**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ (МИИТ)**

**ЯРОСЛАВСКИЙ ФИЛИАЛ**

**Сектор дополнительного профессионального образования**

Профессиональная переподготовка

Специальность Кадровый менеджмент

**Р Е Ф Е Р А Т**

Дисциплина: Этика и культура работника кадровой службы

Тема: Невербальное общение как составляющая имиджа работника

Слушатель: Алексеева Н.В.

(фамилия, имя, отчество)

Инженер по подготовке кадров ЯУЦ Сев.ж.д.

(должность)

Преподаватель: Чернявская А.П.

## Ярославль

2010

**План:**

1. Введение.

2. Понятие невербального общения и его составляющие.

3. Язык жестов.

4. Роль рукопожатия в деловом общении.

5. Средства повышения делового статуса.

6. Трактовка сигналов глаз и губ.

7. Заключение

8. Список используемой литературы.

**1. Введение**

Имидж – наиболее важный аспект любого общения между людьми, в том числе и делового. Имидж должен оставлять у собеседника определенный набор впечатлений. При налаживании деловых контактов правильно подобранный и реализованный имидж помогает создать благоприятное первое впечатление, вызвать уважение, доверие и расположение деловых партнеров. Одной из наиболее важных составляющих имиджа является невербальное общение, которое включает жесты, мимику и позы. Глазами человек воспринимает значительно больше, чем ушами. Большая часть информации передается невербальными средствами общения. Многие жесты не могут фиксироваться сознанием, но в полной мере передают настроение, характер и мысли человека. Успешный работник должен обладать не только знаниями в деловой сфере, но и быть психологом, уметь правильно себя преподнести, прекрасно разбираться в людях, оценивать их поведение, мимику и жесты.

Уделяя внимание овладению «немым языком» общения и «самоподачи», мы сознательно создаём яркий личностный образ.

**2. Понятие невербального общения и его составляющие**

Невербальное общение – это общение посредством неречевых знаковых систем. Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами: визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная.

Визуальная система общения включает в себя:

- жесты;

- мимику, позы;

- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);

- пространственно – временную организацию общения;

- контакт глазами (визуальный контакт);

- вспомогательные средства общения, в том числе: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и прочее.

Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:

- паралингвистическая система (система вокализации, то есть темп голоса, его диапазон, тональность);

- экстралингвистическая система (включение в речь пауз, а также других средств, как то покашливание, смех, плач, темп речи).

Тактильная система – это прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.

Ольфакторная система – приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.

Невербальное общение человека связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей. Люди быстро приспосабливают свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но невербальное общение оказывается менее пластичным.

Учеными разработана классификация невербальных средств общения (рис. 1).

Проксемика

Такесика

Просодика и

экстралингвистика

Кинесика

Ориентация

Рукопожа-тие

Интонация

Экспессив-но-вырази-тельные

движения

Визуальный контакт (взгляд)

Дистанция

Громкость

Поцелуи

Направ-ление движения глаз

Тембр

Поза

Похлопы-вания

Паузы

Длина паузы

Частота контакта

Походка

Мимика

Жест

Вздох

Смех

Кашель

Плач

Рис. 1. Невербальные средства общения.

**3. Язык жестов**

Под жестами понимают движения рук, используемые для передачи информации и выражения своего отношения к сказанному. Они напрямую связаны с манерами поведения, которые говорят об отношении одного человека к другому или человека к ситуации. Жест уточняет мысль, оживляет ее, в сочетании со словами усиливает ее эмоциональное звучание, способствует лучшему восприятию речи. Жесты, по меткому наблюдению В.М. Шепеля, «своеобразная аранжировка манер поведения» человека. По физической природе жесты можно разделить на две большие группы: головные и мануальные (ручные). Мануальные жесты выполняются одной или обеими руками, они делятся на подгруппы пальцевые, кистевые, локтевые, плечевые и смешанные. Особую роль в жесте играет кисть руки.

Жесты много значат для общего впечатления, которое человек производит на окружающих его людей. Жест – явление сугубо индивидуальное, самобытное. Он неразрывно связан с ходом мыслей и движением чувств человека. Как правило, жестами сопровождаются те отрезки речи, в которых мысль достигает кульминации. Выразительные движения – язык подсознания. Говорить человек может что угодно. А вот глаза и руки его обязательно выдадут, они ничего не могут скрыть и расскажут гораздо больше, чем слова.

