МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

# Казахский национальный технический университет им. К. Сатпаева

# Инженерно-экономический институт

## Кафедра экономической кибернетики

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **К КУРСОВОЙ РАБОТЕ**

**Т е м а:** «Вербальный и невербальный языки деловых людей»

#### *Руководитель*

доцент, к.э.н.

Сокира Т.С.

“\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

##### Нормоконтролёр

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

# *Студент*

## Боталина С.В.

## Специальность 0709

## Группа ОП- 95

## Алматы 2001

## АННОТАЦИЯ

Важной составляющей частью любой организации являются процессы, происходящие при взаимодействии людей, то есть их общении. Общение влияет на результаты деятельности организаций, поэтому оно требует к себе особого подхода, всестороннего изучения и совершенствования приемов и методов деловых контактов.

В настоящей работе общение рассматривается с точки зрения деления его на вербальный (словесный) и невербальный (интонация, мимика, жесты, позы и так далее) языки. Большое внимание уделяется методам и технологиям результативного общения, а также этике ведения деловых переговоров.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр. |
| ВВЕДЕНИЕ | 4 |
| 1 ВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК  | 6 |
| 1.1 Основные понятия | 6 |
| 1.2 Словарь личности | 6 |
| 1.3 Фразеологические кластеры | 8 |
| 1.4 Понятия и содержание речевого этикета | 8 |
| 2 НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК | 14 |
| 2.1 Вводные положения | 14 |
| 2.2 Мимика лица | 15 |
| 2.3 Взгляд и глаза | 16 |
| 2.4 Поза и её детали | 16 |
| 2.5 Жесты и телодвижения | 17 |
| 2.6 Интонация голоса | 18 |
| 2.7 Непроизвольные реакции | 19 |
| 2.8 Фоновое настроение | 20 |
| 2.9 Микроколебания настроения | 21 |
| 3 МЕТОДЫ РЕЗУЛЬТАТИВНОГО ОБЩЕНИЯ | 24 |
| 3.1 Целенаправленное конструирование | 24 |
| 3.2 Общие рекомендации по организации | 25 |
| 3.3 Психофизиологические аспекты | 28 |
| 3.4 Составные элементы общения | 29 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 32 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ | 33 |

## ВВЕДЕНИЕ

Управление в организации осуществляется через людей. Одним из важнейших инструментов управления в руках менеджера является находящаяся в его распоряжении информация. Используя и передавая эту информацию, а также получая обратные сигналы, он организует, руководит и мотивирует подчинённых. Многое зависит от его способности передавать информацию таким образом, чтобы достигалось наиболее адекватное восприятие данной информации теми, кому она предназначена. Многие менеджеры понимают важность этой проблемы и уделяют этому большое внимание.

В процессе непосредственно организаторской работы, осуществляется множество личных контактов, где двусторонняя связь между руководителем и другими работниками протекает в самых различных формах: приём посетителей, деловые совещания, обход цехов и рабочих помещений аппарата управления; телефонные разговоры; командировки.

Процедуры, связанные со сбором, передачей, обработкой информации, насчитывают много разновидностей и составляют значительный удельный вес в бюджете рабочего времени руководителей. Только работа с устной информацией занимает в структуре рабочего времени руководителей до 30% и более (таблица 1). Например, в работе начальников служб снабжения, сбыта, транспорта, главных диспетчеров и некоторых других доля затрат времени на работу с устной информацией составляет 50-60% рабочего времени, в том числе телефонные переговоры – более половины времени, затраченного на обработку устной информации.

Обмен информацией или общение весьма многопланово. В толковом словаре термин «общение» трактуется следующим образом: «Общение-взаимное сношение, деловая, дружеская связь». Это общее определение. В частностях общение может характеризоваться как прямое и косвенное (опосредованное), предметно-практическое и духовное, межличностное и групповое, по используемым средствам, по таким его особенностям, как направленность на конфронтацию или на сотрудничество, по форме передачи информации – вербальное (речевое) и невербальное.

Информация, посланная отправителем без использования слов как системы кодирования, образует невербальное послание.

При передаче информации 7% от неё сообщается посредством слов (вербально), процентов 30 выражается звучанием голоса (тональностями, интонацией…) и более 60% идёт по прочим невербальным (взгляд, жесты, мимика…) каналам.

Для правильного понимания говорящего оценивать произносимое желательно в неразрывной связи слов, речи, пантомимики и других «сопроводителей» общения, доводя своё восприятие до некоторой завершённости.

Таблица 1 – Затраты рабочего времени руководителей промышленных предприятий на работу с устной информацией 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должностные категории работников | Затраты рабочего времени в течение недели на работу с устной информацией (по видам, в процентах к общим затратам времени) | Итого |
| Приём посети-телей 2 | Деловые совеща-ния 3 | Телефон-ные перегово-ры 4 | Другие виды работы с устной информа-цией |
| Директор предприятия | 4,7 | 14,2 | 5,3 | 2,6 | 26,8 |
| Заместители директора | 5,2 | 16,4 | 6,3 | 1,7 | 29,3 |
| Начальники цехов | 4,9 | 19,0 | 3,7 | 2,9 | 30,5 |

1 Составлена по материалам фотографий и самофотографий рабочего времени руководящих работников предприятий.

2 Подчинённые руководителю сотрудники, работники других подразделений, представители поставщиков, потребителей, научных учреждений, вышестоящей организации (без учёта представителей контролирующих организаций).

3 Без учёта участия в совещаниях, проводимых вне предприятия.

4 По внутренним и внешним каналам телефонной связи.

Целью данной работы является изучение делового общения с точки зрения деления его на вербальный (словесный) и невербальный (интонация, мимика, жесты, позы и так далее) языки. Эта цель достигается путём решения следующих задач: изучения основных понятий, словаря личности, понятия и содержания речевого этикета и прочих атрибутов вербального языка; рассмотрение роли невербального языка (жестов, мимики, интонации голоса, взгляда и прочего) в деловых коммуникациях в организации, а также методов результативного общения в деловых беседах.

# **1 ВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК**

# **1.1 Основные понятия**

Речевое общение –своего рода игра. В ней присутствует элемент соревнования, стремление к выигрышу, испытательные тесты и эксперименты, следования определённым правилам. В этой игре коммуниканты постоянно ставят друг перед другом задачи понимания, истолкования, интерпретации. Употребление в акте речевого взаимодействия двусмысленностей, метафор, гипербол, притч, каламбуров, фразеологических кластеров делает одновременно непредсказуемой по сюжетам и направляемой по замыслу. От того, насколько коммуниканты готовы к речевому взаимодействию, во многом зависит успех коммуникации. В такой игре полезно использовать лингвистические методы, такие как ассоциативный эксперимент, метод классификации (сортировки), метод субъективного школирования, метод семантического дифференциала, методика личностных конструкторов и так далее. Все они направлены на семантический анализ речи, распознание смысла и значения слов.

**1.2 Словарь личности**

Механизм воздействия слова на человека основан на взаимодействии слова со знанием, обусловленным прошлым опытом человека и закреплённым в его памяти. Знание может быть представлено как существующее в разных формах:

-знание в неосознаваемой форме;

-знание осознанное, в котором можно выделять рациональное, опытно-эмпирическое, чувственно-эмоциональное (эмоции, впечатления), невербальное знание (образное, двигательное), вербальное знание (слова и их значения).

