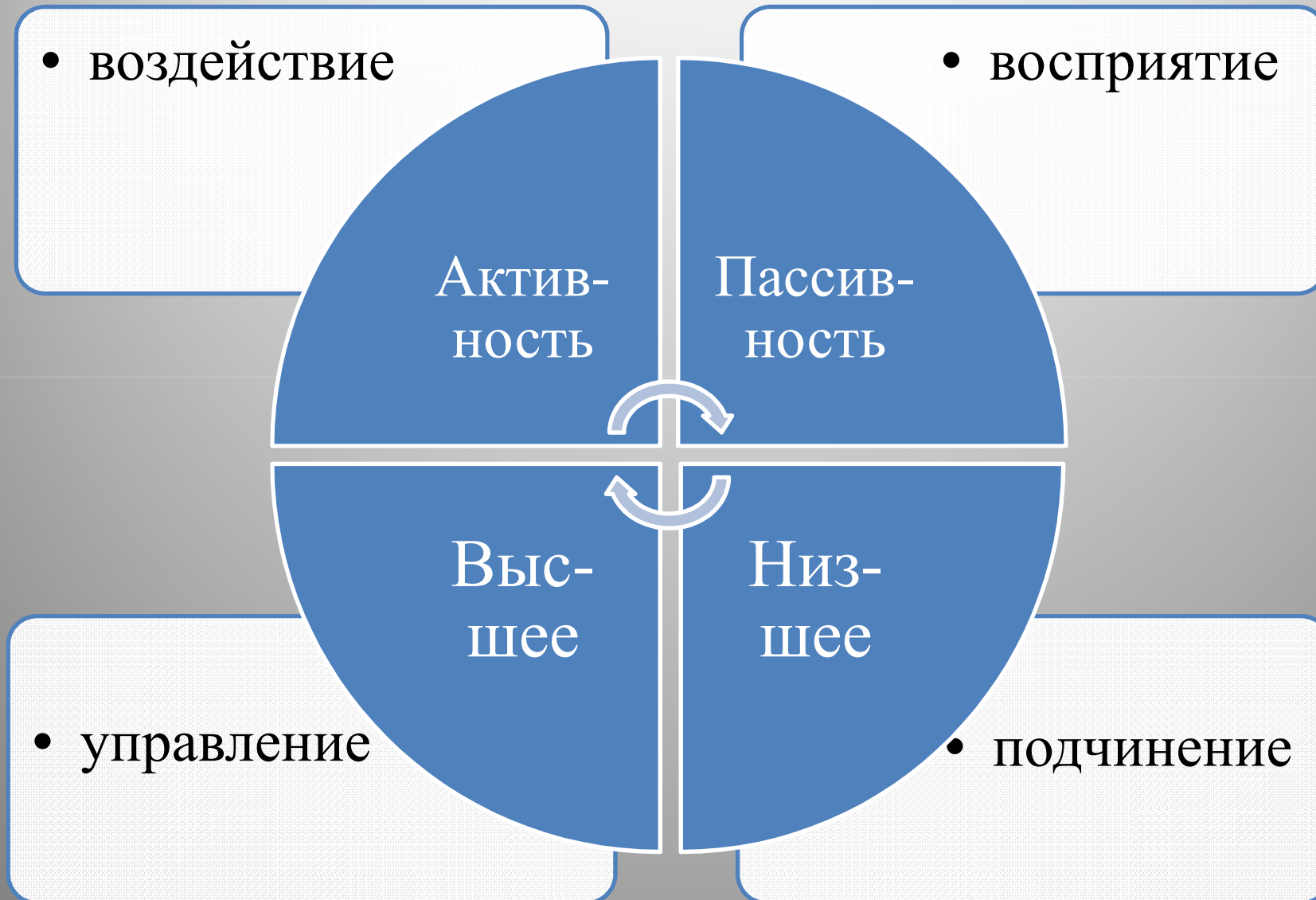
3. *Пространство микрогрупповой коммуникации*
– число участников от 3 до 10 человек (компания друзей, бригада рабочих, сотрудники отдела, мелкая фирма ...)



4. *Пространство публичной коммуникации* –
число участников от 10 до 100.



5. Пространство организационной коммуникации – сотни участников



6. Пространство
массовой
коммуникации – число
участников более 1000
человек



2.2 Виды коммуникаций

1. По отношению к организации:

а) внешние коммуникации;

б) внутренние коммуникации



2. По направленности:

а) вертикальные (восходящие и нисходящие);

б) горизонтальные;

в) смешанные (диагональные)



3. По характеру взаимодействия:

- Личные коммуникации

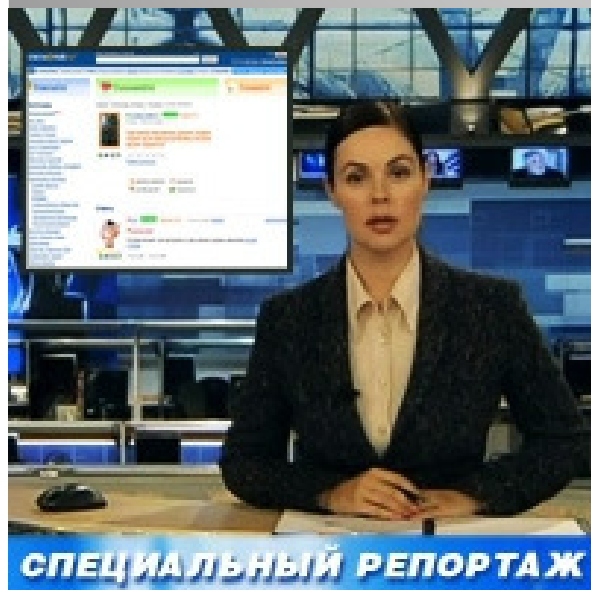
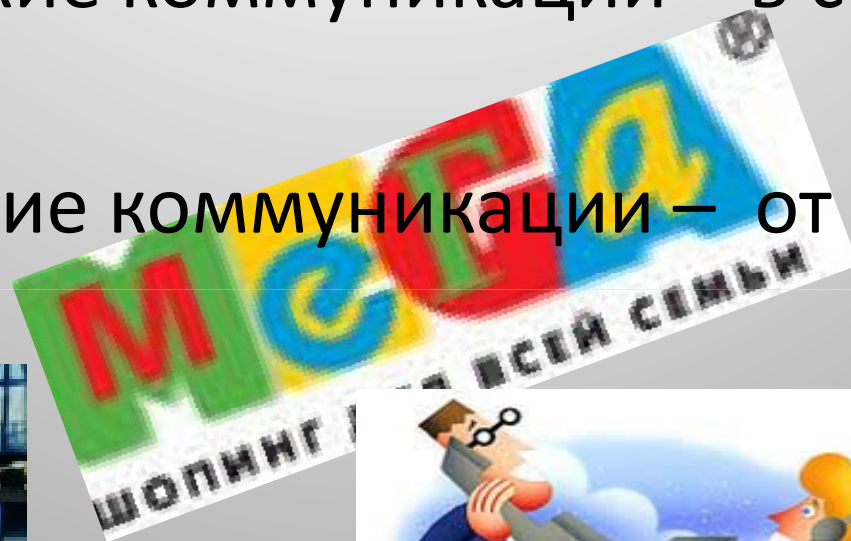


- Неличные коммуникации



4. По периодичности:

- Текущие коммуникации – постоянные по обычному графику
- Периодические коммуникации – в соответствии с планом
- Эпизодические коммуникации – от случая к случаю



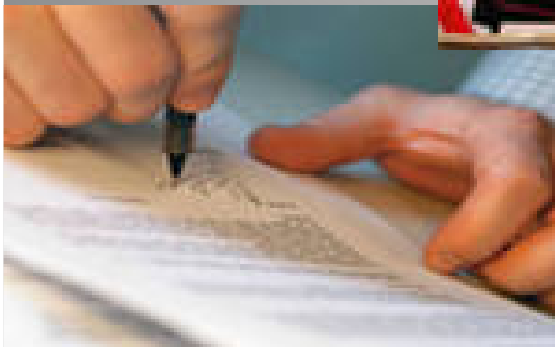
5. По количеству задействованных каналов:

- *Одноканальные коммуникации*
- *Многоканальные коммуникации*



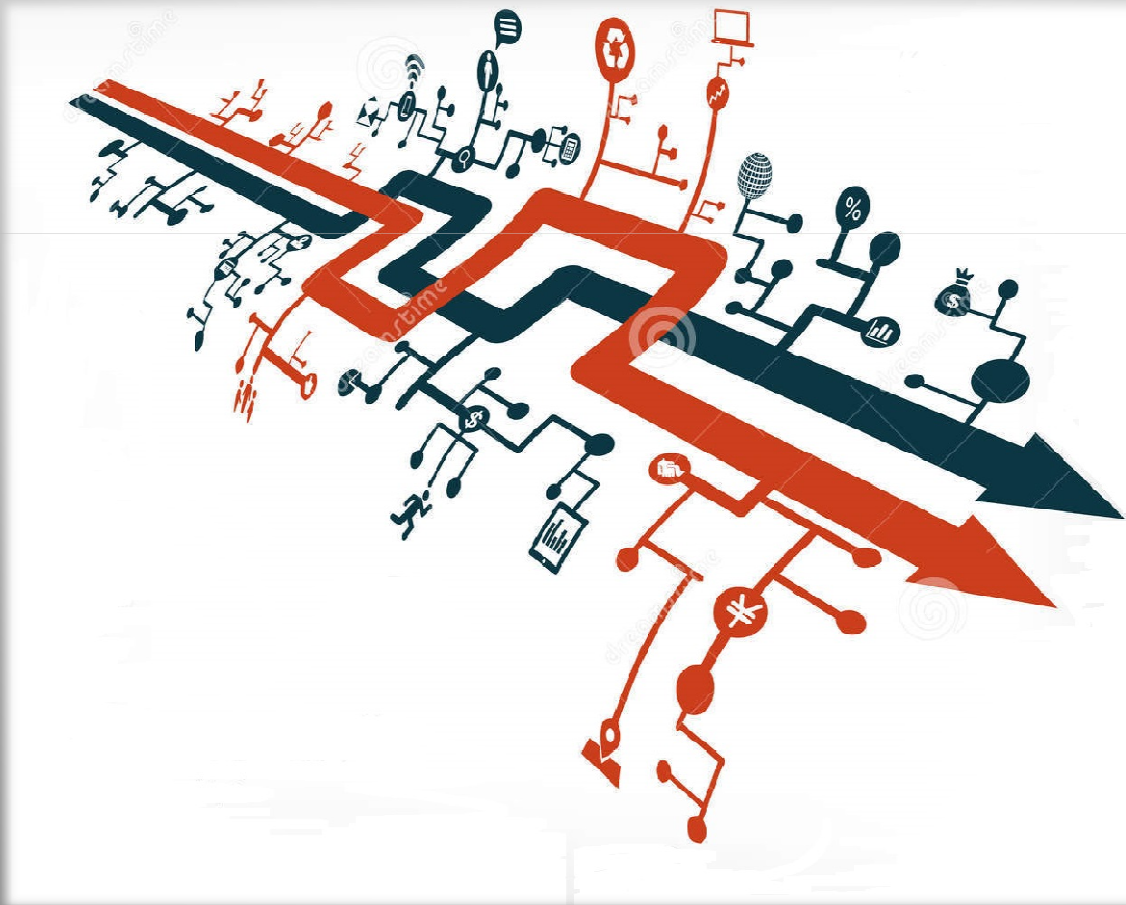
6. По признаку формализации:

- *Формальные коммуникации* – регламентированы с помощью утвержденных инструкций (уставом, этикетом, договором, предписаниями)
- *Неформальные коммуникации*



7. По прочности коммуникационной связи:

- *Устойчивые коммуникации*
- *Неустойчивые коммуникации*



8. По соответствию реальному положению дел:

- *Мнимые коммуникации*
- *Реальные коммуникации*



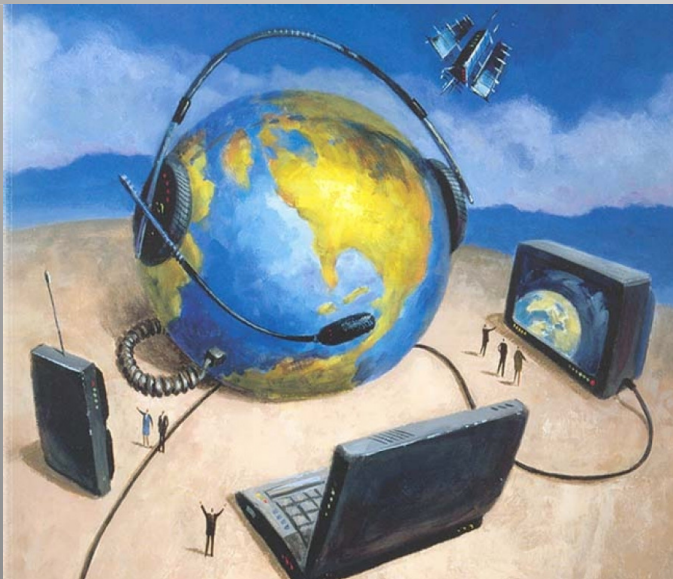
9. В зависимости от целей:

- *Коммуникации с физическими лицами*
- *Коммуникации с юридическими лицами*



10. По пространственно-масштабному критерию:

- *Локальные (местные) коммуникации*
- *Региональные коммуникации*
- *Национальные коммуникации*
- *Глобальные коммуникации*



11. По системе кодирования идеи сообщения:

- *Вербальные (речевые) коммуникации*
- *Невербальные (неречевые) коммуникации*

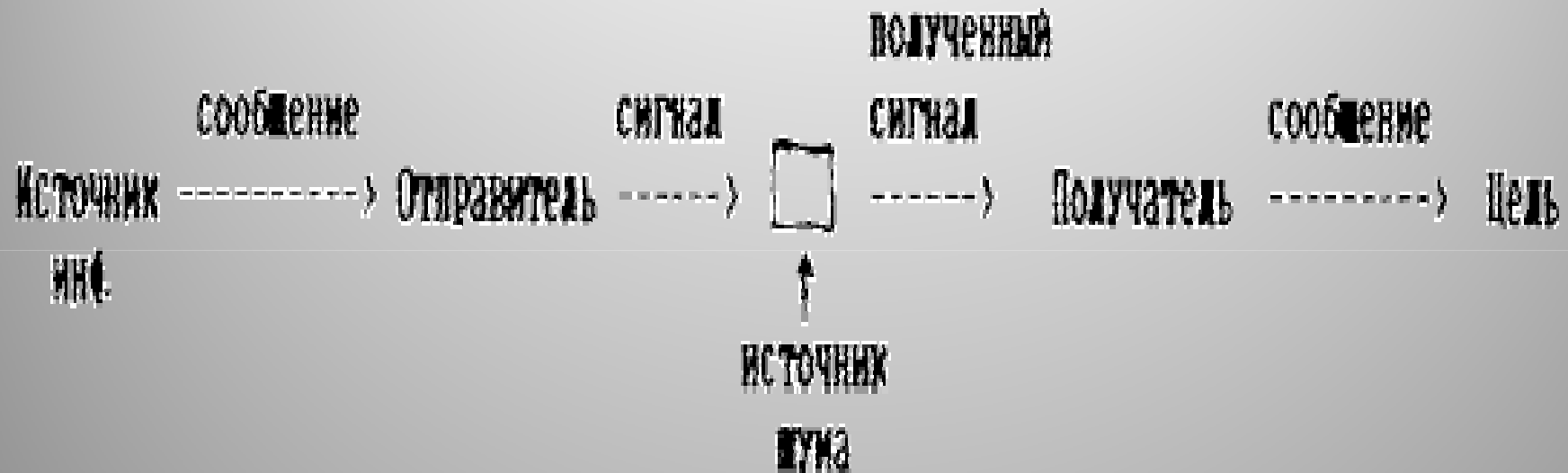


3. Элементы коммуникационного процесса

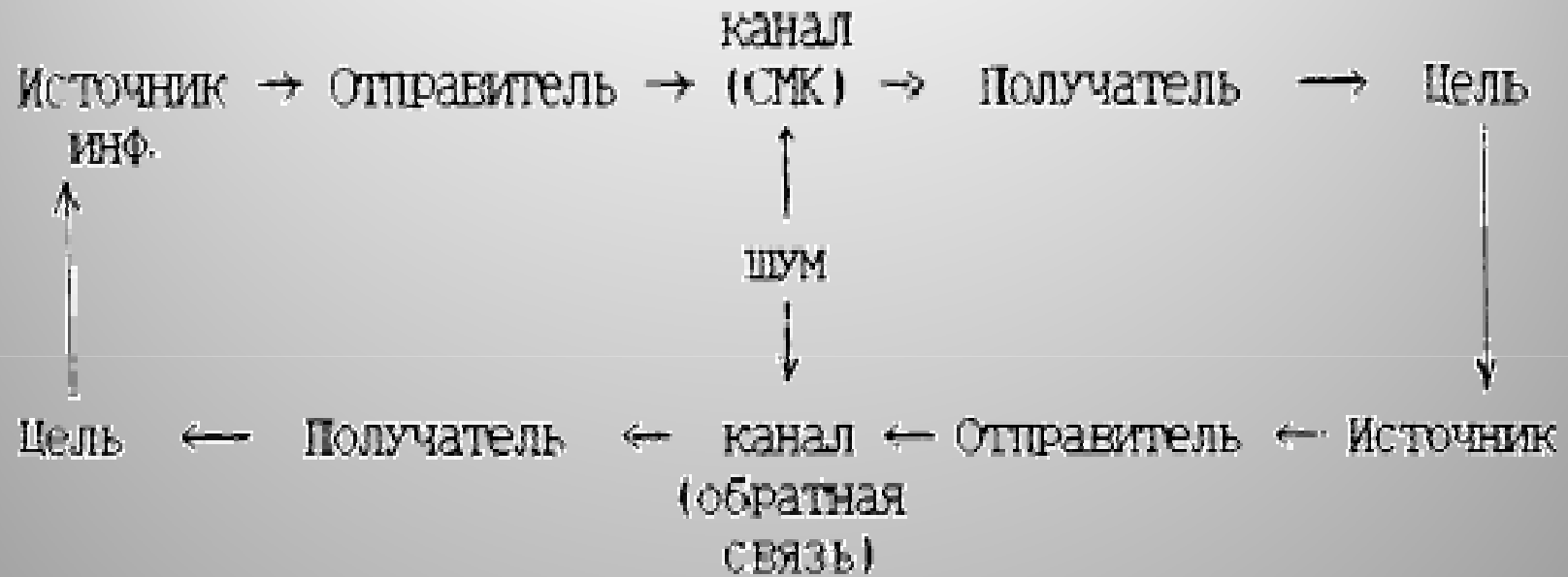
Формула ЛАССУЭЛЛА

<i>Кто</i>	<i>Что говорит</i>	<i>По какому каналу</i>	<i>Кому</i>	<i>С каким эффектом</i>
Коммуникатор	Сообщение	Средство	Реципиент	Эффект
изучение коммуникатора	контент-анализ сообщений	изучение СМК	исследования аудитории	измерение эффективности коммуникации