В общении одновременно воспринимаются и выражение лица, и жест, и поза. Причём реакция по визуальному каналу часто опережает вербальную. В каждой ситуации общения жесты могут доминировать или дополнять.

Жесты напрямую связаны с физиологией и поэтому очень трудно поддаются внутреннему контролю. Жест – сигнал стихийный, спонтанный, неожиданный и непредсказуемый, менее контролируемый говорящим, чем речь. Легче изобразить более гармоничную мимику и высказать нужную мысль, чем сдержать жест.

Язык жестов и телесных движений обладает не меньшей информативностью для наблюдательного человека, нежели мимика.

Известна целая группа жестов, которые характеризуют положительное, открытое, доверительное отношение к партнеру. Другая группа жестов, напротив, относится к отрицательным, скрытым, конфронтационным формам. Так, тесно переплетенные между собой пальцы рук представляют типичный жест подозрения или недоверия. Те, кто в такой позе пытаются уверить окружающих в своей искренности, обычно не имеют успеха. Они слишком напряжены, и общение с ними затруднено. Чтобы наступило расслабление, достаточно при разговоре наклониться к ним. Если вышестоящий по службе садится с таким подчиненным и склоняется к нему, руки у последнего сразу же расцепляются.

В случае неуверенности, внутреннего конфликта или опасения большие пальцы переплетенных рук нервно потирают друг друга. В других случаях люди начинают грызть конец авторучки или карандаша, пощипывать мякоть своих рук, трогать спинку стула перед тем, как сесть на него.

К жестам, передающим тревожность и беспокойство, относится покашливание с целью прочищения горла. Некоторые делают это так часто, что оно становится привычкой. Многие из них — нервные люди.

Вопреки распространенному мнению, курильщики не закуривают сигарету в минуты наивысшего напряжения, а гасят ее или оставляют догорать, не загасив. Лишь когда, напряжение спадает, они зажигают сигарету.

Человек, доверяющий вам, расстегнет, а то и снимет в вашем присутствии пиджак. Не случайно гораздо больше взаимного согласия наблюдается среди людей в расстегнутых пиджаках, нежели застегнутых на все пуговицы. Многие к тому же любят сидеть, скрестив руки на груди, что является конфронтационной, защитной позой. Замечено, что в случае благожелательного разрешения деловых вопросов люди бессознательно разжимают руки и расстегивают пиджаки. Конфронтационная поза со скрещенными на груди руками очень заразительна, а достаточно принять ее одному из участников переговоров, как тому же последуют и другие.

Если вы хотите узнать, занял ли ваш собеседник защитную позицию или просто уютно расположился в кресле, скрестив руки на груди, посмотрите на его кисти: расслаблены ли они или сжаты в кулаки. Поза сидения, при которой одна нога заброшена на другую во время конфронтационной беседы, означает наивысший накал конфронтации. Ни одна конфликтная ситуация не закончится согласием, пока хотя бы один участник переговоров продолжает сидеть со скрещенными ногами, если же при этом еще и скрещены руки — перед вами настоящий противник.

Жесты, выражающие подозрение и скрытность, часто связаны с левой рукой. Так, желая скрыть свое истинное мнение, человек обычно непроизвольно прикрывает рот левой рукой до начала или во время своего высказывания: он явно не согласен с тем, что говорят.

Легкое касание кончика носа (обычно указательным пальцем) — знак сомнения, затруднительного положения. Часто он просто означает отрицание. У оратора такой жест нередко свидетельствует о том, что он сомневается в реакции аудитории. На переговорах касание носа в большинстве случаев предшествует предложению или контрпредложению или непосредственно следует за ним.Вариациями жеста касания носа служат касания мочки уха или протирания глаза.

Если при выступлении стоящий у стола человек опирается на него широко расставленными руками, то это означает сильный призыв. В случае не восприятия его сидящими за столом может последовать эмоциональный взрыв, часто весьма разрушительный. Человеку в такой позе не надо мешать высказываться.

Если кончики указательного и большого пальцев соприкасаются, в то время как остальные, особенно мизинец, оттопырены, то это может означать высокую степень внимания и концентрации, направленных на тончайшие детали.

Жест вставания применяется во многих случаях: когда принимается решение, когда мы удивлены или шокированы, когда разговор надоел.

Раскачивание на стуле обычно является жестом удовлетворения, владения собой. Открывание и закрывание ящика стола часто служит жестом размышления над сложной проблемой.