В соответствии с разными формами знания существуют различные способы воздействия слова на личность. Слово может оказывать большое воздействие на подсознание, определяя собою слова и поступки, хотя во многих случаях это и не осознаётся. Слова могут влиять на чувства и эмоции человека как своим звучанием, так и смыслом и значением. Сильнее всего слово воздействует на интеллект, разум, сознание. Эффект воздействия обусловлен тем, что происходит взаимодействие значения воспринимаемого слова с прошлым (в том числе рационализированным) опытом человека, закреплённым в его памяти. Коммуникатор использует слово для передачи информации реципиенту, а последний, располагая подобным сообщением, может воссоздавать общий, специальный и глубинный смыслы слова, анализировать его, делать предположения о замыслах коммуникатора, его целях и планах.

Взаимопонимание коммуникантов означает пересечение их знаний и соответственно пересечение смыслов применяемых ими слов. Взаимодействие слова и индивида в плоскости вербального знания сказывается в том, что каждое принятое в сообщении слово активизирует в памяти реципиента некоторую группу слов, семантически связанных с этим словом.

Многочисленные группы слов, хранящиеся в памяти каждого носителя языка, образуют его словарь, или тезаурус личности. Для участия в коммуникации необходимо наличие такого словаря. Словарь личности среднего носителя языка составляет 104-105 слов. Эксперименты показывают, что словарный запас хранится в памяти в виде упорядоченных структур. Это упорядочивание значительно сложнее одномерной структуры, например алфавитного списка. Для извлечения нужного слова из такого списка потребуется последовательно перебрать все элементы списка. Древнегреческое слово «тезаурус», буквально означающее «сокровищница», и в самом деле представляет собою сокровищницу человеческой памяти, организованную и упорядоченную удивительно целесообразно. Так, предложение хранителю информации вспомнить все элементы множества (к примеру, множества пернатых) вызывает затруднение. Но стоит ввести какой-нибудь идентификатор, например «пернатые, первыми прилетающие весной», или упомянуть известную картину Саврасова о прилёте этих пернатых, как сразу возникает догадка – «Грачи!».

Многомерность подобного хранилища информации (словаря личности) позволяет извлекать нужное слово, не перебирая всех вариантов, используя для его нахождения разные ключи доступа.

На каждом этапе речевой коммуникации в сознании коммуниканта доминирует актуализируемое в данный момент слово. Это слово, называемое номинатом, образует информационные файлы, именуемые ассоциатами. Ассоциаты образуются по различным цепочкам:

-часть - целое;

-общее – специальное;

-род-вид;

-понятие – типичный признак;

-деятель – действие – результат – последствия.

Файлы, кроме этого, образуются по формальным, содержательным, ситуативным, релятивным и прочим иным признакам, включая даже рифму, когда ассоциативно в ответ на употреблённое в коммуникации слово словарь личности отзывается другим словом, ничем по смыслу с первым не сходным, но рифмующимся по окончанию.

**1.3 Фразеологические кластеры**

Фразеологизмы выступают важными компонентами процесса коммуникации и служат выразителями смыслов, чувств, эмоциональных оценок, ярких, образных характеристик, способов эмоционального воздействия. Помимо этого фразеологическим кластерам присуща лаконичность, выразимость в виде поговорки, притчи, басни, каламбура, игры слов.

Фразеология представляет собой раздел лексикологии. Как отмечено исследователями, некоторые слова обнаруживают большую тенденцию к спаянности между собой, чем другие. Они образуют особые структуры, называемые фразеологическими кластерами, и входят в язык как единое целое. Причём замена одного компонента фразеологического кластера на другой (синонимический) зачастую полностью меняет или разрушает смысл выражения. Так, если во фразеологическом кластере «выносить сор из избы» последнее слово заменить на слово «дом», то выражение «выносить сор из дома» приобретает совсем иной смысл. Следовательно, особенность фразеологизмов состоит в том, что они имеют образный, метафорический характер.

Во фразеологизмах аккумулируется профессиональный и личный опыт, характер человека, проявляется национально-культурная специфика языка. Поэтому они представляют собой интересный объект исследования и позволяют обратить внимание на особенности человеческой психики, на психический мир коммуниканта. Учёт психосемантического содержания фразеологизмов, частоты их повторения, степени эмоциональности может помочь составить социально-психологический портрет партнёра по деловому общению, прогнозировать его поведение, реально предвидеть возможные итоги общения.

**1.4 Понятия и содержание речевого этикета**

Речевой этикет – это совокупность правил, принципов и конкретных форм общения. Слово "этикет" – французского происхождения и в переводе означает ярлык, этикетку, церемониал, т.е. порядок проведения какой – либо церемонии. В русский язык оно вошло в XVIII столетии как свод правил, принятых при дворах монархов. В настоящее время понятие речевого этикета толкуется как принятые в обществе культурные нормы общения и поведения. Речевой этикет – синоним культуры общения. Применительно к сфере социальной работы – это совокупность норм культурного делового общения.

Деловое общение должно отвечать ряду требований. Среди них ориентация на конструктивный результат, стремление разрешить конфликт, спорное положение, достигнуть договорённости, соглашения. Альтернативой конструктивного стиля выступает деструктивный стиль, сводящий общение к конфронтации, конфликту, межличностному противостоянию. В деловом общении отношение к обсуждаемой проблеме не зависит от отношения к партнёру по обсуждению. Это предполагает выявление проблемы в «чистом виде», оценку спорного вопроса, исходящую из объективных критериев, независимую экспертизу ситуации, формулирование заключения, исходя из принципиального равенства, допустимости права иной стороны на своё собственное мнение. Речевой этикет в деловом общении предусматривает лояльное, уважительное отношение к собеседнику, использование общекультурных норм общения, суждения, формы выражения.

В речевом этикете наблюдается определённая технология ведения беседы, разговоров, переговоров. Он связан с деловыми манерами знакомства, обращения, приветствия, прощания. Культурные нормы речевого этикета упорядочивают выражение благодарности, пожелания, извинения просьбы, приглашения, совета. Кроме обсуждения конкретных практических вопросов содержание деловой беседы предполагает умение в корректной форме выразить утешение, соболезнование, а также сформулировать комплимент, одобрение, несогласие.

Приветствие – этикет речевого этикета, с которого начинается любой вид речевого общения, независимо от того, были или не были до этого представлены друг другу собеседники. Золотым правилом здесь является то, что приветствует, здоровается первым тот, кто первым заметил партнёра. Воспитанность и нравственный этикет не усматривают в очерёдности приветствия унижения своего или чужого достоинства. Однако при встрече знакомого, старшего по возрасту или положению, предполагается, что первым приветствует младший старшего. Вербальные формы типа «здравствуйте», «приветствую вас» могут быть дополнены небольшим поклоном. Рукопожатие в приветствии, не будучи обязательным, обычно символизирует определённые отношения между людьми. При этом младший по возрасту или положению не должен делать попытки первым протянуть руку. При входе в помещение, поздоровавшись за руку с одним, требуется сделать это и с остальными (в обществе нельзя выделять людей). Если в помещении находились незнакомые, нужно акт приветствия сопроводить кратким знакомством.

При рукопожатии необходимо смотреть в глаза того, кому протягивается рука. Неприлично подавать левую руку и, если правая занята, надо освободить её. Посетитель, входя в помещение, первым приветствует тех, кто в нём находится. Это касается всех, независимо от возраста или должностного положения. Приветствующие в помещении, в которую вошёл посетитель, отвечают не хором, как в классе, а по очереди, начиная с того, кто ближе или кому это удобно. Люди, занятые срочной работой, отдавая должное общему приветствию посетителя, могут ограничиться просто кивком головы, сигнализирующим о том, что посетитель замечен и его приветствие принято. Отсутствие всякого внимания к приветствию посетителя – акт пренебрежения, унижения его достоинства, невыполнения требований речевого этикета и в конечном итоге плохой стиль делового общения.

