**Контрольная работа**

**По дисциплине «Этикет бизнеса»**

**На тему:**

**«Значение жестов и движений в бизнесе»**

**Содержание**

Введение

1 Невербальные средства общения

2 Значения некоторых невербальных средств общения в бизнесе

Заключение

Литература

**Введение**

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми. Таким образом, нельзя не согласиться, что проблема общения людей является актуальной.

Люди могут обмениваться разными типами информации на разных уровнях понимания. Известно, что общение не исчерпывается устными или письменными сообщениями. В этом процессе важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения и только 20 – 40% информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют нас задуматься над значением невербального общения для взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка, на котором мы все разговариваем, даже не осознавая этого.

Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному вербальному каналу общения.

Успех любого делового контакта в бизнесе в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с деловым партнером, а такой контакт зависит не столько от того, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Именно поэтому особое внимание следует обращать на манеру, позы и мимику собеседника, а также на то, как он жестикулирует.

Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию партнера. Читая жесты, вы осуществляете обратную связь, которая играет определяющую роль в целостном процессе делового взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Вы сможете понять, как встречено то, что вы говорите, - с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произвело на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить вас о том, следует ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

По телодвижениям можно многое понять. Тот, кто понимает язык тела, - знает больше, чем другие. Человек, понимающий жесты, сможет обходить удачно многие неприятные ситуации. Вольтер как-то заметил, что язык имеет большое значение еще и потому, что с его помощью мы можем прятать свои мысли. Действительно, слова помогают скрывать от постороннего взгляда наши истинные мысли. Однако кроме языка, может разговаривать и тело. Каждое движение можно расшифровать и прочитать тайное послание собеседника. Даже если человек тщательно продумает самую изощренную ложь, его выдадут непроизвольные жесты. В тоже время, зная значение каждого жеста, сознательно используя его, мы можем сигнализировать партнеру по общению о наших намерениях и, тем самым, оказать на него скрытое воздействие, что позволит нам иметь лишний шанс для овладения ситуацией.

**1 Невербальные средства общения**

Общение - процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс их сопереживания и взаимного понимания друг друга. Общение осуществляется по следующим основным каналам: речевому (вербальному — от латинского слова устный, словесный) и неречевому (невербальному).

К средствам общения относятся:

• язык — система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения;

• интонация — эмоциональная выразительность речи, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе;

• мимика, жесты, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы;

• расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных и национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

Таким образом, общение - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включает в себя:

1. Обмен информацией между участниками;

2. Обмен в процессе речи действиями и поступками;

3. Восприятие общающихся друг другом.

Невербальное общение, широко известное как «язык тела» или «язык жестов», являет собой такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности.

Межличностное пространство. Одним из важных фактором в общении является межличностное пространство — как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Иногда наши отношения мы выражаем пространственными категориями, как, например, «держаться подальше» от того, кто нам не нравится, или кого мы боимся, или «держаться поближе» к тому, в ком заинтересованы. Обычно чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе друг к другу они сидят или стоят.

Позы и жесты. Установку и чувства человека можно определить по моторике, то есть по тому, как он стоит, или сидит, по его жестам и движениям. Первым проявил интерес к коду жестов Чарльз Дарвин. Его труд «Выражение эмоций у человека и животных», написанный в 1872 году, не утратил своего значения и ныне. Итак: жест — это движение, имеющее сигнальное значение.

«Алфавит» жестов можно разбить на 5 групп:

1. Жесты-регуляторы — это жесты сообщения (например, «во-о-от такая рыба»).

2. Жесты-отношения — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (например, кивок).

3. Жесты-эмблемы — это своеобразные заменители слов (например, «до свидания»).

4. Жесты-адаптеры — это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (например, перебирание отдельных предметов.)

5. Жесты-иллюстраторы — жесты, выражающие определенные эмоции посредством движений тела и мышц лица.

Считается, что женщины обладают более ярко выраженной врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы. Это связано с тем, что, воспитывая ребенка, первые несколько лет мать полагается только на невербальные каналы коммуникации со своим ребенком.

Бывают уникальные жесты, которые истолковываются практически во всех странах одинаково. Кивок головой почти везде означает «да», пожимание плечами означает «не знаю».