Почесывание подбородка большим и указательным пальцами называют жестом, который используется в процессе принятия решений. Буквально все шахматисты высокого ранга, как сговорившись, делают это перед очередным ходом.

Часто можно наблюдать, как люди, носящие очки, медленно и осторожно снимают их, протирая стекла, даже если в этом нет никакой необходимости. Причем это повторяется по несколько раз в течение одного часа. Такое действие свидетельствует о желании получить отсрочку, паузу в беседе. Иногда прикусываются дужки снятых очков. Исследователи утверждают, что когда предметы, находящиеся в руках, прихватываются губами или прикусываются, то это может означать желание получить дополнительную информацию от собеседника.

Люди, которые ходят быстро, Размахивая руками, имеют ясную цель и готовы без промедления ее реализовать. Те, кто держит руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего, критичны и скрытны, им нравится подавлять других людей. Те, кто находится в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах. При этом они обычно волочат ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда идут.

Человек, держащий при ходьбе руки на бедрах, похож на спринтера: он хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за наименьшее время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами летаргии, пока он планирует очередной решающий ход. Вообще, руки на бедрах — это явный признак готовности к действию. Этот жест часто можно наблюдать на соревнованиях у спортсменов, ожидающих своего выступления.

Самодовольные, несколько помпезные люди выдают себя манерой ходить: их подбородок поднят вверх, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, ноги — словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое вышагивание характерно для лидера, подчиненные которого идут чуть сзади него.

В ходе межличностных контактов важно, уметь распознавать сигналы вовлеченности и отвлеченности. Признаками вовлеченности служат: движение вперед головы и верхней части тела, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице, увеличивающийся темп движений, активная посадка на краешек стула или кресла, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, ускоряющаяся речь и жестикуляция.

При убывании у партнера интереса к продолжению контакта в его движениях и жестах усиливаются элементы пассивного состояния: тело расслабляется, душа и воля открываются для раздражителей, относящихся к категории приятных. В частности, наблюдаются отклонение назад верхней части тела, поворот головы в сторону, замедление темпа движений, замена активного участия в беседе какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, неясное, расплывчатое употребление слов, замедляющаяся скорость речи и жестикуляции.

Если собеседник уставился на вас немигающим взглядом, его тело выпрямлено — это привычная поза незаинтересованности. Поза заинтересованного слушателя совсем иная — подавшись вперед и слегка наклонив голову набок, он опирается подбородком на руку.

Когда собеседник держит голову прямо, распрямляет спину, затем сутулится, периодически смотрит в потолок — это знак информированной перегрузки слушателя: он явно хочет прекратить общение. Поразительно, но у человека, поскорее желающего прекратить общение, ноги, а то и весь корпус инстинктивно развернуты к дверям.

Рисование на бумаге во время разговора, равно как и во время заседания, говорит об уменьшении интереса к делу. Во всяком случае, это справедливо для людей с конкретным типом мышления.

Природа человека такова, что он жестикулирует вне зависимости от того, имеется перед ним аудитория или нет. Особенно наглядно это проявляется при телефонном разговоре.

Определенный язык жестов должен присутствовать в отношениях «клиент — специалист — профессионал». Кроме помощи, большинство клиентов хочет получить проявление эмпатии (понимания) со стороны профессионала. Прежде всего это должны быть явные свидетельства того, что он внимательно слушает клиента. Для этого наиболее удачна поза «рука на щеке», напоминающая роденовского «Мыслителя». Другая поза — наклонившийся вперед, сидящий на краешке стула, склонивший голову набок человек опирает ее на руку. Наклон в сторону клиента всегда выражает интерес. Отрицательный образ — профессионал сидит, откинувшись назад, отгородившись от клиента огромным столом.

**4. Роль рукопожатия в деловом общении.**

Динамические прикосновения в форме рукопожатий относятся к такесическим средствам общения.

В деловом разговоре рукопожатие играет очень важную роль как в начале, так и в конце беседы. Но оно используется не только при приветствии. Это еще и символ заключения соглашения. Знак доверия и уважения к партнеру. Таким образом, рукопожатие – очень важное невербальное средство, свидетельствующее о внутреннем состоянии собеседников и их внешней культуре. Рассмотрим наиболее распространенные в деловом мире рукопожатия, каждое из которых имеет вполне определенное значение.