Обращение – элемент речевого этикета, связанный с началом общения, который выражается в адресации к собеседнику по имени, фамилии, должностному или профессиональному признаку. Обращение имеет несколько целей. Во – первых, это обычное выражение вежливости и оказание уважения собеседнику. Во – вторых, указание на то, что конкретная информация будет адресована тому, кому адресовано данное обращение. В – третьих, обращение снимает обезличивание, то есть оказание внимания данному человеку показывает заинтересованность обращающего к личности как к субъекту делового или иного общения. В – четвёртых, обращение вызывает положительные эмоции у собеседника и соответственно чувство удовлетворения от них. В – пятых, обращение формирует аттракцию (чувство взаимной симпатии, привязанности расположения, привлечения). Согласно этому, обращение – не просто элемент речевого этикета, следование долгу вежливости, а также психологический приём управления общением.

В основе данного приёма обращение, как «имя собственное», содержит в себе: звучание собственного имени (Д.Карнеги утверждает, что звучание собственного имени – самая приятная мелодия для человеческого уха), внимание к личности, утверждение личности, чувство удовлетворения, положительные эмоции, аттракцию. Последовательная реализация указанного психологического приёма в различных его модификациях, а не только в прямом обращении, связанном с адресацией посредством называния собеседника по имени и отчеству, создаёт доверительный контекст деловой беседы. Косвенными обращениями могут служить упоминание заслуг собеседника, включение в беседу таких, например, выражений: «Как вам известно, Иван Иванович», «Очень приятно было ознакомиться с вашим мнением по этому вопросу, Николай Степанович», «Уверен, Мария Ивановна, что вас это не оставит равнодушной». Беседа и знакомство начинаются с обращения, но для того, чтобы разговор не шёл обезличенно, нужно чаще исполнять «мелодию» обращения: именно она показывает собеседнику, что он как личность вам интересен. А это самый простой путь достижения взаимопонимания.

Знакомство – акт взаимного самоопределения в общении между людьми, ранее не представленными друг другу. Как элемент делового и бытового общения и часть речевого этикета, знакомство преследует несколько основных целей. В первую очередь это информация, даваемая собеседнику (и получаемая соответственно от него) об имени, отчестве и фамилии. Различные контексты общения накладывают свои ограничения на взаимное представление. Служебно-административный контекст предусматривает полное представление, бытовой коммуникативный контакт может ограничиваться теми элементами информации, которые требуются в этом контексте. Фактически, знакомство выражает стремление осведомить собеседника по следующим вопросам: кто, с какой целью, какое место и какое отношение имеет партнёр к представляемому. В ситуации знакомства выделяются явные и неявные контексты. Явные предполагают ответы на вопросы, поставленные в явном виде и оговорённые ранее. В неявных контекстах знакомство – не просто взаимный обмен оговорённой выше информацией, но и процесс формирования представлений об облике, характере, имидже человека. Поэтому в процессе знакомства играют роль все компоненты общения: одежда, требование стиля, вкуса, соответствие обстановке и ситуации, опыт поведения, учёт разговорного этикета, опыт чувств, корректность.

Технология знакомства начинается с приветствия. Формальный или неформальный тон приветствия предопределяет весь ход последующего знакомства. В первом случае отсутствие проявления личного интереса одного собеседника к другому должно задать тон протокольного представления, не выходящего за пределы обмена минимумом информации друг о друге. Во втором случае знакомство может быть достроено обменом неформальной информацией. При знакомстве мужчину представляют женщине, она называет своё имя и подаёт руку. Первым представляется посетитель (если он, конечно, уверен, что обращается по адресу). Излишние вопросы, не проясняющие данный коммуникативный контакт, могут быть восприняты как докучливость, назойливость и в общем случае как нарушение этикета речевого общения.

Приглашение – элемент речевого этикета, связанный с предложением о встрече, об установлении отношений, выходящих за рамки служебной субординации, или же, напротив, для определения этих рамок, с шагом навстречу для разрешения конфликта или достижения соглашения. Приглашение должно формулироваться открыто, без экивоков, но одновременно не прямолинейно. Прямолинейное приглашение не оставляет выбора собеседнику. А приглашения, сделанные в витиеватой, затейливой форме, просто могут быть не понятыми. Приглашение как элемент речевого этикета предполагает систему соответствующих указаний. В их числе указание на то, что служит причиной или поводом приглашения. В этом случае оговаривается и то, кто ещё входит в число приглашённых. Конкретность приглашения связана ещё и с тем, что в нём оговариваются место и время проведения встречи, собеседования, разговора.

Деловой стиль приглашения предполагает ознакомление собеседника с режимом работы (если встреча или обсуждение будет происходить в служебной обстановке) и осведомление о режиме занятости собеседника. Если в разрешении обсуждаемого вопроса более заинтересована приглашающая сторона, то она, скорее, добивается самой возможности такой встречи, а потом уже согласовывает её время и место, не навязывая при этом свои условия по указанным позициям. Если же, наоборот, посетитель является заинтересованным лицом, то его ставят в известность о том, когда он может быть принят. В любом случае формулировка приглашения требует большого такта и чувства меры. Хорошим стилем в любом случае будет желание осведомиться о том, каким временем и возможностями располагает партнёр и не поставит ли его в затруднительное положение предложение, связанное с приглашением.

Комплимент – элемент речевого этикета, в котором содержится некоторое преувеличение положительных качеств человека. По своей сути комплимент содержит в себе психологический механизм внушения, создания аттракции. Механизм комплимента включает в себя произношение приятных слов, преувеличивающих качества собеседника, вызывание у него чувства удовлетворения, образование положительных эмоций, создание расположения к себе или к обсуждаемому вопросу. Самым эффективным будет комплимент, сделанный на фоне антикомплимента себе самому. Такой контрастный метод побуждает собеседника к ответному комплименту, к стремлению сказать ответную любезность. А обмен любезностями – хорошее начало любого разговора (во всяком случае, это лучше, чем обмен колкостями и нападками). При всей своей банальности комплимент содержит в себе ряд смыслов и определённую технологию, которую нельзя нарушать без опасности превратить комплимент в обычную «шпильку» или издёвку. Во-первых, комплимент должен содержать только один смысл, избегать какой-либо многозначности. Во-вторых, не должен преувеличивать возможные противоположные свойства. В-третьих, комплимент должен однозначно опираться только на собственное мнение. В-четвёртых, в комплименте не должно содержаться ни грана менторства, дидактики. И наконец, в-пятых, комплимент не должен содержать в себе той ложки дёгтя, которая может испортить бочку мёда. Стиль комплимента различен. Он зависит от объекта (подчинённый, начальник, посетитель, женщина), от характера (комплимент о личных или деловых качествах), от ситуации и техники, предыдущего контекста разговора и в целом от всей исторической переменной данного вопроса или специфики личных взаимоотношений с объектом комплимента.