Модель ШЕННОНА-УИВЕРА



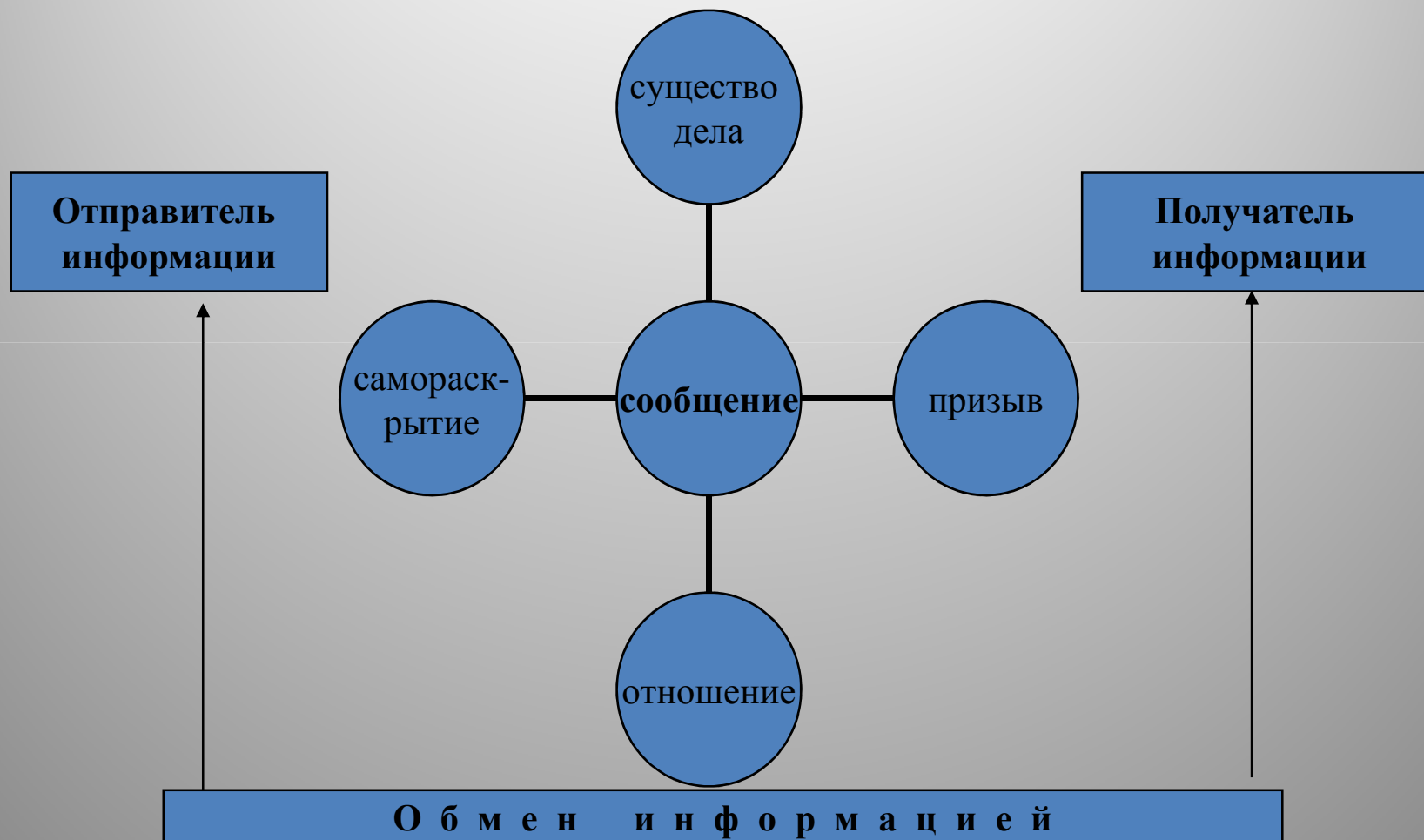
Модель ДеФЛЮЭРА



Процесс обмена информацией как система с обратной связью и шумом

Информация, накопленный опыт → **Отправитель**
(лицо, генерирующее идею) кодирует → сообщение
(вербальные или невербальные символы) отбирает →
канал (речь, письмо, эл. средства связи) передает →
получатель декодирует и правильно или неправильно
понимает → сообщение (отклик в адрес отправителя)
кодирует → отбирает канал и передает сообщение →
генератор идеи декодирует отклик
(путь передачи информации происходит на фоне шума)

Демонстрационная модель процесса общения с учетом личностного смысла



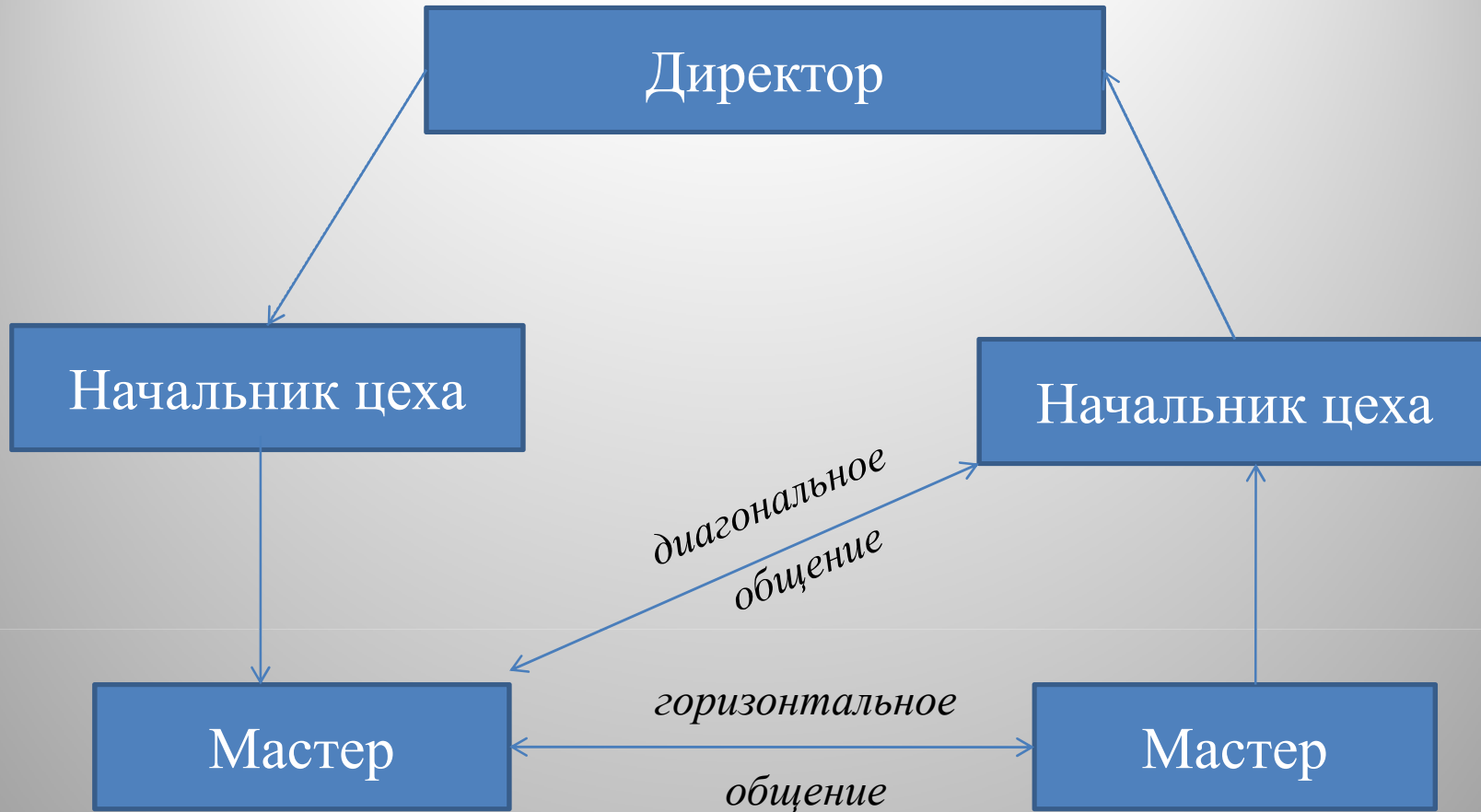
4. Коммуникационные сети и роли участников коммуникационного процесса

Система организационного сообщения – это совокупность каналов общения, связывающих элементы организационной структуры.