Но не всегда жесты разгадываются так легко. Одно и то же движение в разных странах порой имеет особое значение. Например, поднятый вверх большой палец в Англии и Америке используется в попытках поймать машину, также он обозначает «все в порядке», а вот в Греции он обозначает «заткнись». Кружок, образуемый указательным пальцами руки человека — жест, который явился в США и очень широко распространился в Европе и Азии — «о'кей» (хорошо), в ряде стран имеет другое значение. Так, например, в некоторых странах этот жест обозначает «ноль» или «ничего». Тем не менее, умение правильно истолковывать жесты дает много полезной информации.

Мимика. Не менее важно понимать мимику. Мимика — это движения мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние. Она способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Ч. Дарвин выдвинул гипотезу, согласно которой мимические движения образовались из полезных действий или «привычек», имевших приспособительное значение. Так, оскаливание зубов у животных при гневе облегчало их использование в борьбе, а широко раскрытые глаза при испуге позволяли лучше разглядеть врага. Замечено, что человек пытается скрыть какую-то информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Лоб, брови, рот, глаза, нос, подбородок — эти части лица выражают основные человеческие эмоции: страдание, гнев, радость, удивление, страх, отвращение, счастье. Причем легче распознаются положительные эмоции.

Походка. Ряд психологов утверждают, что по походке человека и по тому, как он носит обувь, можно судить об особенностях его личности. Оказывается, что характер походки прямо связан с возрастом индивида и его физическим состоянием, зависит от темперамента и образа жизни, указывает на его социальное положение.

Итак, для того чтобы лучше понимать собеседника необходимо обращать внимание на «язык жестов», который поможет нам убедиться в истинности того, что сказано словами, или, как иногда бывает поставить, сказанное под сомнение.

Кажется почти невероятным, что более чем за миллион лет эволюции человека невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала 60-х годов, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, проделанные учеными - бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни.

Впервые серьезным научным исследованием этого языка занялся в конце 70-х годов Алан Пиз, являющимся признанным знатоком психологии человеческого общения и автором методики обучения основам коммуникации. Алан Пиз не только в совершенстве владеет искусством общения с людьми, но и обладает уникальным даром обучать этому полезному с практической точки зрения искусству, которое является секретом успеха в деловой деятельности и личной жизни.

Особым вниманием «бодилэнгвидж», как на Западе называют «язык телодвижений», сейчас пользуется в сфере бизнеса и предпринимательства. Умение заинтересовать партнера своей продукцией, квалифицированно провести презентацию товара и добиться оформления заказа во многом во многом будет зависят от умения интерпретировать язык телодвижений, а использование различных вспомогательных средств помогает добиться успеха в переговорах с партнерами.

**2 Значения некоторых невербальных средств общения в бизнесе**

Межличностное пространство

Существует определённый предел допустимого расстояния между собеседниками. Он зависит от вида взаимодействия и определяется следующим образом;

- интимная зона (до 0,46 м) соответствует интимным отношениям и характерна для родственников, возлюбленных, друзей. Может встречаться в спорте — в тех его видах, где имеет место соприкосновение тел спортсменов;

- личная зона (0,46—1,2 м) — для неформальных социальных и деловых отношений, причем верхний предел более соответствует формальным отношениям;

- социальная зона (1,2—3,6 м) — это расстояние обычно выдерживается при официальном и формальном общении;

- публичная зона (более 3,6 м) сохраняется при обращении к аудитории, к группе людей.

Обычно люди чувствуют себя удобно и производят благоприятное впечатление, когда стоят или сидят на расстоянии, соответствующем указанным выше видам взаимодействия. Чрезмерно близкое, как и чрезмерно удаленное, положение отрицательно сказывается на деловом общении.

Эти правила значительно варьируются в зависимости от возраста, пола и уровня культуры. Например, дети и старики держатся ближе к собеседнику, тогда как подростки, молодые люди и люди средних лет предпочитают более отдаленное положение. Обычно женщины стоят или сидят ближе к собеседнику (независимо от его пола), чем мужчины. Личностные свойства также определяют расстояние между собеседниками: уравновешенный человек с чувством собственного достоинства подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держатся от собеседника подальше. Общественный статус также влияет на расстояние между людьми.

Мы обычно держимся на большом расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на относительно близком расстоянии.

Жестикуляция рукой

Первое, с чем сталкиваются люди при деловом знакомстве, — рука партнера, протягиваемая для пожатия.