Поздравление – элемент речевого общения, содержащий в себе похвалу, комплимент, выражение заслуг и качеств собеседника, подчёркивание его положительных сторон, успеха, упоминание о знаменательной дате в его жизни или производственной и творческой биографии. К поздравлению применимы все те требования, которые предъявляются к комплименту. Но в отличие от комплимента поздравление всегда привязано к определённому событию, дате, явлению. Поэтому оно должно быть прежде всего своевременным, уместным. В бытовом и деловом общении поздравление является индикатором того, что личность поздравляемого представляет интерес и значение для того, кто делает поздравление. Отсутствие такого индикатора говорит либо о невнимательности, чёрствости, либо о том, что в отношениях между ними появились такие сюжеты, которые осложняют использование данного элемента речевого общения. Формальное или служебное поздравление просто подтверждает наличие сложившихся отношений. Выражение формального поздравления лицу, отношения с которым перешли на уровень неформальных (дружеских, приятельских), может быть воспринято как «похолодание» в отношениях. С другой стороны, внедрение в служебные отношения немотивированных неформальных выражений симпатии, признательности или привязанности может быть неправильно истолковано. По отношению к лицу, стоящему на более высокой ступеньке служебной иерархии, это может быть воспринято как обычный подхалимаж или угодничество, а по отношению к подчинённому – как выделение его из рядов коллег. Корректная тональность поздравления – хороший стиль служебной субординации.

Прощание – элемент речевого этикета, которым завершается любой вид речевого общения. Так же как и в случае с приветствием, первым прощается тот, кто уходит, покидает помещение или кому это удобнее сделать. Формы прощания, как и формы приветствия, могут быть вербальными («До свидания», «Всего хорошего» и т.п.), и невербальными, связанными с дополнением сказанных слов лёгким поклоном, жестом руки и т.д. Уход посетителя из служебного помещения после решения того или иного вопроса не предполагает протягивание через стол на прощание руки собеседнику. Хорошим стилем социального работника, проведшего беседу со старшим по возрасту человеком или с женщиной, считается следующее: когда посетитель встал для прощания и ухода, подняться самому; престарелого посетителя или инвалида и женщину требуется проводить до двери, открыв её для облегчения действий собеседника. Прощание как завершение беседы выполняет ряд специфических функций. Во-первых, это обычное следование этикету. Во-вторых, определённый акт, завершающий собою коммуникативный контакт. В нём как бы подводится итог беседы и даётся гарантия того, что сказанное в разговоре – предмет дальнейшего внимания. При отсутствии такого подтверждения у посетителя срабатывает устойчивый стереотип оценки: с глаз долой – из сердца вон.

**2 НЕВЕРБАЛЬНЫЙ ЯЗЫК**

**2.1 Вводные положения**

Люди, как правило, высказывают одно, а думают совсем другое, поэтому очень важно понимать их истинное состояние.

Испытываемые в душе эмоции люди обычно выражают:

* конвенциально (стандартно принятым в данной среде общения способом);
* спонтанно (непроизвольно).

Когда партнёр стремится не выдать то, как он относится к сообщаемому, всё может ограничиться простым конвенциальным (стандартно принятым в данной среде общения способом) невербальным намёком, бывающим иной раз истинным, но чаще дезориентирующим.

Люди нередко взвешивают свои слова и контролируют мимику, однако человек способен следить одновременно не более чем за двумя-тремя из всех рождаемых внутри реакций. Благодаря такой «утечке информации» при наличии у коммуникатора соответствующих знаний и опыта имеется возможность выявлять те чувства и стремления, которые объект предпочёл бы утаить.

Непроизвольно возникающие у людей реакции сугубо индивидуальны и хорошо читаются лишь при отменном знании партнёра. Непонимание сего момента способно привести к фатальному самообману в познании коммуникатора.

Оценивая персональную экспрессию, в учёт берут не только врождённые различия, но и влияние традиций, воспитания, среды и общей жизненной культуры.

Осознавать желательно как фоновое состояние (настроение) индивида, так и его реакцию на некий появляющийся стимул (поступок, ситуацию…).

Значительно отчётливее, чем у мужчин просматриваются наличествующие эмоции у женщин, которые обычно (хотя и не всегда) легко читаемы.

 Эмоциями человека повелевает правое полушарие мозга, а логикой и речью – левое. Вдобавок каждое из этих полушарий координирует свою всегда разноимённую сторону тела. Поэтому: всё то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает – на левой.

**2.2** **Мимика лица**

Под действием испытываемых индивидом чувств рождаются скоординированные сокращения и расслабления различных лицевых структур, которые определяют выражение лица, прекрасно отражающее переживаемые эмоции. Поскольку состоянием лицевых мышц несложно научиться управлять, отображение эмоций на лице нередко пробуют маскировать, а то и имитировать.

Об искренности человеческой эмоции обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице, тогда как чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой его правая и левая половины.

Даже легко распознаваемая мимика иной раз очень кратковременна (доли секунды…) и зачастую остаётся незамеченной; чтобы суметь перехватить её нужна порядочная практика или специальная тренировка. При этом положительные эмоции (радость, удовольствие…) узнаются легче, чем отрицательные (печаль, стыд, отвращение…).

 Особой эмоциональной выразительностью отличаются губы человека, читать которые совсем несложно (усиленная мимика рта или закусывание губ, к примеру, свидетельствует о беспокойстве, ну а скривлённый в одну сторону рот – о скепсисе или насмешке…).

Улыбка на лице, как правило, выказывает дружелюбие или потребность в одобрении. Улыбка для мужчины – это хорошая возможность показать, что он во всякой ситуации владеет собой. Улыбка женщины значительно правдивее и чаще соответствует её фактическому настроению. Так как улыбки сплошь и рядом отображают разные мотивы, желательно не слишком полагаться на их стандартное истолкование.

Типичные выражения лица, сообщающие об испытываемых эмоциях, таковы:

- *радость*: губы искривлены и их уголки оттянуты назад, вокруг глаз образовались мелкие морщинки;

- *интерес*: брови немного приподняты или опущены, тогда как веки слегка расширены или сужены;

*- счастье*: внешние уголки губ приподняты и обычно отведены назад, глаза спокойные;

*- удивление*: поднятые брови образуют морщины на лбу, глаза при этом расширены, а приоткрытый рот имеет округлую форму и так далее.

Знать выражения лица при различных эмоциях полезно не только для того, чтобы понимать других, но и для тщательнейшей отработки (обычно перед зеркалом) своих рабочих имитаций.

**2.3 Взгляд и глаза**

Откровенно говорят о внутренних переживаниях человека его глаза, недаром опытные «игроки» пытаются скрывать их выражение за стёклами тёмных очков.

Людей обычно выдают:

* какие-либо изменения в обычном выражении глаз – возникновение некой эмоции, сигнал реагирования на стимул;
* непроизвольные движения глаз (заметно «бегающие глаза») – тревога, стыд, обман, страх, неврастения;
* блестящий взгляд – возбуждение;
* усиленное моргание – возбуждение, обман.

В ходе общения чаще всего смотрят партнёру в глаза когда слушают, а не когда говорят, хотя осуществляя внушение иной раз применяют прямой взгляд в глаза в момент произнесения диалога.

Субъект, который смотрит Вам в глаза заметно меньше одной трети всего периода общения либо не честен, либо пытается скрыть что-то; тот же, кто нескрываемо упорно вглядывается в глаза испытывает к Вам повышенный интерес (зрачки расширенны), выказывает откровенную враждебность (зрачки сужены) или стремится доминировать.

Модификации контактов глаз имеют следующую расшифровку:

* «отсутствующий взгляд» – сосредоточенное размышление;
* переведение взгляда на окружающие предметы и в потолок – падение интереса к беседе, излишне длинный монолог партнёра;
* взгляд сбоку – недоверие;
* взгляд то отводится, то возвращается назад – отсутствие согласия, недоверие. И так далее.