Виды информационных потоков:

- Нисходящий
- Восходящий
- Горизонтальный
- Диагональный

искажение/потеря информации до 50%



искажение/потеря информации до 90%

искажение/потеря информации до 10%

Потеря информации (П. Мицич)

Задумано 100% → (предел воображения) →

Приобрело словесные формы 90% → (активный языковой фильтр) →

Высказано собеседником 80% → (языковой барьер словарных запасов)

→ *Услышано 70%* → (фильтр воображения и желания) →

Понято 60% → (объем запоминания) → *Осталось в памяти 24%*

Причины потери информации:

- Общее несовершенство человеческой речи
- Невозможность точно выразить мысль словом («Мысль, изреченная, есть ложь», Ф. Тютчев)
- Доверие (недоверие) к собеседнику
- Личные цели (желаемое принимается за действительное)
- Совпадение (несовпадение) словарного запаса и др.

Типы коммуникационных сетей в организации

Коммуникационная сеть - это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков

Общее число каналов связи в сетях коммуникации определяется по формулам:

- для последовательной и веерной сетей коммуникации:

$$L_{\min} = P - 1;$$

- для круговой:

$$L_{\max} = P * (P - 1) / 2,$$

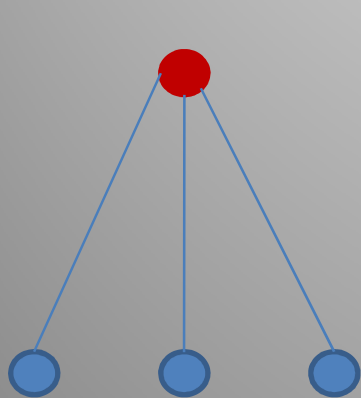
где L - число каналов в сети коммуникаций,

P - число работников (подразделений).

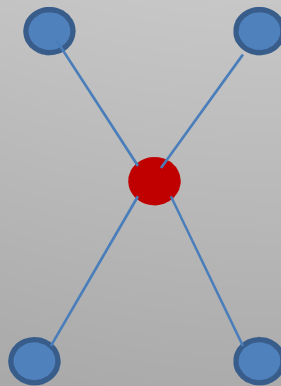
Классификация коммуникационных сетей

1. По наличию центрального звена (коммуникатора)

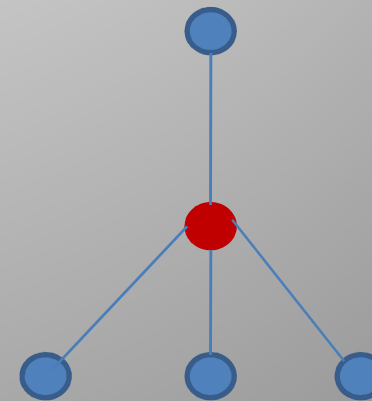
Централизованная сеть – это сеть, в которой общение среди членов группы ограничено несколькими каналами, и основной поток информации проходит через ключевую позицию



фронтальная

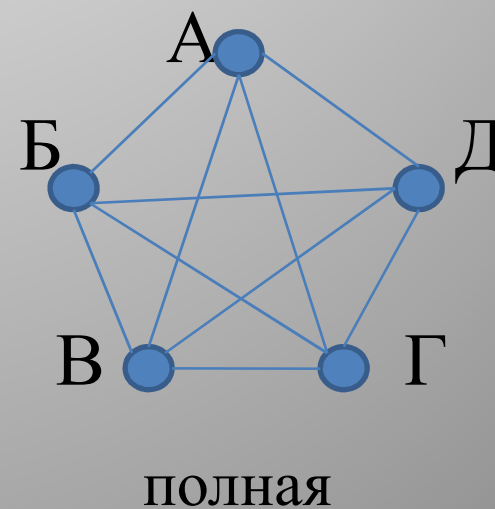
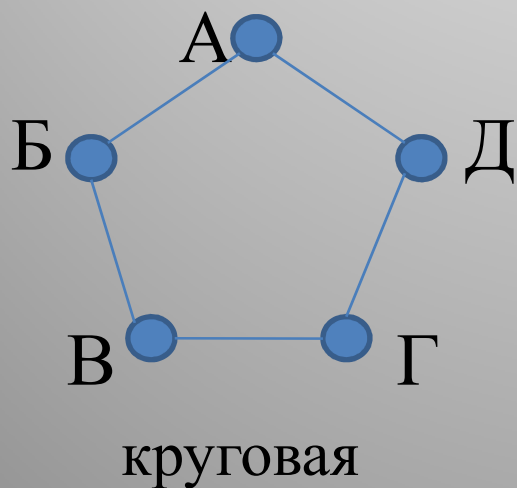


радиальная



иерархическая

Децентрализованная сеть – это сеть, в которой всем членам группы доступно большое количество информационных каналов, и никто не имеет преимущественного доступа или монополии на информацию



2. По замкнутости коммуникационных каналов

Открытые сети характеризуются:

- наличием «*тупиков*», т.е. субъектов, на которых цепочка коммуникаций прекращается, поскольку им дальше не с кем взаимодействовать;
- «*контролёры*» имеют возможность в силу своего положения препятствовать коммуникациям (останавливать, искажать содержание, изменять направление).

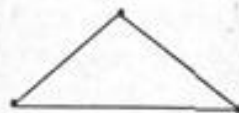
Замкнутые сети – тупики и контролеры либо отсутствуют, либо их можно обойти.

Комбинированные сети сочетают в себе в различных вариантах элементы предыдущих.

ГРУППА ИЗ ТРЕХ ЧЕЛОВЕК



"Колесо"



"Всеканальная"



"Вертушка"

ГРУППА ИЗ ЧЕТЫРЕХ ЧЕЛОВЕК



"Колесо"



"Цепочка"

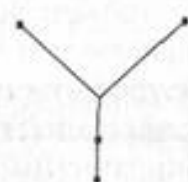


"Всеканальная"

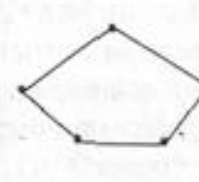
ГРУППА ИЗ ПЯТИ ЧЕЛОВЕК



"Колесо"



"Y"



"Кружок"



"Всеканальная"



"Цепочка X"



"Альфа"

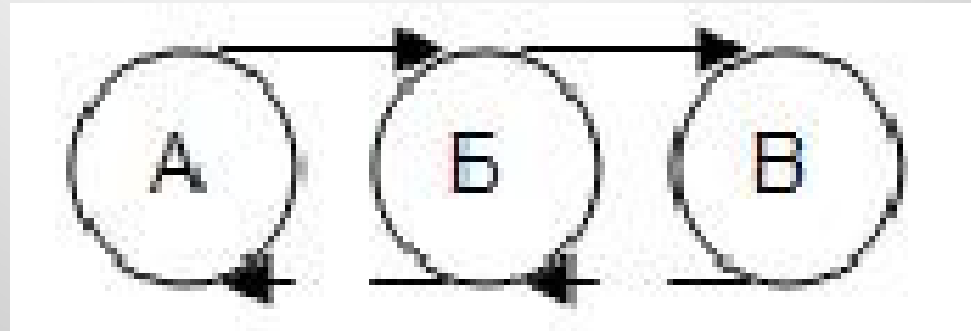


"Цепочка"

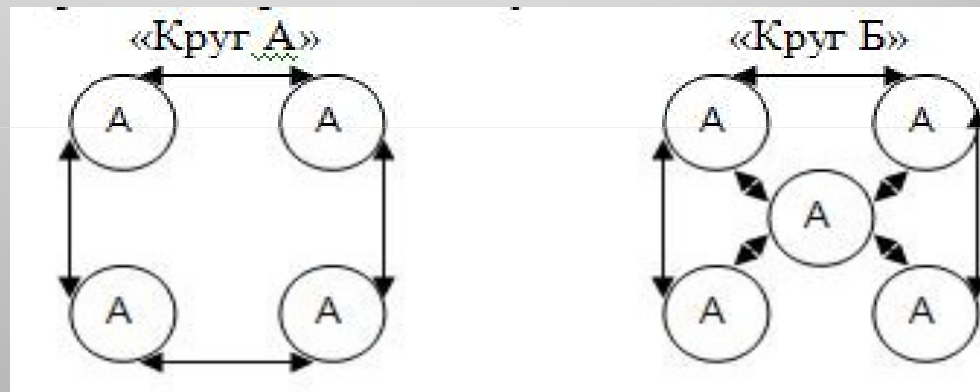
3. По количеству уровней коммуникации

Первичные коммуникации

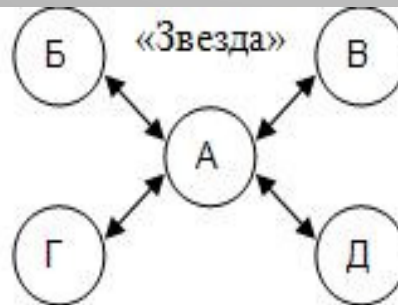
«Змея»



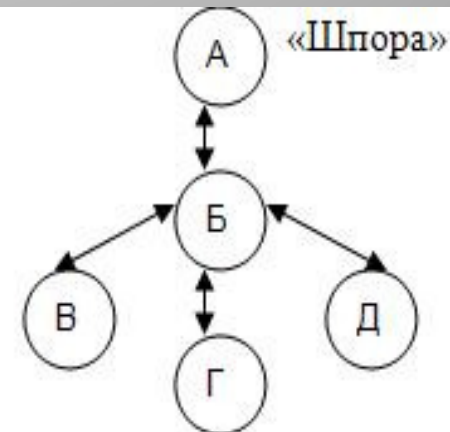
«круг»