Выделяют четыре вида руки:

квадратная - считается, что ее обладатель консервативен во взглядах, практичен, настойчив и методичен в действиях, энергичен, коммуникабелен;

удлиненная рука - встречается редко; ее обладатели характеризуются гармоничностью духовной и физической жизни, развитым чувством долга, склонностью к умственному труду;

овальная рука - лишенная угловатостей и сужающаяся к кончикам пальцев, принадлежит обычно импульсивным, непостоянным, впечатлительным людям, ленивым, поверхностным, но стремящимся к новым знаниям, всегда готовым помочь;

узкая рука - свойственна, как считается, холодным, эгоцентричным людям, с узким кругозором, но целеустремленным.

Пальцы на руках могут быть длинными (более 0,7 длины ладони) или короткими. Считается, что обладатели длинных пальцев рассудительны, методичны, осторожны, склонны к анализу, умственному труду, но не способны к обобщениям; люди с короткими пальцами, напротив, импульсивны, обладают живым умом, умеют охватить целое, но не могут «копаться в мелочах». Гибкость пальцев свидетельствует о реализме, здравом смысле, открытости новому, хорошей приспособляемости.

О партнере немало могут сказать кончики пальцев: владельцы острых — идеалисты; конических — импульсивны, внушаемы, интуитивны; квадратных — аккуратны, постоянны, педантичны; лопаткообразных — энергичны, изобретательны, инициативны, поверхностны.

Как правило, полностью или частично открытые ладони свидетельствуют о честности и открытости человека. Большинство людей не может обманывать, держа ладони открытыми, а если это происходит, появляются микрожесты, свидетельствующие об обратном, поэтому, если говорят неправду, ладони прячут за спину или в карман.

С помощью жестов можно проявлять свою власть и командовать; так, открытая вверх ладонь в условиях субординации может восприниматься подчиненными как просьба; ладонь, повернутая вниз — как приказ; «указующий перст» — как запрещение.

При рукопожатии властность демонстрируется путем обхватывания руки партнера и накрытия ее своей сверху; протягивание руки ладонью вверх или притягивание руки партнера близко к себе означает отказ от инициативы и роли хозяина положения; при равноправном рукопожатии ладони находятся перпендикулярно полу. Агрессивным, доминантным людям свойственно крепкое рукопожатие.

Для нейтрализации властного партнера и возвращения себе инициативы необходимо вплотную сблизиться с ним, занять положение слева, энергично встряхнуть протянутую руку и привести ее в вертикальное положение. Чтобы всегда находиться в выгодном положении, целесообразно заранее отрабатывать этот комплекс движений с учетом того, чтобы в момент протягивания руки делать шаг левой ногой.

Можно также положить свою руку поверх руки партнера, обхватить его запястье и резко встряхнуть, а руку хорошо знакомого человека обхватить двумя руками у запястья, локтя или плеча. Сохранить дистанцию и защитить «личную территорию» помогает пожатие прямой, несогнутой рукой или пожатие кончиков пальцев.

Среди менеджеров, бухгалтеров и юристов распространен так называемый шпиль — складывание пальцев рук, означающее уверенность. При этом «шпиль вверх» сопровождает изложение собственного мнения, а «шпиль вниз» — восприятие чужой позиции. Этой категории людей свойственно также закладывание рук за спину, демонстрирующее уверенность в себе и превосходство над другими.

К жестам превосходства относится также манипулирование большими пальцами, которые остаются на поверхности при закладывании рук в карманы, за отвороты пиджака или под мышки с их скрещиванием на груди (последнее является выражением негативного отношения).

Поднесение руки ко рту во время слушания свидетельствует о недоверии партнеру, а во время собственной речи — об ее неискренности.

Жестами, свидетельствующими о внутреннем желании отгородиться от кого-то или чего-то, является почесывание или потирание века, уха, шеи, оттягивание воротничка.

Подпирание щеки ладонью считается жестом скуки. Если рука сжата в кулак, а указательный палец упирается в висок — это оценочная поза, демонстрирующая вежливую заинтересованность. Об искренности последней говорит рука под щекой, не служащая, однако, опорой головы.

Когда указательный палец направлен вертикально к виску, а большой поддерживает подбородок, человек негативно оценивает сообщение; приближение указательного пальца к веку свидетельствует об усилении негативизма.

Поглаживание подбородка означает, что человек обдумывает решение; если при этом он грызет ручку, сосет трубку или сигарету, крутит дужки очков, он пребывает в затруднении, как поступить; скрещивание рук на груди, закидывание ноги за ногу или откидывание на спинку стула говорит о том, что он настроен, скорее, негативно.