**2.4 Поза и её детали**

Значительную информацию о внутреннем настрое человека даёт статическое положение его тела. При этом часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности.

Поскольку в перепадах чувств люди обычно лучше контролируют своё лицо, чем тело, нередко вовсе не мимика, а поза способна рассказать об истинных переживаниях индивида.

Возможные привязки положений тела к психическому состоянию человека таковы:

- руки заложены за спину, голова высоко поднята, подбородок выставлен – чувство уверенности в себе и превосходство над другими;

* корпус подан вперёд, руки (подбоченясь) на бёдрах – уверенность в своих силах и готовность к активным действиям, агрессивность, взвинченность при разговоре, стремление отстаивать свою позицию до конца;
* стояние, опираясь руками о стол или стул – ощущение неполноты контакта с партнёром;
* руки с расставленными локтями заведены за голову – осознание превосходства над другими;
* закладывание больших пальцев рук за пояс или в прорези карманов – знак агрессивности и демонстрируемой уверенности в себе;
* скрещённые конечности – скептическая защитная установка;
* нескрещённые конечности и расстёгнутый пиджак – установка доверия;
* наклон головы в сторону – пробуждение интереса;
* наклон головы вниз – отрицание отношений;
* положение (сидя или стоя) с ногами ориентированными на выход – явное желание прекратить разговор и уйти;
* частая перемена поз, ёрзание на стуле, суетливость – внутреннее беспокойство, напряжённость;
* руки опираются локтями о стол, а их кисти расположены перед ртом – скрывание своих истинных намерений, игра с партнёром в кошки-мышки;
* выпускание дыма от сигареты вверх – положительный настрой, уверенность в себе;
* выпускание дыма от сигареты вниз – негативный настрой, со скрытыми или подозрительными мыслями.

**2.5 Жесты и телодвижения**

 «Жест есть не движение тела, а движение души». Он сообщает о желании человека и о том, что тот в этот момент испытывает, а привычный для кого-то жест – свидетельствует о черте его характера.

Внешне одинаковые жесты у различных людей могут означать совершенно непохожие вещи, но существуют и тождественные моменты:

* активная жестикуляция – частый компонент положительных эмоций, понимаемый другими как выказывание дружелюбия и заинтересованности;
* чрезмерная жестикуляция – признак беспокойства или неуверенности.

При определении мыслей и эмоций индивида следует отмечать лишь непроизвольную жестикуляцию:

* демонстрация открытых ладоней – показатель откровеннрсти;
* сжатие кулаков – внутреннее возбуждение, агрессивность (чем сильнее сжимаются пальцы, тем сильнее сама эмоция);
* прикрывание рта рукой (или бокалом в руке) в момент речи – удивление, неуверенность в произносимом, ложь, доверительное сообщение, профессиональная подстраховка от чтения по губам;
* прикосновение к носу или лёгкие почёсывания его – неуверенность в сообщаемом (как собой, так и партнёром), ложь поиск в ходе дискуссии нового контраргумента;
* поглаживание подбородка - момент принятия решения;
* суетливость рук (теребление чего-либо, скручивание и раскручивание авторучки, троганье частей одежды…) – настороженность, нервозность, смущение;
* покусывание ногтей – внутреннее беспокойство;
* оттягивание от шеи явно мешающего воротничка – человек подозревает, что другие распознали его обман, нехватка воздуха при гневе;
* протирание стёкол очков либо помещение дужки их оправы в рот – пауза для обдумывания, просьба подождать;
* снятие очков и бросание их на стол – чрезмерно острый разговор, трудная и неприятная тема;
* гашение или откладывание сигареты – период максимального напряжения;
* наклон головы набок – пробуждение интереса;
* постоянное отбрасывание якобы «мешающих» волос со лба – беспокойство;
* явное стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо – ощущение сложности и неприятности момента, неразумение того, как выкрутиться из создавшегося положения (всякая опора повышает уверенность в себе…).

**2.6 Интонация голоса**

Голос довольно точно сообщает окружающим о текущем состоянии человека (о его переживаниях, отношении к фактам, самочувствии, а нередко и о темпераменте, о чертах характера).

Уловить эмоции объекта (гнев и печаль – легче, ревность и нервозность – сложнее…) позволяет ТОН его голоса.

В состоянии тревоги или нервного напряжения у партнёра несколько меняется и голосовой ТЕМБР. Этот факт нашёл достойное применение в бесконтактных (т.е. всецело незаметных для собеседника) образцах «детектора лжи».

Расшифровывая сообщение, нужно обращать внимание как на силу, так и на высоту голоса:

* явно высокий – энтузиазм, радость, недоверие;
* высокий, в широком диапазоне силы, тональности и высоты – гнев и страх;
* чрезмерно высокий, пронзительный – беспокойство;
* мягкий и приглушённый, с понижением интонации к концу каждой фразы – горе, печаль, усталость;
* форсирование звука – напряжение, обман.

Значительно информативны невербальные звуки:

* свист (явно не художественный…) – неуверенность или опасение;
* несоответствующий моменту хохот – напряжение;
* неожиданные спазмы голоса – напряжение;
* постоянное покашливание – лживость, неуверенность в себе, обеспокоенность.

**2.7 Непроизвольные реакции**

Эти реакции обычно плохо поддаются контролю (хотя различными приёмами пытаются их маскировать) и потому весьма информативны. Отдельные из них выявляют при аппаратной диагностике обмана, осуществляемой приборами, известными под общим названием «детектор лжи» (а также «полиграф»).

Стандартное прочтение этих реакций таково:

* покраснение лица (иной раз пятнами) – стыд, гнев;
* побеление лица – страх, признак виновности;
* расширение зрачков – неудовольствие, отвергание;
* усиление биения пульса на венах рук или артериях шеи (подёргивание галстука на шее из-за активного сердцебиения …) – тревога, страх, стыд, обман;
* снижение частоты пульса – повышенное внимание;
* быстрое или поверхностное дыхание – внутреннее напряжение;
* короткое дыхание через нос – злость;
* пересыхание рта (сглатывания, облизывание губ, жажда…) – страх, обман;
* внезапное обнажение зубов – признак ярости, агрессивность;
* испарина, пот – гнев, смущение, нервозность, обман;
* дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица…) – внутреннее напряжение;
* частое моргание – возбуждение, обман;
* урчание в животе – страх (не всегда, разумеется…);
* скрип зубами – сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.

Подобные реакции обычно проще обнаружить у мужчин, нежели у женщин, которые к тому же лучше обманывают и детектор лжи.

**2.8 Фоновое настроение**

Представленная здесь привязка отслеживаемых внешних проявлений к тому, что индивид фактически переживает, неполна и не совсем надёжна, поскольку каждый человек хоть чуточку, да уникален.