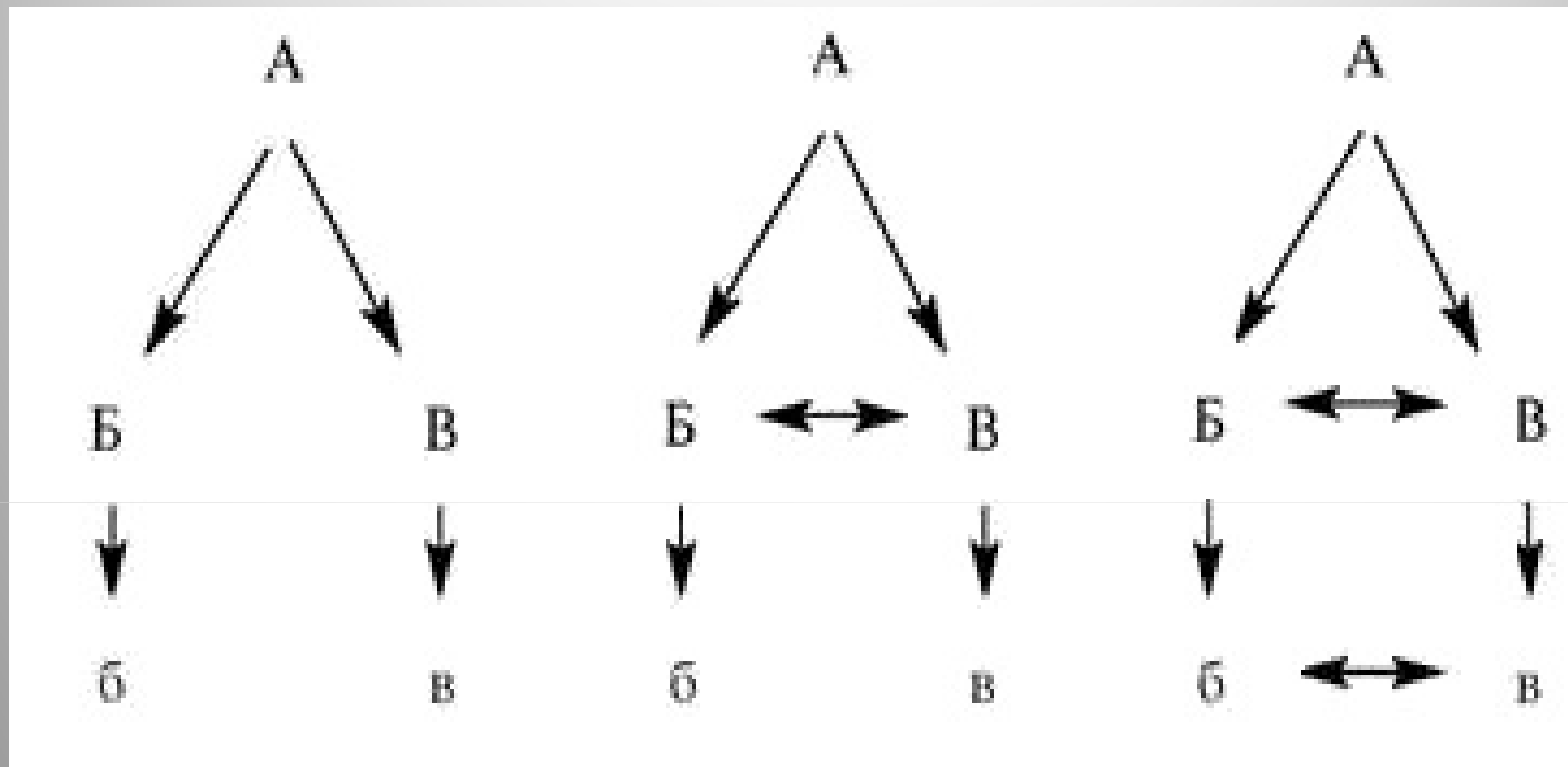
«звезда»



«шпора»



Вторичные коммуникации



«ТЕНТ»

«палатка»

«ДОМ»

ВНЕШНЯЯ КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ



Коммуникационный стиль — это способ, с помощью которого индивид предпочитает строить коммуникационное взаимодействие с другими.

В основе коммуникационного стиля:

- открытость в коммуникации – для установления обратной связи
- адекватность обратной связи – степень, с которой люди делятся с другими своими мыслями и чувствами



5. Формы и средства коммуникации в компаниях



Системы невербальной коммуникации



Различия

Вербальная коммуникация	Невербальная коммуникация
<p><i>Абстрагированность</i> Обмен сообщениями, способными информировать об отсутствующих предметах или явлениях</p>	<p><i>Ситуативность</i> Обмен сообщениями между коммуникаторами в режиме «здесь и сейчас»</p>
<p><i>Структурированность</i> Элементы (буквы, слова, фразы, предложения) подчинены определенным правилам</p>	<p><i>Синтетичность</i> Комплекс невербальных сигналов (мимика, жесты, походка...)</p>
<p><i>Осознанность</i> Возможность подвергнуть анализу, оценке, пониманию, контролю</p>	<p><i>Спонтанность</i> Преобладание произвольных движений над произвольными</p>
<p><i>Научение</i> Требуется специальное обучение</p>	<p><i>Научение</i> Усваивается через наблюдения, подражание, копирование</p>

6. Коммуникационные барьеры: понятие, причины и классификация

Коммуникационный барьер – это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих ее

Виды барьеров:

- Технические
- Социально-культурные
- Барьеры понимания
- Барьеры восприятия
- Коммуникативные



Технические барьеры

- Информационно-дефицитный
- Замещающе-искажающий

Социально-культурные барьеры

- Социальные
- Политические
- Религиозные
- Профессиональные

Барьеры понимания

- Фонетическое непонимание
- Семантические барьеры
- Стилистические барьеры
- Логический барьер
- Межъязыковые барьеры

Барьеры восприятия

- Эстетический барьер
- Разное социальное положение партнеров
- Барьер возраста
- Барьер боязни контакта
- Барьер отрицательных эмоций
- Болезненное состояние здоровья
- Психологическая защита
- Барьер предвзятости
- Барьер отрицательной установки
- Барьер ожидания непонимания
- Барьер стереотипов
- Барьер двойника

Коммуникативные барьеры

- Некомпетентность
- Неумение выражать свои мысли
- Плохая техника речи партнера
- Неумение слушать
- Барьер модальностей
- Барьер характера (собеседники: мобильный, доминантный, ригидный, пассивный)

Методы предотвращения коммуникативных барьеров:

На начальном этапе общения:

- принятие определённого выражения лица, позы
- выбор начальных слов, тона высказывания, движений и жестов

В процессе общения:

- техники и приёмы разговора, основанные на использовании обратной связи

Приемы избегания барьеров:

- «имя собственное»
- «зеркало отношений»
- «золотые слова»
- «терпеливый слушатель»
- «личная жизнь»

Схема выхода из ситуации «барьера»

- оценка создавшейся ситуации «барьера» (определение ее направленности и возможных последствий);
- выявление ориентировочных причин возникновения;
- исследование предполагаемого выхода из ситуации в зависимости от ее причин (нейтрализация, либо сведение к воздействию негативных факторов);
- определение аффективных действий для выхода из создавшейся ситуации.

Невербальная культура делового общения

План

1. Роль невербальных средств общения и их классификация
2. Кинесические средства
3. Просодические и экстралингвистические средства
4. Такесические средства
5. Проксемические средства

1. Роль невербальных средств общения и их классификация

Невербальное общение - это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме.

Роль:

- индикатор эмоциональных состояний
- показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуальных и социально-психологических характеристик личности
- показатель отношения субъекта общения к ситуации, к партнеру и к себе самому

Значимость невербальных средств

Объем передачи информации:

- Вербальные средства – 7%
- Звуковые средства – 38%
- Невербальные средства – 55%

(А. Мейерабиан)

- Вербальные средства – менее 35%
- Невербальные средства – более 65%

(Бердвиссл)

Смысловая нагрузка:

- Вербальный канал – информация
- Невербальный канал – отношение к партнеру по общению

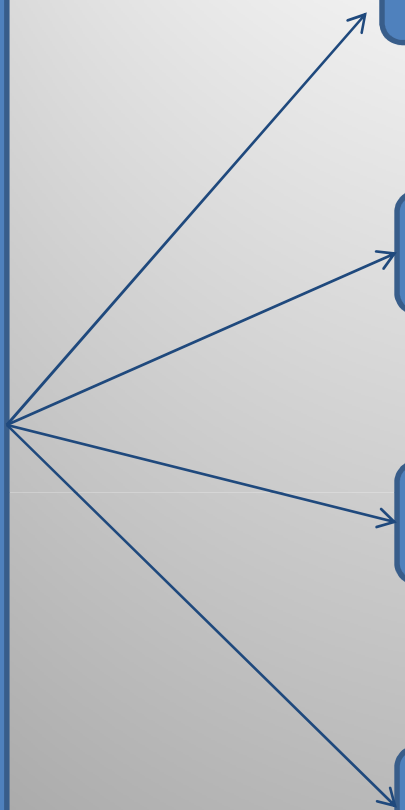
**Функции невербальной
коммуникации**

дополнение

опровержение

замещение

регулирование



2. Кинесические средства

Кинесические средства - это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.