Жест, когда рука подается вперед прямо, а кисть служит продолжением линии руки (при этом руки остаются в одинаковом положении), говорит о том, что встретились равные люди, испытывающие друг к другу чувство уважения и взаимопонимания.

Рука подается твердо и в тоже время как-то ласково-галантно. Мы чувствуем, что она очень подходит к вашей. Так подает руку уверенный в себе человек, который знает, чего хочет, но может и приспосабливаться к нам.

Если рука подается твердо, но в рукопожатии есть что-то застывшее, и нам приходиться как бы приспосабливать свою руку, чтобы не чувствовать в пальцах кусок дерева – с нами здоровается жесткий человек, знающий, чего он хочет, в критических ситуациях требующий приспособления лишь от других.

Когда партнер подает руку твердо, но в том, как он берет и держит нашу, есть что-то собственническое и нам приходиться слегка дернуть свою руку, чтобы освободиться от захвата, можно предположить, что этот человек хочет легкой добычи, и то, что «попало в его руки», не выпустит.

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что та оказывается повернутой вниз своей ладонью – это властное рукопожатие. Оно свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. В том случае, если перед вами женщина, которая так же подает ладонью вниз, то это, наоборот, означает ожидание поддержки или является провоцирующим намеком на поцелуй руки и своего рода кокетством.

Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх, - это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимой в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Пожатие прямой, несогнутой рукой, как и властное рукопожатие, является признаком неуважения. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве.

Пожатие кончиками пальцев напоминает пожатие прямой, несогнутой рукой: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы. Цель инициатора этого рукопожатия заключается в том, что бы держать партнера по общению на удобном для себя расстоянии. Более мягкий вариант такого рукопожатия заключается в том, что партнер подает руку, кисть которой отклонена вниз от линии прямой руки.

При рукопожатии следует обратить внимание на положении корпуса здоровающихся людей. Если партнер, протягивая вам руку, подается корпусом вперед, это свидетельствует о его заинтересованности в общении с вами, расположенности к вам. Если же при поданной руке его корпус остается прямым и даже несколько отклоняется назад, а голова слегка приподнята (подбородок задран вверх), то можно предположить несколько высокомерное отношение с его стороны.

Рукопожатие с использованием обеих рук (иногда его называют «перчаткой») встречается довольно часто. Смысл заключается в демонстрации того, что его инициатор честен и ему можно доверять. При таком рукопожатии вы берете руку партнера правой рукой и дополнительно охватываете ее левой. Другая форма этого жеста: пожимая руку партнера своей правой, похлопываете еще и левой. Для передачи переполненности чувств используется левая рука, которая сверху кладется на правую руку. Степень глубины чувств зависит от того, на какое место кладется рука. Если рука кладется на локоть партнера, то это выражает больше чувства, чем при захватывании запястья. Если рука кладется на плечо, то это означает больше чувства, чем когда она находиться на предплечье.

Рукопожатие с использованием обоих рук применимо только по отношению к близким друзьям и хорошим знакомым людям. Применять этот жест к клиентам и партнерам не следует, ибо они в подобной ситуации чувствуют себя крайне неудобно. Тем не менее, многие политические деятели упорствуют в его использовании. Достаточно вспомнить телерепортажи о встречах политиков и руководителей нашего недалекого прошлого, да и настоящего.

Существует также несколько рукопожатий неформального общения. Прежде всего, это жест, когда рука подается сбоку широким движением. Если он характерен ля данного человека, то это говорит о стремлении к навязыванию себя или о простоватости характера. Если такой жест в целом не типичен для данного человека, то это показатель (иногда демонстративный) близости отношений.

Жест, когда в качестве рукопожатия делается быстрый взаимный хлопок, по кончикам пальцев, используется обычно в ознаменование успешного результата тесного взаимного сотрудничества в важном для обоих собеседников деле. В некоторых случаях такое «рукопожатие» носит характер установившейся традиции. Но чаще всего оно является своего рода игрой в молодежных коллективах.

Чтобы получить более исчерпывающую информацию о человеке по его рукопожатию, нужно также учитывать его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, длительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Чуть-чуть удлиненное по времени рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрируют дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения - он как будто попал в капкан.

Следует учитывать разницу во взглядах на рукопожатия у иностранцев. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, западноевропейские и американские предприниматели терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку у них очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует пожимать руку энергично и сильно.

**5. Средства повышения делового статуса**

В процессе ведения делового разговора собеседники и партнеры обращают внимание на окружающую их обстановку. Поэтому принимающему посетителей небезразлично, как выглядит его офис, являющийся своего рода его визитной карточкой.