* Осознание своей силы (уверенность в себе). Стабильная прямая поза дополненная выставленным подбородком, руки при этом могут: сцепляться за спиной, располагаться на бёдрах («подбоченясь»), засовываться в карманы при оставлении больших пальцев снаружи, активно демонстрировать тылы кистей, в то время как большие пальцы помещаются за пояс… «Осёдлывание» стула, или небрежное забрасывание одной ноги на подлокотник кресла… Руки порой закладываются за голову либо соединяются концами пальцев при разведении ладоней…Глаза подчас почти прикрыты веками, так что смотреть приходиться при запрокинутой назад голове… Улыбка с приопущенными бровями… Решительность и лаконичность речи… Скупость в передаче деловой информации и расточительство фактурой при установлении контакта… Повышенная заинтересованность проблемами, целями и обязанностями других…Спокойствие…
* Осознание своей слабости (отсутствие уверенности в себе). Чрезмерная жестикуляция, а также убирание рук за спину с захватыванием одной рукой запястья другой; стремление опереться на что-либо или прислониться к чему-либо… Улыбка в сочетании с приподнятыми бровями… Сомнения в подборе слов и прерываемая речь… Поспешность и готовность в выдаче информации, а также склонность обстоятельно и досконально аргументировать свои поползновения… Суетливость…
* Воля к сопротивлению. Средняя громкость голоса, твёрдый холодный тон, чёткая артикуляция, медленный темп и ритмичное течение речи, точная дикция…
* Внутреннее напряжение. Зажатость в позах и движениях, стремление опереться или прислониться к чему-либо, скрещённые лодыжки у сидящего. Предельно сцепленные между собой руки, излишне частое сбивание пепла с горящей сигареты… Изменение тембра голоса, форсирование звука, внезапные спазмы гортани, скрип зубами, заикание, несоответствующий моменту хохот, постоянное перебивание других… Увеличение числа шаблонных фраз, высказываемых быстрее, чем обычно, пренебрежение речевыми паузами, использование в речи слов с ласкательными и уменьшительными суффиксами.
* Усталость или угнетённость. Тусклый и остекленелый взгляд, замедленная речь, мягкий и приглушённый голос, с падением интонации к концу отдельной фразы…
* Враждебность. Отодвигание от партнёра, сжимание кулаков при скрещённых руках, отклонение всей головы назад и обрывание чужой речи… Пристальный или настойчивый взгляд в глаза с резко уменьшенными зрачками… В возможном варианте смотрят искоса при опущенных бровях, лоб нахмурен, уголки губ опущены.
* Нервозность и неуверенность. Суетливость, частая перемена позы, чрезмерная жестикуляция, движения руки поперёк тела (взять или поправить что-то…), покусывание ногтей, отбрасывание «мешающих» волос со лба, усиленная мимика рта, закусывание губ… Высокий и пронзительный голос, быстрая речь, «высказывание мыслей вслух»… Испарина, пот…
* Хорошее настроение (положительные эмоции). Улыбка на лице, активная жестикуляция, расширенные зрачки, расстёгнутый пиджак, бодрое насвистывание какой-либо мелодии… Пускание дыма от сигареты вверх, общительность…
* Плохое настроение (отрицательные эмоции). Походка с волочением ног, заметно суженные зрачки, взгляд устремлённый к земле… Пускание дыма от сигареты вниз, замедленная речь, угрюмое молчание, раздражённый голос… Придирки к совершенно безобидным словам и провоцирование на ссору, враждебность, неконтактность…

**2.9 Микроколебания настроения**

Если до этого были рассмотрены типические проявления более или менее устойчивого фонового психоэмоционального настроя человека, то теперь рассмотрим автоматические реакции человека на неожиданно возникший раздражитель (слово, поступок, ситуацию…). Как и всегда, на учёт берут либо набор из приводимых ниже признаков, либо единственный, но характерный для конкретного субъекта отклик:

* удовольствие, приятие – значительное расширение зрачков, активно расплывающаяся по лицу улыбка и мелодичный голос;
* неудовольствие, отвержение – сужение зрачков, резкие удары ногой по земле или по воздуху;
* заинтересованность – склонение головы набок, взгляд искоса, сопровождаемый при этом улыбкой или слегка приподнятыми бровями, вытаскивание сигареты изо рта;
* скука – смещение взгляда на соседствующие предметы и в потолок, сугубо механическое рисование чего-то на бумаге, сидящая со скрещенными ногами женщина вдруг начинает вяло покачивать ногой;
* смущение, стыд – закрытие, а также опускание и отведение глаз, покраснение (иной раз пятнами) лица, усиленный пульс крови, отслеживаемый в венах рук или артериях шеи, затруднение дыхания, испарина, пот;
* недоверие – складывание рук на груди, почёсывание пальцем спинки носа, отвод и возвращение взгляда назад;
* неодобрение и несогласие – покачивание головой из стороны в сторону, сбивание «ворсинок» с одежды, скрещивание рук на груди, растягивание речевых пауз;
* ложь – отводы взгляда в сторону и книзу, почёсывание века пальцем и растирание ладонью затылка, прикрывание рта рукой в моменты речи, «бегающие глаза», частое моргание, пересыхание рта (сглатывание слюны, облизывание губ, жажда…), судорожные движения горла, проблемы с дыханием, усиленные пульсации крови, отмеченные в венах рук или артериях шеи, испарина и пот, дрожь в мышцах тела (пальцах конечностей, фрагментах лица…), возникновение в диалоге речевых недостатков вроде повтора слов или обрыва фраз на полуслове (перед обманом), форсирование громкости речи, а также заикание и покашливание;
* страх – заметно выраженное побледнение лица, пересыхание рта, проявление биения пульса в венах рук или артериях шеи, дрожь в пальцах рук и мышцах лица, «урчание» в животе, высокий голос, «бегающие глаза»;
* виновность – некие изменения в цвете лица (побледнение);
* злость (гнев) – сжатие кулаков, пощипывание ладони, «свирепое» раздавливание сигареты в пепельнице, пинание или грубое отбрасывание чего-либо, испарина и пот, значительное покраснение (иной раз пятнами) лица, короткое или шумное дыхание через нос;
* вероятность нападения – резкое побеление лица, внезапное сужение зрачков, оскаливание зубов.

Для точного улавливание «обнажающих» объект реакций следует приобрести привычку непроизвольно отмечать все возникающие изменения в:

* выражении глаз;
* величине зрачков (сужение или расширение);
* цвете лица (побеление или покраснение);
* биении пульса (на шее, на висках и на запястьях рук…);
* дыхании (по колебаниям грудной клетки, а также по ямочке у основания шеи…);
* сухости рта (по сглатыванию слюны или облизыванию губ…);
* потливости кожи (на ладонях рук и лице…);
* треморе мышц (дрожь в руках, в пальцах конечностей и в некоторых частях лица…).

**3 МЕТОДЫ РЕЗУЛЬТАТИВНОГО ОБЩЕНИЯ**

Должное взаимодействие с интересующим человеком складывается из индивидуальных контактов, пользу от которых удаётся приумножить через их рациональную организацию. Рассмотрим разные аспекты этих взаимоотношений.

**3.1 Целенаправленное конструирование**

Общение является результативным при том условии, что оно подчинено достижению ряда целей, например таких как:

* изучение психологии объекта;
* диагностика объекта;
* установление более тесных контактов;
* обеспечение сотрудничества;
* обсуждение конкретной проблемы;
* получение нужной информации;
* передача своей фактуры или дезинформации;
* убеждение в чём-то;
* принуждение к чему-либо.

В ходе полноценного взаимодействия можно выделить перетекающие друг в друга фазы, включающие:

* предварительную подготовку;
* начало разговора с обеспечением подходящего психоэмоционального настроя собеседника;
* проведение своей темы и направление беседы в предусмотренном направлении;
* завершение диалога с закреплением достигнутого результата.

На этапе предварительной подготовки занимаются:

- прояснением того, что нужно достичь в результате разговора, отмечая предпочтительный максимум и приемлемый минимум;

* получением изначальной информации (о партнёре и затрагиваемой проблеме);
* обдумыванием тактики контакта (сообразно с психологией объекта и иными действующими здесь факторами);
* отрабатыванием выигрышных компонентов общения (выбор подходящего момента, места, обстановки и обстоятельств встречи).