К кинесике относятся:

- Выразительно-экспрессивные движения: мимика, поза, жест, походка
- Визуальный контакт – взгляд (направление движения, длина паузы, частота контакта)

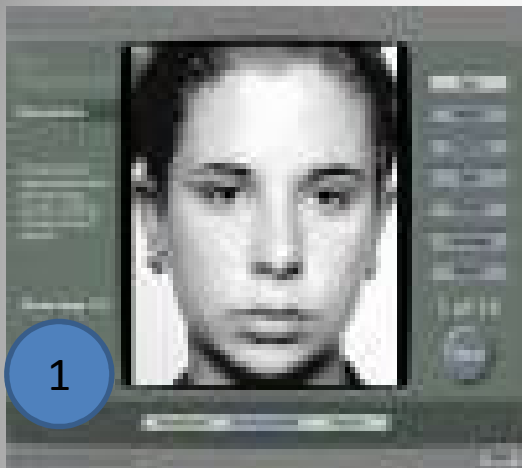
Мимика — выразительные изменения
лица

В профессиональной психотехнике *мимика*
используется для:

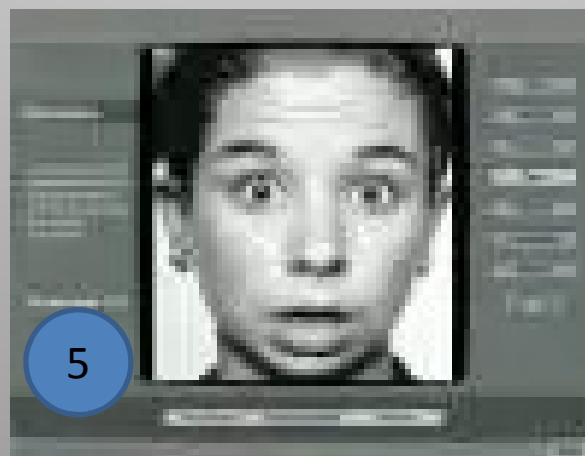
- усиления речевого высказывания
- воздействия на собеседника
- установления психологического контакта
- формирования впечатления о себе и своей позиции в разговоре
- маскировки собственного психического состояния и отношения к происходящему
- улучшения самочувствия

Мимика отражает:

- **отношение говорящего к произносимым словам** (их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего...)
- **психические состояния говорящего** (радость, скуку, досаду, удовлетворение, внимательность, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность...)
- **отношение к собеседнику** (безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование...)
- **отношение к самому себе и своим действиям** (внимательность, волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, растерянность, самодовольство, подготовку к какому-то действию...)
- **качества личности** (интеллигентность, ум, глупость, малообразованность, самообладание, волю...).



Определите, на каких фото отражены эмоции:
радость, гнев, страх, страдание, удивление, презрение



Мимические коды эмоциональных состояний

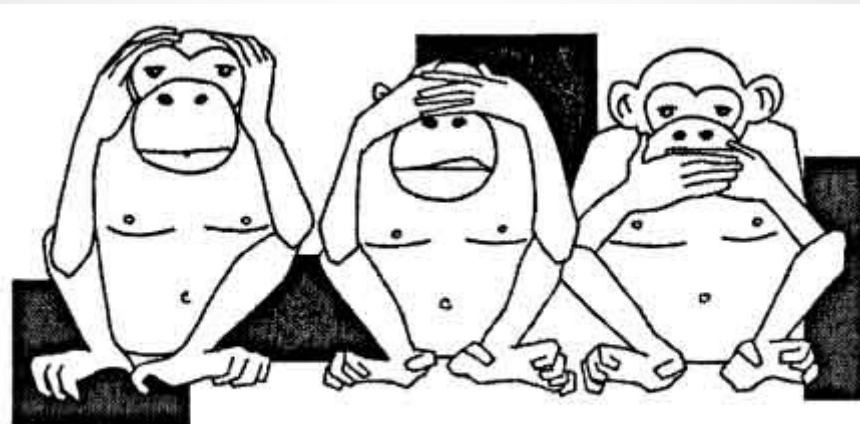
<i>Части и элементы лица</i>	<i>Эмоциональные состояния</i>					
	<i>Гнев</i>	<i>Презрение</i>	<i>Страдание</i>	<i>Страх</i>	<i>Удивление</i>	<i>Радость</i>
<i>Положение рта</i>	Рот открыт	Рот закрыт		Рот открыт		Рот обычно закрыт
<i>Губы</i>	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
<i>Форма глаз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

Управление мимикой - это придание такого выражения лицу, которое отвечает желательному имиджу и восприятию партнером по общению (деловой настрой, доброжелательность, уверенность, самообладание).

Управляя мимикой, необходимо использовать все мимические компоненты лица:

- выражение глаз
- направление взгляда
- особый рисунок носогубных складок
- складок лба
- общее положение головы
- разрез глаз

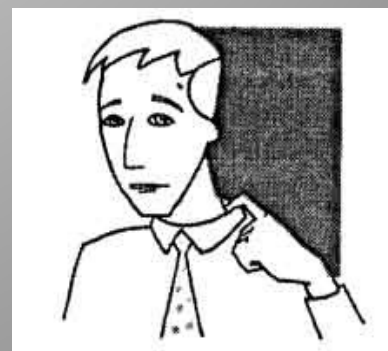
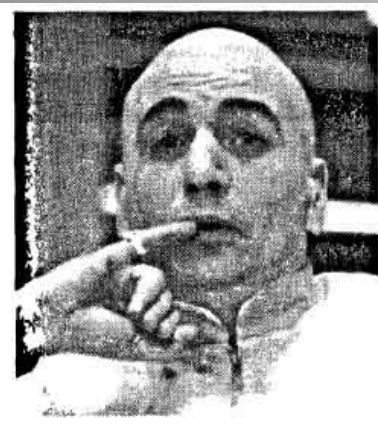
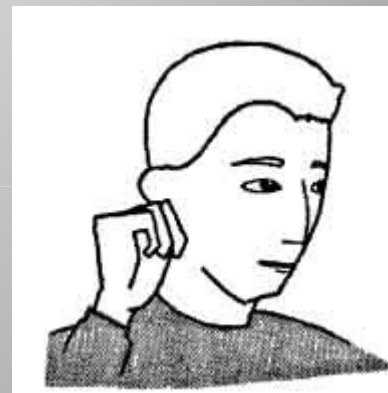
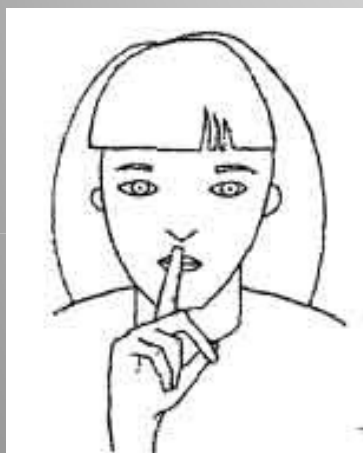
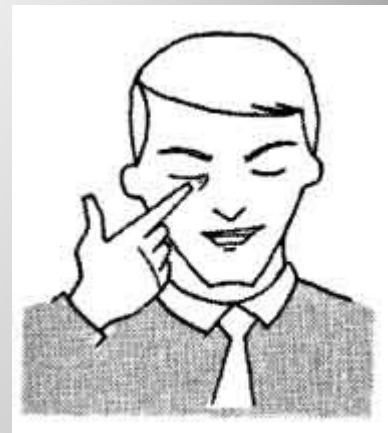
Сигналы обмана



Ничего не слышу.

Ничего не вижу.

Ничего не говорю



Визуальный контакт

«Когда глаза говорят одно, а язык другое, опытный человек больше верит первым» (Эмерсон).

Частота взгляда возрастает, если:

- сформулирована мысль
- преодолевается трудность общения
- слушающий «посылает» говорящему сигналы обратной связи

Длительность взгляда увеличивается, если:

- «посылается вызов» партнеру
- демонстрируется хорошее к партнеру отношение

Виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия

Взгляд и сопутствующие движения	Трактовка	Необходимо
Подъем головы и взгляд вверх	Подожди минуту, подумаю	Прервать контакт
Движение головой и нахупленные брови	Не понял, повтори	Усилить контакт
Улыбка, возможно, легкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Продолжить контакт
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял, что тебе 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

Поза

Поза - это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека.