Подобно тому как правильная и доказательная деловая речь и умение психологически верно держать себя в процессе всего делового разговора соответствуют представлениям об образе преуспевающего бизнесмена, так и умело оборудованный и хорошо оформленный интерьер рабочего офиса способствует повышению делового статуса его хозяина.

Интерьер офиса говорит о многом: о достатке фирмы, ее надежности и основательности. Надо поэтому стремиться к тому, чтобы ваше «поле», то есть место, где вы принимаете людей, производило на них как можно лучшее впечатление, чтобы атмосфера этого места способствовала повышению вашего делового статуса, а не снижала бы его.

Преуспевающие бизнесмены прилагают значительные усилия по обустройству своего офиса, поскольку они понимают, насколько в офисах все должно быть на своем месте. Состояние офиса — это наглядное свидетельство культуры делового человека. Ее соблюдение всегда сближает деловых людей, делает их разговор более приятным и, как правило, более результативным.

Как отсутствие визитной карточки является несоблюдением делового этикета, так и примитивный, а тем более неряшливый вид офиса и служебных кабинетов наносит труднопоправимый ущерб фирменной репутации. В итоге страдает и профессиональный имидж ее работников. Верно подмечено, что скупой платит дважды. Когда речь идет о личном престиже или о фирменной чести, подобные просчеты недопустимы.

Что нужно сделать, чтобы не допускать просчетов, касающихся интерьера офиса? Перечислим основные моменты, которые позволяют их избежать:

1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление. Поэтому будьте опрятны и никогда не раскладывайте вокруг лишние бумаги и посторонние предметы.

2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом. Если нет другого выхода, убедитесь, что поблизости нет никого из клиентов или посетителей, которые могли бы это видеть, а после еды непременно все уберите (особенно крошки).

3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой или стаканом, а не одноразовыми картонными или пластиковыми стаканчиками.

4. Попробуйте взглянуть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответьте на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком офисе, а если захотел бы, то что бы этот офис мог сказать мне о своем хозяине?

5. Воспринимайте ваш офис как свой дом независимо от его размеров и продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона, так, как вы обдумывали бы обстановку и убранство собственного жилища.

6. Удостоверьтесь, что любой, даже самый незначительный, предмет в вашем офисе выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж. Не захламляйте свой кабинет вещами ради простой прихоти или из-за того, что вам хочется избавиться от надоевших дома безделушек.

7. Следите, чтобы в вашем офисе всегда было чисто и приятно, точно так же, как вы следите за вашей одеждой.

8. Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратную, прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если же офис у вас слишком маленький или вам выделен лишь стол в большом помещении, заведите себе выдвижной «мусорный» ящик, куда будете прятать все бумаги, как только к вам кто-нибудь придет, либо пользуйтесь ширмой, загораживающей то, что не должны видеть посторонние.

9. Номера телефонов и документы, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их не смог нечаянно прочесть ни другой работник фирмы, ни посетитель.

При оборудовании офиса применительно к российским условиям обычно создается три зоны:

1) личной работы;

2) коллегиальной деятельности;

3) дружеского общения.

Зона личной работы оборудуется с учетом параметров рабочего стола, удобной конструкции кресла, правильного освещения площади для рабочего стола, рационального расположения телефонов, наличия современного организационно-технического оборудования.

Зона коллегиальной деятельности оборудуется с учетом требований организации совещательной работы с людьми. Необходимо иметь «коллегиальный» стол и удобные стулья для проведения совещаний, карандаши, ручки, листы чистой бумаги, графин с водой, стаканы. Если при проведении совещаний используется техническая аппаратура, то она должна быть соответствующим образом расставлена и предварительно проверена.

В зоне дружеского общения желательно иметь пару удобных кресел, журнальный столик, прохладительные напитки. Зона должна находиться в стороне от двух названных рабочих зон. Своим оформлением она призвана предрасполагать к дружеской, неофициальной атмосфере общения.

При оборудовании офиса желательно учитывать невербальные средства, которые могут ощутимо повысить деловой статус его хозяина. Этого можно достичь, например, с помощью изменения формы кресла: надо увеличить его размеры и размеры деталей, в частности удлинить ножки.

Чем выше спинка кресла, тем больше власти и авторитета имеет бизнесмен, сидящий на нем. Так, у преуспевающего предпринимателя кресла чаще всего имеют высокую обтянутую кожей спинку, а стулья для посетителей — низкую спинку.