Начало разговора с поддержанием соответствующего психо-эмоционального настроя у визави строится на пересечении негативных эмоций и отбрасывании всевозможных барьеров, затрудняющих необходимое взаимопонимание. Негативные реакции собеседника засекают по различным внешним проявлениям (резкости фраз, зажатости поз, узости зрачков…) и снимают различными психологическими приёмами (выбором особо действующих слов, мимикой, телесным копированием…).

Проведение избранной темы и подстройка беседы к колебаниям диалога опираются на исходную тактику с постоянным наблюдением за различными (жесты, выражения лица, взгляд…) реакциями партнёра и коррекцией, исходя из них, своего последующего поведения.

Завершение беседы с закреплением достигнутого результата подразумевает, что данный акт общения скажется необходимым образом на мышлении и поступках собеседника, не заставив его поменять суждение о визави на негативное.

Далее рассмотрим различные психологические моменты, улучшающие эффективность речевого общения.

**3.2 Общие рекомендации по организации**

Готовясь к перспективному контакту следует учитывать, что:

* в холодные и сухие дни человек лучше работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно притупляет интеллект;
* встречи «на море» ввиду особого воздействия свежего «морского» воздуха (чуть соли и чуть йода…) весьма благоприятны для проведения деловых переговоров;
* в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится довольно неустойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости;
* там, где нет толпы и музыка звучит не очень громко, легче придать беседе интимно-доверительный характер;
* любая радость увеличивает альтруизм, обида или разочарование – уменьшает его;
* нас всегда притягивают знающие и опытные люди;
* человек любит тех, кто любит симпатичных ему людей;
* чем чаще мы видим партнёра по общению, тем больше вероятность того, что он нам понравится, но чрезмерные контакты, однако, снижают его привлекательность;
* люди часто ценятся лишь в той степени, в какой они могут помочь в реализации личных целей партнёра;
* чем больше кто-либо обладает властью, тем меньше этот индивид стремится к дружеским контактам; человек чаще всего придерживается принципа: «пусть друзьям во всём сопутствует успех, но в том, что важно для меня – не более, чем мне».

Вступая в разговор и устраняя внутреннее напряжение у партнёра, нужно помнить, что:

* твёрдое уверенное рукопожатие, сопровождаемое взглядом в глаза, нравится обычно почти всем;
* дипломатичное поведение предполагает осторожность, тактичность и элементарную учтивость;
* банальное начало ориентирует на банальность всей беседы;
* субъекта более всего оскорбляет, когда сообщают, что не помнят его имени, ведь этим ему как бы намекают, что он не имеет совершенно никакого значения для партнёра;
* начав беседу, нужно попытаться организовать благожелательную атмосферу такими вопросами, на которые человек ответит «да» с заметным удовольствием; тем самым завоёвывается доверие партнёра;
* доброжелательная установка (а попросту – готовность слушать человека) рождает состояние свободы и непринуждённости; чем менее мы судим говорящего, тем более самокритичным он проявится, выказывая свои мысли и чувства гораздо откровеннее, чем в ситуациях с осознанным контролем;
* люди обычно любят говорить о собственной персоне и подчёркивать свою значимость;
* беседовать с партнёром желательно лишь на его привычном «языке», не злоупотребляя незнакомыми словами (что раздражает) и не высказываясь чрезмерно упрощённо (Вас могут заподозрить в низком уровне интеллекта);
* на первый план в ходе общения необходимо выдвигать суждения и устремления собеседника (вместо «я бы хотел…» – «Вы хотите…», поскольку он охотнее поддерживает разговор о собственных проблемах и желаниях;
* чтобы наладить полное взаимопонимание и породить непринуждённость при контакте, желательно копировать как позу, так и жесты собеседника; такое «отзеркаливание» сообщает визави, что Вы поддерживаете его мнения и взгляды, и предрасполагает человека к Вам;
* не лишне иной раз отображать эмоциональные переживания партнёра, показывая, что отлично понимаете его психическое состояние; это очень приятно и улучшает доверительные отношения;
* устойчивый контакт глазами с говорящим выказывает заинтересованность и вдохновляет визави на продолжение монолога;
* простейшие нейтральные слова («конечно», «разумеется»…) с сочувственным наклоном головы, подбадривают собеседника и вызывают у него желание продолжить общение;
* ничто так не нравиться безмолвствующему партнеру, как предложение высказать своё суждение, которое, конечно же, надо внимательно слушать;
* когда человек видит, что его слушают, он с симпатией настраивается на собеседника и, в свою очередь, старается прислушиваться к нему;
* немалое значение для приведения объекта в доброжелательное состояние всегда имеет умно сказанный комплимент;
* лесть не воспринимается болезненно, когда она не выглядит как слишком явная ложь;
* нельзя рассчитывать на дружескую откровенность в ответ на фальшь, пусть даже замаскированную;
* не стоит задавать излишнее количество вопросов, поскольку это может помешать Вам обрести необходимое доверие;
* безудержная очевидная хвастливость, как правило, не эффективна, и прибегать к ней есть какой то смысл только тогда, когда доверие партнёра уже обретено;
* для вызывания враждебности вполне хватает сухости и сдержанности в обмене информацией;
* для обретения дружественности нужна непринуждённость и избыточность в сообщении разных сведений.

Ведя разговор нельзя забывать, что людей обыкновенно раздражают:

* негативный эгоцентризм (речь о своих сугубо личных и интимных делах, будь то болезни или неприятности на работе);
* банальность (разговор об известных всем вещам, повторение избитых шуток и афоризмов);
* пассивность (поддакивания собеседнику и нежелание высказывать обдуманное мнение);
* самоуглублённость (сосредоточенность лишь на своих успехах и проблемах);
* серьёзность (полное отсутствие улыбки и принимание всего всерьёз;
* отсутствие тактичности и скоропалительные выводы (излишние перебивания собеседника и субъективные оценки по первому же впечатлению; всё это заставляет визави принять оборонительную позицию, препятствующую нормальному общению);
* высокомерие ( надменность и пренебрежение к собеседнику, «процеживание» слов сквозь зубы…);
* грубость (отчётливое и достаточно не учтивое противоречие…);
* болтливость («владение разговором как личной вотчиной»);
* непрошенные советы (дача советов, когда об этом совершенно не просят, особенно если советующий не очень то разбирается в затрагиваемом вопросе);
* закрытые вопросы (то есть вопросы требующие однозначного – «да» или «нет» - ответа; они ведут к созданию напряжённости в беседе, поскольку ограничивают у партнёра пространство для манёвра, и он может почувствовать себя как на допросе).

Заканчивая диалог нужно учитывать, что:

* нечёткий и не выразительный конец беседы способен развеять благоприятное впечатление от всех ваших высказываний;
* последние фрагменты разговора запоминаются прочнее всего;
* необходимо уметь вовремя остановиться, иначе эффективность проведённого контакта значительно понизится.