Поза показывает:

- как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц
- психологическое состояние человека (*"идти с высоко поднятой головой"*, *"расправить плечи"* или, напротив, *"стоять на полусогнутых"*)
- культурную принадлежность человека

Позы:

- **Закрытые** – позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.
- **Открытые** – позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического контроля.
- **Раздумья**
- **Критической оценки**
- **Готовности/уклонения от общения**
- **Самоутверждения/расслабления**

Жесты

Жесты – разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

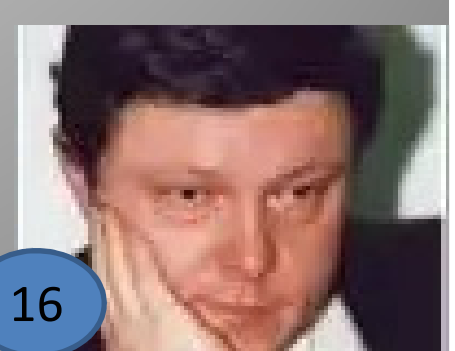
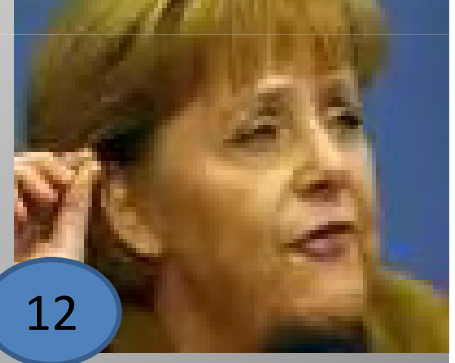
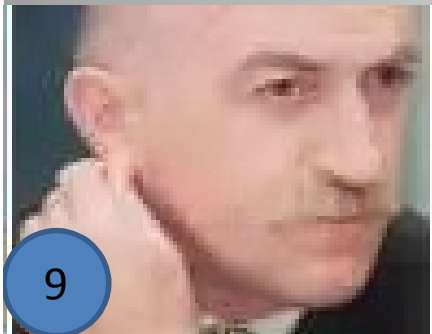
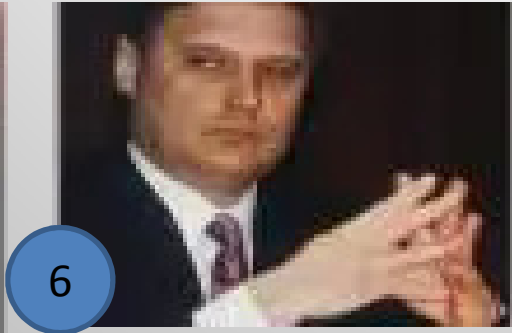
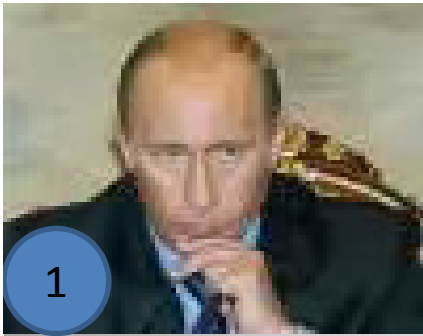
Группы жестов	Информационная нагрузка	Примеры
Жесты-иллюстраторы	Усиливают возможность взаимопонимания	Указатели, пиктографы, кинетографы, идеографы, отмашки
Жесты-регуляторы	Выражают отношение человека к кому-либо или чему-либо	Улыбка, кивок, объятия
Жесты-эмблемы	Заменяют слова или фразы	Приветствие, прощание
Жесты-адапторы	Отражают привычки людей	Почесывания, касания, поглаживание, перебирание отдельных предметов
Жесты-аффекторы	Отражают эмоции человека	Кулак, вскидывание рук

О чем говорят жесты?

- ***Жесты открытости*** свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно ("раскрытые руки" и "расстегивание пиджака").
- ***Жесты уверенности*** – соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле.
- ***Жесты подозрительности и скрытности*** свидетельствуют о недоверии к вам, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить и скрыть от вас (потирание лба, висков, подбородка, стремление прикрыть лицо руками).
- ***Жесты отрицания и позы защиты*** являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу (руки, скрещенные на груди, сжимание пальцев в кулак).

- *Жесты расположения* – прикладывание руки к груди, прерывистое прикосновение к собеседнику.
- *Жесты размышления и оценки* отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы ("рука у щеки", "пощипывание переносицы").
- *Жесты самоконтроля* – отражают стремление человека контролировать себя в ситуации (руки заведены за спину, одна сжимает другую; сидящий в кресле человек держится за подлокотник);
- *Жесты ожидания* – свидетельствуют о напряженном ожидании события, информации (потирание ладоней, медленное вытирание влажных ладоней).
- *Жесты неискренности* – говорят о лжи или о сомнении в чем-то (прикрытие рукой рта, прикосновение к кончику носа, поворот корпуса от собеседника).

- *Жесты сомнения и неуверенности* - почесывание под мочкой уха, боковой части шеи, прикосновение к носу и его легкое потирание
- *Жесты, свидетельствующие о нежелании слушать и стремлении закончить беседу* (опускание век, почесывание уха)
- *Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время* (игра с очками, «расхаживание»).
- *Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими* ("закладывание рук за спину с захватом запястья", "закладывание рук за голову").
- *Жесты доминирования* – выставление больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз.
- *Жесты несогласия* ("собираение ворсинок с пиджака", опускание век)
- *Жесты готовности* сигнализируют о желании закончить разговор или встречу (подача корпуса вперед. при этом

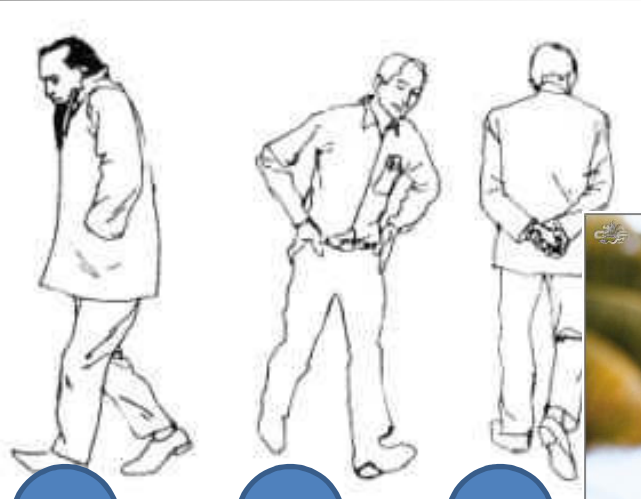


Походка

Походка – это стиль передвижения человека, по ней довольно легко распознать его эмоциональное состояние: гнев, страдание, гордость, счастье.

Походка:

- самая тяжелая — при гневе
- самая легкая — при радости
- вялая, угнетенная — при страданиях
- самая большая длина шага — при гордости.



1

2

3



4



5



6



7

3. Просодические и экстралингвистические средства

- *Просодика* — это общее название таких ритмико-интонационных сторон *речи*, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- *Экстралингвистическая* система — это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

4. Такесические средства

К такесическим средствам общения относятся *динамические прикосновения* в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя

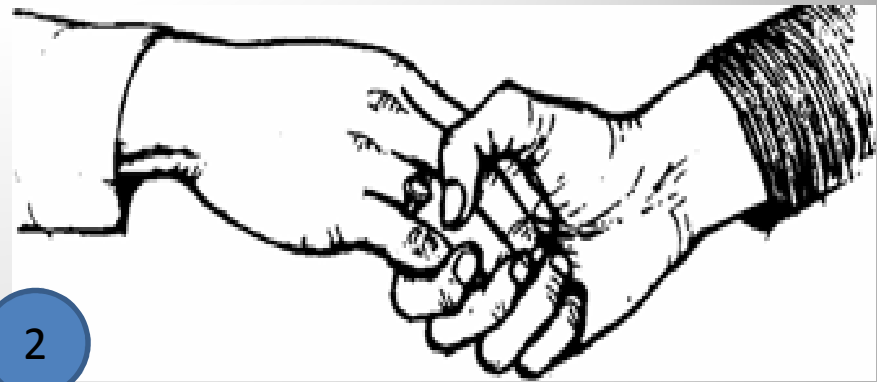
Типы рукопожатий:

- *доминирующее* (рука сверху, ладонь развернута вниз) - свидетельство желания главенствовать в процессе общения
- *покорное* (рука снизу, ладонь развернута вверх) – свидетельство желания отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения
- *равноправное* (руки партнера остаются в одинаковом положении) - обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