Постукивание пальцами по столу или ногами под столом — жесты нетерпения; чем они быстрее, тем нетерпение выше; для более успешного общения человека необходимо чем-то отвлечь.

Жесты защиты и нападения

Защитные барьеры, создаваемые с помощью рук, могут быть неполными (захват висящей руки другой, согнутой в локте, или сцепление обеих рук внизу) или утонченными (прикосновение к какому-либо предмету, например сумке, часам, браслету, или удерживание его обеими руками, скажем, бокала или букета цветов). Но в любом случае рука держится поперек тела.

Барьеры создаются также с помощью ног, причем их скрещивание характеризует более негативный настрой человека, чем скрещивание рук. Ноги перекрещиваются не только сидя, но и стоя. Если при этом общая поза напряжена, и человек держит скрещенными и руки, он пытается оградить себя от незнакомой компании. Но как только люди начинают чувствовать себя уютнее, сближаются с другими, эта поза сменяется на открытую: руки размыкаются, а ноги — развертываются.

Оборонительная поза может быть также выражена с помощью сведенных вместе лодыжек. У мужчин к этому прибавляются руки, стиснутые в кулаки на коленях или впившиеся в подлокотники, а у женщин — руки, параллельно лежащие на напряженно сведенных вместе коленях, и наклоненные в одну сторону голени.

Помимо рук и ног символами защиты могут быть другие предметы, например спинка стула, на который люди садятся «верхом». Большинство лиц, занимающих такую позу, по натуре доминантны и стремятся «защитить тылы». Чтобы преодолеть защиту, нужно сесть или встать вплотную (сбоку или за данным человеком), по возможности так, чтобы вести разговор, смотря на человека сверху, или посадить его на стул с подлокотниками.

Об оборонительной позе свидетельствует и наклоненная вниз голова. Такого человека нужно заставить ее поднять или повернуть вбок, например, сообщая что-то любопытное. Наклон головы будет свидетельствовать о пробуждении интереса и ослаблении напряженности. Если человек продолжает держать голову прямо и неподвижно или делать едва заметные кивки, он безразлично относится к происходящему.

Другими агрессивными позами в положении сидя считаются:

- прямая посадка - локти или ладони лежат на бедрах; одна нога выдвинута вперед, другая находится под стулом;

- туловище наклонено вперед - ладони на коленях или обхватывают сиденье стула; ноги в том же положении.

Наибольшая агрессивность проявляется в позах стоя с лежащими на бедрах или заложенным за пояс руками (пальцами).

Обычно при беседах деловых партнеров подчеркивается равное положение присутствующих, но иногда бывает целесообразно подчеркнуть статус хозяина. Для этого существует ряд способов:

- повысить спинку кресла (стула) или уровень сиденья для себя и понизить их для гостя;

- использовать крутящиеся или передвигающиеся стулья и кресла, позволяющие относительно свободно перемещаться в пространстве. Человек, лишенный такой возможности, вынужден жестикулировать и этим раскрывает себя,

- отводить место гостю не в личной, а в социальной зоне хозяина, что снижает его статус;

- увеличить «свою» территорию и уменьшить территорию гостя, соответствующим образом расположив мебель.

Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи

По мнению Алана Пиза, возможность разоблачить ложь связана с тем, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас. Поэтому наше бессознательные жесты и телодвижения могут выдать нас, когда мы пытаемся солгать. В момент обмана наше подсознание выбрасывает пучок нервной энергии, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Актеры и адвокаты, профессии которых непосредственно связаны с обманом в разных формах его проявления, до такой степени отработали свои жесты, что трудно заметить, когда они говорят неправду. Для этого они либо используют те жесты, которые придают правдоподобность сказанному, либо почти полностью отказываются от жестикуляции, чтобы не присутствовали ни позитивные, ни негативные жесты.

Что же касается всех остальных людей, то им значительно труднее дается подделка языка мимики и жестов. Психологи утверждают, что лжеца, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает несоответствие между микросигналами подсознания, выраженными жестами и сказанными словами.

Итак, если во время беседы или переговоров у вашего собеседника или партнера появится жест, связанный с приближением рук к лицу, это должно насторожить: видимо, у него на уме что-то нехорошее, например, сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет.