**3.3 Психофизиологические аспекты**

Чтобы добиться от собеседника ожидаемого реагирования, необходимо понимать особенности человеческого восприятия:

* смысл фраз, составленных более чем из тринадцати слов, сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять;
* речь можно понимать лишь при её скорости не превышающей двух с половиной слов в секунду;
* фраза, произносимая без паузы дольше шести секунд, перестаёт осознаваться;
* мужчина в среднем слушает других внимательно 10-15 секунд, а после начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора;
* беседуя с известным человеком в знакомых ситуациях, партнёры обычно слышат то, что предполагают услышать, а потому сообщение, не очень характерное для него, обычно пропускают мимо ушей или воспринимают неверно;
* когда нужно воздействовать на чувства человека – ему говорят преимущественно в левое ухо, когда на логику – в правое;
* то, что всецело ново для партнёра и не каким образом не стыкуется с его познаниями, не вызывает у него и особого интереса, а чем он больше знаком с предметом, тем более его интересуют частности и нюансы;
* человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие его воспринимают лишь 70% из этого, понимают – 60%, в памяти же у них остаётся от 10 до 25%;
* чтобы партнёр смог воспринять передаваемую информацию, необходимо постоянно повторять ему главенствующие там мысли и положения;
* лучше всего память работает между 8-12 часами утра и после 21 часа, хуже всего – сразу после обеда;
* память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% из того, что он видит и 10% из того, что он слышит;
* интеллект лучше всего работает в положении человека сидя, хуже – стоя, совсем плохо – лёжа;
* стоящий человек имеет некоторое психологическое преимущество над сидящим.

**3.4 Составные элементы общения**

Любая беседа слагается из многочисленных элементов, зависящих от внешних обстоятельств и сцеплённых продуманной стратегией. Готовясь к беседе, нужно принимать во внимание, что:

* необходимо превосходно ориентироваться в той проблеме, которую вы собираетесь серьёзно обсуждать; воздерживайтесь от необоснованных суждений;
* располагаясь за столом друг против друга вы создаёте атмосферу конкуренции, снижая этим шансы на успех переговоров;
* ненужное присутствие незаинтересованных лиц и всякие непредусмотренные отвлечения (звонок по телефону, внезапный шум, случайный посетитель…) мешают доверительному общению, ломая устанавливаемый Вами настрой беседы;
* сидящий человек обычно откровеннее стоящего, но если поручается задание, рассчитанное на решительность и быстроту – пусть визави всегда стоит;
* желая, чтобы собеседник запомнил некоторый факт, подайте ему эту информацию в самом начале разговора, если же вы хотите, чтобы он нечто сделал - оставьте просьбу на конец беседы.

 Общаясь с человеком, нужно осознавать, что:

* люди нередко начинают мыслить лишь в тот момент, когда они заговорят;
* чем меньше у партнёра уверенности в себе, тем больше он расхаживает вокруг да около, пока решится и приступит к главному;
* с взволнованным и возбуждённым человеком нет смысла говорить по-деловому;
* опасно поддаваться влиянию эмоций собеседника, иначе можно утерять весь смысл сообщения.

Рассчитывая получить какую-либо информацию, нельзя забывать, что:

* в ответе на фактическое утверждение партнёр сообщает больше сведений, чем, отвечая на обычный вопрос;
* для женщин характерно восприятие мелких событий как крупных;
* ошеломляя человека, иной раз удаётся получить довольно неожиданные материалы;
* перемежая своей фразой «не может быть» высказывания партнёра, вы провоцируете его на откровенность: «люди только тогда сообщают интересующие нас сведения, когда мы противоречим»;
* если создать убедительное впечатление, что ведаете гораздо больше собеседника, последний сам расскажет всё, что знает.

Для сохранения нужной Вам доброжелательности визави полезно знать, что:

* субъекта можно привести в хорошее расположение духа, пойдя ему на некие уступки, которые по существу заметно меньше, чем кажутся на первый взгляд;
* при всяком подходящем случае активно признавайте правоту партнёра, что может быть полезно даже тогда, когда он в чём-то не прав;
* чем критичнее к себе отнестись при ошибке, тем более обезоруживается собеседник;
* весьма нехорошо на атмосферу делового разговора воздействует презрительное отметание аргументов собеседника без всякого желания понять их настоящий смысл;

**-** когда высказывается всецело неприемлемая позиция, не стоит отвергать её огульно, лучше сказать, что Вам она пока что непонятна.

Выстраивая композицию контакта, учитывают, что:

* в выборе тактики и техники беседы надо учитывать своеобразие мышления собеседника и его психофизические особенности (к примеру, женщине целесообразно показать, что сделано, а не как делается);
* беседу следует периодически перемежать обоснованными паузами, чтобы давать возможность передохнуть и закрепить достигнутое;
* умело расставленные паузы иной раз могут оказать заметно большее влияние, чем общий поток слов;
* не очень приятные моменты и факты желательно чередовать с благоприятными, а начало и конец беседы должны быть несомненно позитивными;
* по мере приближения к завершению, насыщенность контакта чаще всего рекомендуется повысить;
* желательно не допускать впечатления, что собеседник сдался или заметно отступил от собственных позиций.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Подводя итоги работы следует отметить следующее. Передаваемая в процессе коммуникации информация включает в себя непосредственно речевую составляющую (вербальный язык) и то, как эта информация преподносится собеседнику, а самое главное, как она воспринимается им в свете оценки различных аспектов поведения отправителя (невербальный язык). Более того, как уже отмечалось выше, люди как правило высказывают одно, а думают совсем другое, поэтому очень важно понимать их истинное состояние. Для правильного понимания говорящего оценивать произносимое желательно в неразрывной связи слов, речи, пантомимики и других «сопроводителей» общения, доводя своё восприятие до некоторой завершённости.

Эффективная коммуникация в силу ряда причин очень важна для успеха в управлении. Во-первых, решение многих управленческих задач строится на непосредственном взаимодействии людей (начальник с подчинённым, подчинённые друг с другом) в рамках различных событий. Во-вторых, межличностная коммуникация, возможно, является лучшим способом обсуждения и решения вопросов, характеризующихся неопределённостью и двусмысленностью.

Таким образом, от умения достигать взаимопонимания при общении, грамотно, культурно работать с информацией, выступающей в качестве главного предмета труда в сфере управления, зависит в большой степени эффективность, продуктивность труда руководителя, специалиста, служащего, делового человека.

Информационная культура, то есть степень знаний в области методов работы с информацией (уровень развития коммуникаций в организации), влияет на множество процедур управления: служебный разговор по телефону, проведение делового совещания, приём посетителей, обход цехов, подготовка документов, докладов, проведение деловых переговоров и так далее. Однако некоторая часть хозяйственных руководителей обладает невысокой информационной культурой, что снижает продуктивность их труда, приводит к разбуханию управленческого аппарата. Повышение культуры работы с информацией – важная задача повышения квалификации кадров.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. – 3-е изд. – М.: Гардарики, 2000. – 528 с.

2 Дейнеко О.А. Современный организатор производства. – М.: Экономика, 1984. – 176 с.

3 Курбатов В.И. Логика. Учебное пособие для студентов вузов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 320 с.

4 Ронин Р. Своя разведка: способы вербовки агентуры, методы проникновения в психику, форсированное воздействие на личность, технические средства скрытого наблюдения и съёма информации: Практическое пособие. – Минск: Харвест, 1998. – 368 с.

5 Карнеги Д. Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. – Рязань: Дело, 1990. – 720 с.

6 Кэссон Г.Н. Искусство делать и сохранять деньги. Двенадцать условий успеха. Аксиомы бизнеса. Чисхольм П. Уверенность в себе: Nonfiction (Деловой бестселлер). Пер. с англ. Гречихо С.Е., Калининой Е.Г., Юрышевой Н.Г. /Сост. Шарпило В.В./. – Минск: Парадокс, 1995. – 432 с.