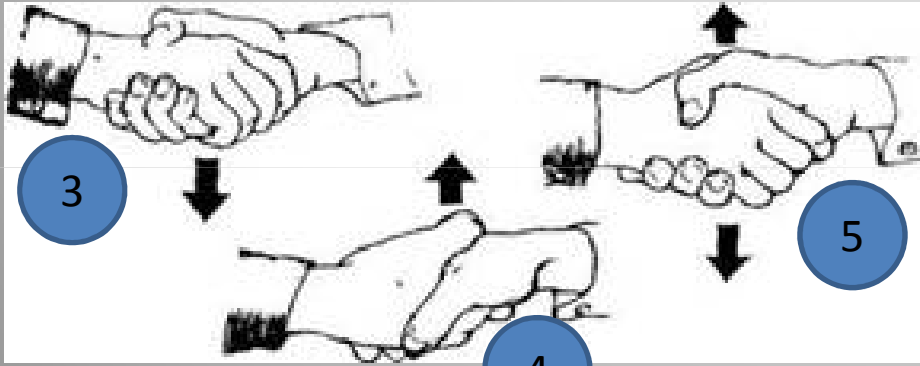


1

Чрезмерно сильное -
костедробящее рукопожатие



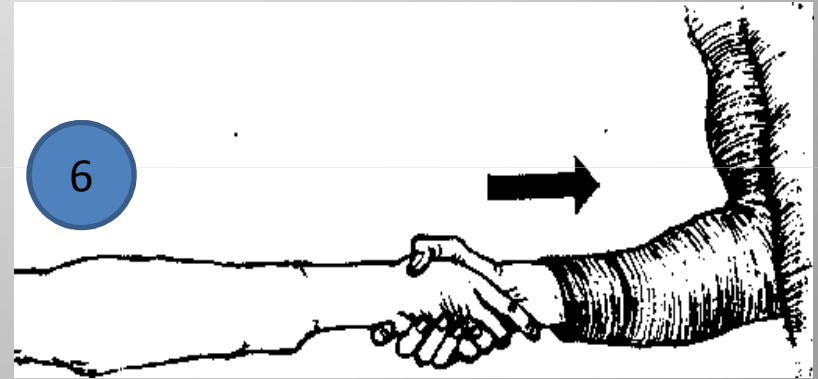
2



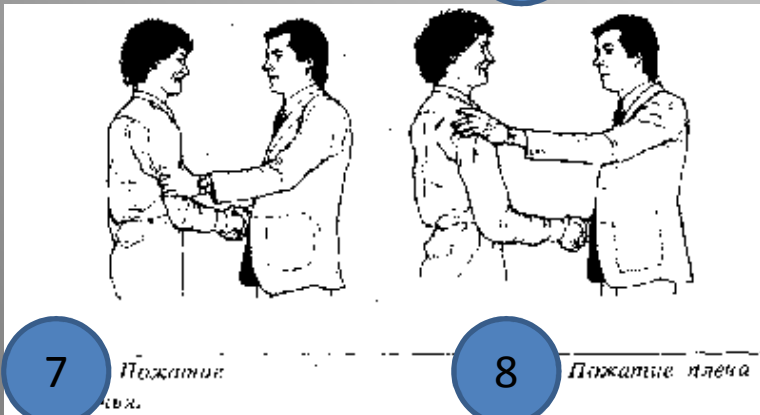
3

5

4



6

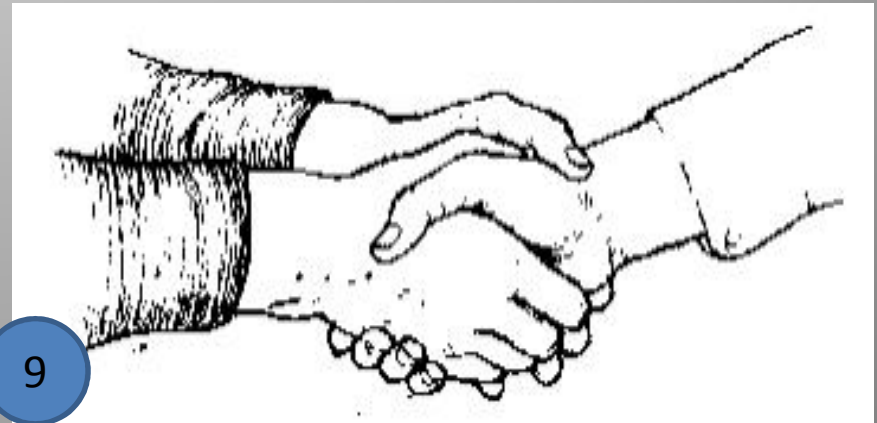


7

Пожатие
плеча

8

Пожатие плеча



9

5. Проксемические средства

К проксемическим характеристикам относятся *ориентация* партнеров в момент общения и *дистанция* между ними.

Дистанции общения:

- *интимное* расстояние (от 0 до 45 см) — общение самых близких людей
- *персональное* (от 46 до 120 см) — общение со знакомыми людьми
- *социальное* (от 120 до 360 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении
- *публичное* (от 360 см) — при выступлении перед различными аудиториями

Дистанция зависит от:

- национальных особенностей
- пола собеседников
- их взаимоотношений и статуса
- места проживания (город, село)
- плотности населения
- темперамента и типа личности
- возраста (13-15 лет - минимальная)
- социального положения

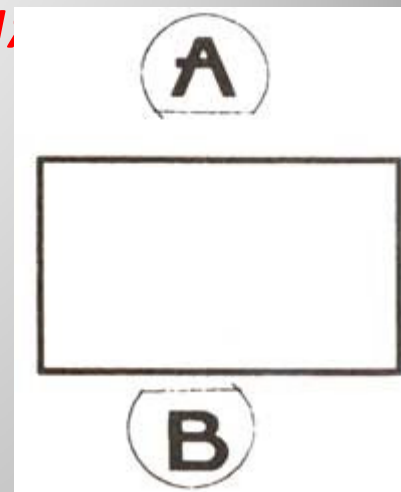
Национальные особенности зон и территорий

- **Близкое расстояние:** арабы, японцы, французы, греки, итальянцы, испанцы, население Африки и Южной Америки
- **Среднее расстояние:** англичане, шведы, жители Швейцарии, немцы, австрийцы, русские
- **Большое расстояние:** население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы

Позиции общающихся сторон за столом

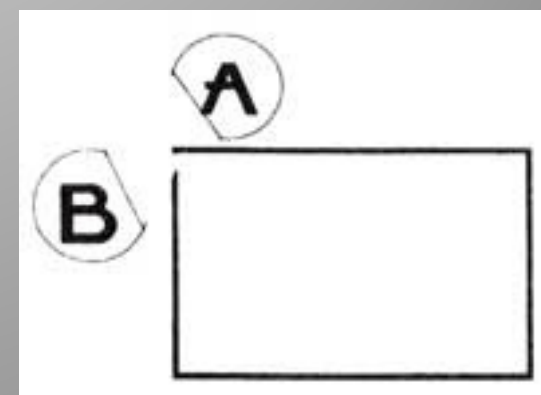
- *Конкурирующе-оборонительная позиция.*

это положение партнеров друг против друга, которое обычно создает атмосферу соперничества



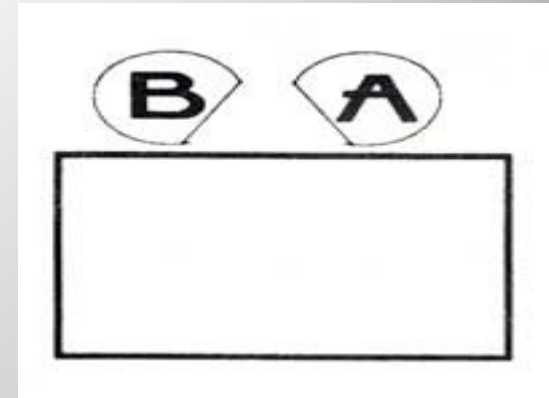
- *Позиция углового расположения* характерна для людей, занятых дружеской непринужденной беседой.

Она способствует постоянному контакту глаз и представляет простор для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседника



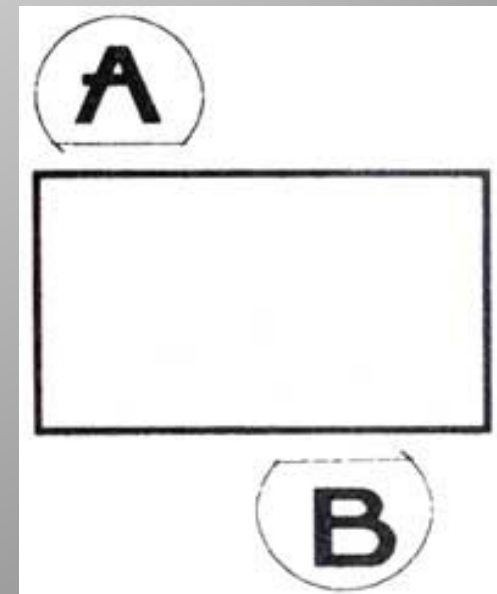
- *Позиция делового взаимодействия* –

партнеры располагаются по одну сторону стола. Эта позиция выбирается для обсуждения и выработки общих решений.



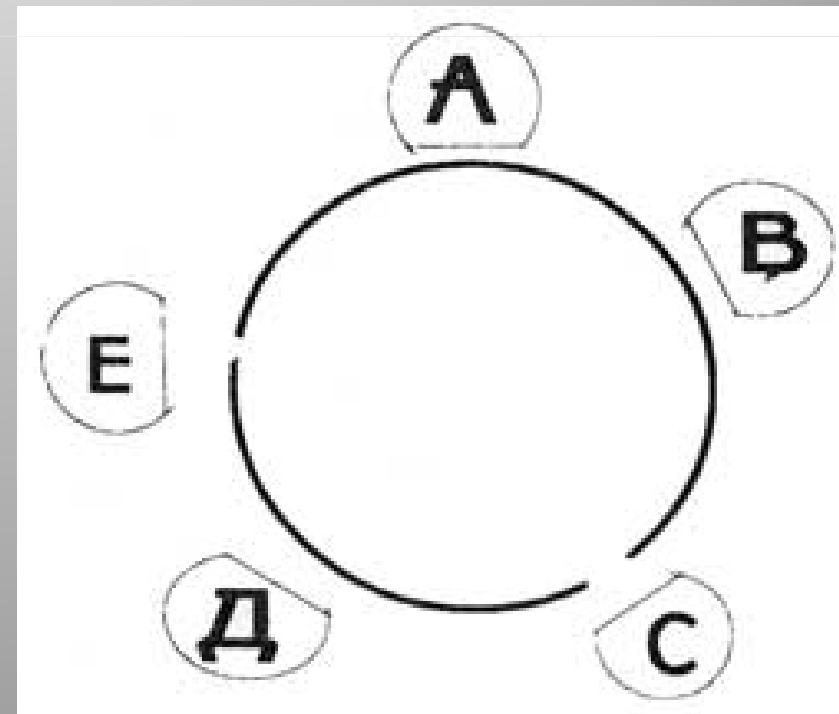
- *Независимая позиция* выражается

в расположении по диагонали. Эта позиция свидетельствует об отсутствии заинтересованности.





Определите степень влияния каждого сидящего за столом



Вывод

Невербальное поведение личности полифункционально, оно:

- создает образ партнера по общению
- выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения
- является индикатором актуальных психических состояний личности
- выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного
- поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися
- выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Спасибо за внимание!