Когда мы слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть рот, глаза и уши руками. Защита рта рукой — один из немногих жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот, а большой палец прижат к щеке. В то время как мозг на уровне подсознания посылает сигналы сдерживать слова, некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если такой жест используется собеседником в момент его речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, он чувствует, что вы лжете.

Жест, когда собеседник прикасается к своему носу, является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях к ямочке под носом или быстром, почти незаметном прикосновении к носу.

Возможно, это объясняется тем, что у лгущего человека появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать, чтобы избавиться от неприятных ощущений.

Жест, связанный с потиранием века, вызван тем, что появляется желание избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду. Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще в пол. Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.
Ложь обычно вызывает зудящие ощущения в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Если вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с вами в данный момент собеседник, — это понаблюдать за положением его ладоней. Когда люди откровенны с вами, они протягивают вам одну или обе ладони и говорят что-то типа: «Я буду с вами полностью откровенен».
Когда человек начинает откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты, этот жест абсолютно бессознателен и подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду.

Другие виды жестов и их значение

Помимо позы и движений многое о человеке может сказать взгляд, размер зрачков, поведение глаз. У возбужденных людей, например, зрачки расширяются в 3—4 раза, а при плохом настроении — сужаются. Если при общении с глазу на глаз человек смотрит в глаза менее 1/3 времени, он что-то скрывает, а если более 2/3 — заинтересован или настроен враждебно (соответственно зрачки будут расширенными или суженными).

Считается, что нормальное общение требует примерно в течение 70% времени разговора встречаться глазами или смотреть на часть лица, ограниченную глазами, ртом и точкой над переносицей. Для передачи заинтересованности или враждебности используется взгляд искоса; в первом случае он сопровождается улыбкой, во втором — нахмуренными бровями. Прикрытые веки и откинутая поза выражают отрицательную реакцию или превосходство. Чтобы в процессе разговора контролировать взгляд собеседника, нужно сначала направить его на какой-то предмет, а затем перенести последний на уровень собственных глаз.

Ряд жестов принято относить к категории собственнических. Таковым является, например, прикосновение к тому или иному объекту, а если это объект чужой, то прикосновение будет означать вызов. Поэтому на чужой территории все вещи, в том числе и стулья, с самого начала используются только с позволения хозяев.

Большую роль в выражении собственного настроения и оказании влияния на других играет позиция, в которой человек находится, например угол, под которым он повернут к собеседнику. Если он прямой или больше прямого, это так называемая открытая позиция, где всегда найдется место другим, в противоположность закрытой позиции, когда двое находятся строго напротив друг друга. В процессе разговора открытая позиция всегда может трансформироваться в закрытую, где третий — лишний, и наоборот.

Позы тесно связаны с территорией — пространством, которое человек считает своим, являющимся как бы продолжением его тела. Когда участники разговора сидят друг напротив друга, они занимают оборонительную позицию, где стол служит барьером; в результате на нем образуются две равные территории, вторжение на которые недопустимо и вызывает сопротивление. Это порождает атмосферу соперничества, нежелания уступить, а поэтому разговоры, как правило, бывают короткими, посвящаются только узким, специфическим проблемам. Ведения важных бесед в такой позиции следует избегать, меняя ее на «угловую» или позицию «делового взаимодействия». Сигнал к смене позиции может, например, дать хозяин, придвинув к себе папку с материалами, принесенную гостем.

Люди, вообще не желающие взаимодействовать, садятся друг против друга на разных концах стола в независимой позиции.

На характер контактов оказывает влияние не только расположение за столом, но и форма стола. Так, квадратный стол подчеркивает субординацию и порождает у всех, кроме сидящих в «угловой» позиции, дух соперничества. За овальным столом психологическое преимущество получают те, кто располагается на его торцах, особенно, если сидят не спиной к двери (они, кстати, получают большую территорию, чем остальные). Поэтому переговоры чаще всего лучше вести за круглым столом; здесь все оказываются в равном положении, каждый получает одинаковое пространство, что создает атмосферу неофициальности и помогает быстрее заключить соглашение.

Некоторые жесты вообще не принято употреблять в деловом мире. Например, вытянутый вперед указательный указующий — жест, раздражающий собеседник - поэтому лучше отказаться от него. Никогда нельзя пользоваться жестом, при котором пальцы руки сжаты в кулак, а указательный выставлен вперед. Это жест, принуждающий к действию и поэтому самый раздражающий из всех подобных, особенно если он совпадает со сказанными словами.