Крутящиеся стулья в отличие от стульев на устойчивых ножках предоставляют человеку свободу передвижения в тот момент, когда на него оказывают давление. Стулья на устойчивых ножках не позволяют свободно передвигаться, и это отсутствие свободы компенсируется использованием жестов и телодвижений, которые помогают человеку раскрыть его чувства.

Известно, что крупные бизнесмены любят сидеть в кресле (как правило, с высокой спинкой), которое расположено на максимальной высоте от пола. В то же время своим посетителям они предлагают место на диванчике или на стуле, расположенном так, чтобы их лица находились на уровне стола. Трюк заключается в том, что пепельница становится недосягаемой для посетителя, когда ему потребуется стряхнуть пепел.

Большое влияние можно оказать на посетителя в том случае, когда его стул расположен напротив вас по другую сторону стола. Суть этого приема в том, чтобы поставить стул как можно дальше от вашего и тем самым существенно снизить статус посетителя.

Повысить деловой статус могут и другие приемы невербального общения, в частности:

— низкие стулья и диванчики для посетителей;

— дорогая пепельница, стоящая вне зоны досягаемости посетителя, и т.п.

**6. Трактовка сигналов глаз и губ**

Особая роль в передаче информации отводиться мимике – движениям мышц лица. Исследования показали, что при неподвижном лице лектора теряется до 10-15 процентов информации.

В мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления, презрения) все движения мышц лица скоординированы, что хорошо видно из схемы мимических кодов эмоциональных состояний, разработанных В.А.Лабунской (табл. 1).

Таблица 1.

Мимические коды эмоциональных состояний

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Части и элементы лица | Эмоциональное состояние | | | | | |
| Гнев | Презре-  ние | Страдание | Страх | Удив-ление | Радость |
| Положение  рта | Рот открыт | Рот закрыт | | Рот открыт | | Рот обычно закрыт |
| Губы | Уголки губ опущены | | | Уголки губ приподняты | | |
| Форма глаз | Глаза раскрыты или прищу-рены | Глаза прищурены | | Глаза  широко  раскрыты | | Глаза прищу-  рены или раскрыты |
| Яркость глаз | Глаза блестят | | Глаза туск-лые | Блеск глаз  не выражен | | Глаза блестят |
| Положение бровей | Брови сдвинуты к переносице | | | Брови подняты вверх | | |
| Уголки бровей | Внешние уголки бровей подняты вверх | | | Внутренние уголки бровей подняты вверх | | |
| Лоб | Вертикальные складки на лбу и переносице | | | Горизонтальные складки на лбу | | |
| Подвижность лица и его частей | Лицо динамичное | | Лицо застывшее | | | Лицо динамичное |

Из таблицы видно, что основную информативную нагрузку несут глаза и рот (губы). Легче всего определяются эмоции радости, удивления, презрения, гнева, сложнее – эмоции страдания и страха. Лицо не случайно называют зеркалом души человека. Положение рта, бровей и глаз прекрасно передает эмоциональное состояние и такие чувства, как печаль, робость, злобу, враждебность и т.д.

С мимикой очень тесно связан взгляд, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт при ее отсутствии. Взгляд, как правило, связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону, когда мысль полностью готова – на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается – больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на собеседника. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Если на нас смотрят мало, то мы полагаем, что к нам или к нашим словам и действиям относятся плохо, а если много, то это либо вызов, либо хорошее отношение.

Взгляд передает самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком. Если человек возбужден или заинтересован чем-то, находиться в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. И наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

**7. Заключение.**

Невербальное общение является одной из основных составляющих имиджа работника. 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. В современном мире не возможно 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 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, можно получить уникальную возможность добиться успеха в деловой сфере и сфере личных взаимоотношений, производить на оппонента то впечатление, которое считается необходимым.

**Список используемой литературы**

1. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений/Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2006.

2. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – 6 изд., перераб. и доп. – М.: Ось – 89, 2002.

3. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону, 1986.

4. Лобарева Л.А. «Народное образование», 2002г, 406 стр.

5. Поваляева М.А, Рутер О.А. «Невербальные средства общения». Издательство: «Феникс», 2004 г, 346 стр.

6. материалы с сайта www.orator.biz

7. материалы с сайта http://websites.pfu.edu.ru/IDO/ffec/.