**Заключение**

Для успеха в бизнесе важен учет особенностей межличностного общения. Наряду со словесным (вербальным) общением необходимо учитывать невербальный язык деловых людей.

В понятии невербального языка заключается не только умение интерпретировать жесты и мимику партнера и контролировать свое поведение, но и психическая сущность понятия личной территории человека, ее зоны; национальные особенности поведения партнеров, их взаимное расположение во время беседы; умение дешифровать значение использования вспомогательных предметов (очков, сигарет и др.).

Ни один из деловых людей, занятых в сфере бизнеса и предпринимательства, в современном мире не может обойтись без деловых контактов, без общения с персоналом собственной фирмы и торговыми партнерами, с представителями официальных властей, работниками правовых или судебных органов, с агентами или контрагентами. В свою очередь общение и взаимодействие людей требует определенных навыков и знаний из области этики и психологии.

Психологическое влияние партнеров друг на друга в любой ситуации может происходить различными способами. Согласно исследованиям психологов, большая часть информации (до 80% по различным источникам) передается невербальными средствами выражения. Таким образом, считывая невербальную информацию собеседника и умело подчеркивая (или скрывая) собственную, мы получаем уникальную возможность добиться успеха в деловой сфере и сфере личных взаимоотношений.

Однако жесты нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного и того же жеста, мы выяснили в данной контрольной работе, существует несколько значений. Поэтому их необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, корректирует другие.

Жесты могут соответствовать или не соответствовать словам человека, которые они сопровождают. Если соответствие имеется, они усиливают вербальную информацию, а если отсутствуют, ориентироваться следует в первую очередь на них, поскольку их информативность примерно в пять раз выше, чем у слов. Кроме соответствия между словами и телодвижениями необходимо также принимать во внимание ситуацию (например, позы замерзшего, уставшего или критически настроенного к собеседнику человека практически одинаковы); состояние здоровья; профессиональные привычки (пианист, оберегая пальцы, будет избегать крепкого рукопожатия); особенности одежды, которая может сковывать свободу движений и позы.

Существует обратная связь между возрастом, социальным положением человека и его жестикуляцией. При сохранении прежнего смысла с возрастом и ростом статуса больше используются слова, снижается скорость движений, хотя одновременно они становятся более утонченными.

Поскольку подсознание людей работает автоматически, независимо от них, жесты могут «выдать с головой», поэтому, чтобы скрыть свои мысли, целесообразно:

- специально отрабатывать комплекс жестов, придающих правдоподобие сказанному;

- стараться полностью исключить жестикуляцию при контактах;

- соблюдать дистанцию по отношению к собеседнику, чтобы не были видны микрожесты (румянец, изменение зрачков) и поза в целом;

- шире использовать положительные жесты, привлекающие других, и по возможности избавляться от отрицательных.

**Литература**

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов / В. Биркенбил. - СПб, 1997.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА, 2000.
3. Браун Л. Имидж - путь к успеху / Л. Браун. - СПб.: Питер, 2000.
4. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер / М. Вудкок, Д. Френсис. – М.: Дело, 1991.
5. Григорьева Т.Д. Основы конструктивного общения / Т.Д. Григорьева. - Новосибирск; М.,1997
6. Дебольский М. Психология делового общения / М. Дебольский. – М., 1991
7. Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты / Е.Н. Иванова. - СПб; Рига, 1997
8. Крейдлин Г.Е. Семиотика, или азбука общения / Г.Е. Крейдлин, М.А. Кронгауз. - М., 1997.
9. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов / Ф.А. Кузин.—М., 1997
10. Лабунская В.А. Невербальное поведение / В.А. Лабунская. — Ростов н/Д., 1986
11. Панкратов В.Н. Психотехнология управления собой / В.Н. Панкратов. - М.: Сфера, 1998.
12. Пиз. А. Язык телодвижений / А. Пиз. - Нижний Новгород, 1992
13. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. - М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 1999.
14. Смыслов М.Д. Как лучше понять себя и других / М.Д. Смыслов. - М., 1999.
15. Фаст Д. Язык тела / Д. Фаст. - М., 1997
16. Хилл Н. Думай и богатей / Н. Хилл. - М., 1995.
17. Холл Э. Как понять иностранца без слов / Э. Холл. - М., 1997.
18. Швальбе Б. Личность, карьера, успех: (Психология бизнеса) / Б. Швальбе. - М.: Прогресс, 1993.