

Санкт-Петербургский государственный университет  
телекоммуникаций им. проф. М.А.Бонч-Бруевича

# НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

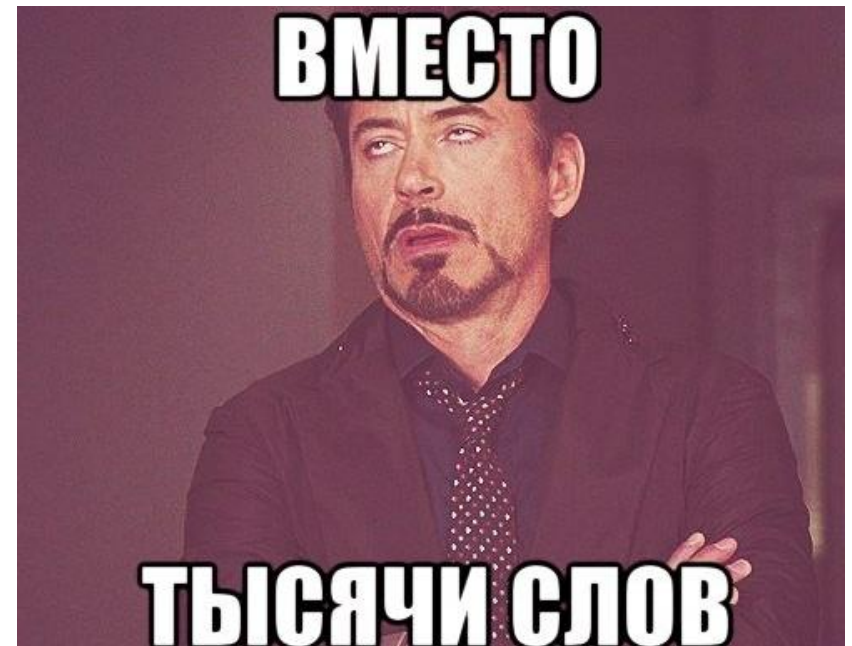
## и его роль в деловых коммуникациях



# КАК ПЕРЕДАЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ?

---

**Невербальные средства общения**, то есть интонация, мимика, жесты, позы и т. п., в деловом разговоре порой имеют большее значение, чем слова.



Слова - 7%

Звуковые средства - **38%**

Мимика, жесты, позы - **55%**

# ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ВАЖНО:

---

- контролировать свои движения и мимику
- понимать язык жестов и мимики собеседника, правильно интерпретировать их.



**ОСНОВНЫЕ  
НЕВЕРБАЛЬНЫЕ  
СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ**

# МИМИКА

---

Несмотря на то, что деловой человек вынужден постоянно **контролировать** свое лицо, делать это безупречно не у всех получается.

Мимика отражает **эмоциональные реакции** человека на происходящее и служит **средством регуляции** общения.

По мнению западных исследователей, универсальным ключом к решению многих деловых проблем является **улыбка!**



# ЖЕСТЫ И ПОЗЫ:

Эти сигналы могут раскрывать самые разные **ЭМОЦИИ** или **СОСТОЯНИЯ**: разочарование, смятение, уверенность или неуверенность в себе, агрессию, желание прекратить разговор и многое другое.

Поэтому во время делового общения важно **следить за позой и жестами человека** и **делать выводы о его настроении.**



# ЗАКРЫТАЯ ПОЗА

---



Можно сменить тему, предложить немного отдохнуть или дать слово партнеру, уточняя, чтобы он хотел дополнить. Тогда собеседник почувствует чуткое отношение к нему, а это поможет получить его расположение к вам.



Также во время переговоров можно многое сказать о собеседнике и даже исходе беседы по другим жестам. Так, **поглаживание подбородка** станет показателем задумчивости.

Можете продолжать использовать аргументы в свою пользу, так как существует шанс **убедить** его.



**Жесты нетерпения** (постукивание пальцами, неусидчивость) являются тревожным признаком.



Если вы их заметили, **сократите свою речь**, слушатель устал или не хочет продолжать беседу.

То же самое следует предпринять, когда человек начинает **одергивать одежду**, нервно поправлять складки, выражая тем самым свое неодобрение.

Таким образом, чтобы поспособствовать **удачным** переговорам демонстрируйте свою **открытость, заинтересованность и сосредоточенность.**



# ВЗГЛЯД

---

Идеальным визуальным контактом можно назвать **внимательный взгляд**, время от времени переводимый на другие объекты.

Кроме того, для успешного общения соотношение плоскостей должно быть таково, чтобы глаза **находились на одном уровне**.



# ЗОНЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ

---



# НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ

# ОТЛИЧНАЯ ШУТКА!

---



# ПОГОВОРИМ О СЕБЕ

---



# ЛЕВАЯ?... ПРАВАЯ?

---



**LEFT vs. RIGHT**



# СЛИШКОМ БЛИЗКО!

---



# МНЕ НЕЧЕГО СКРЫВАТЬ!

---



**VS.**



# БУДЬТЕ АККУРАТНЕЙ!

---

Таким образом, не зная различий невербального общения разных народов, **легко попасть в неловкую ситуацию.**



Во избежание этого, предпринимателям, имеющим дело с зарубежными партнерами следует знать **о различиях в трактовке** жестов, мимики, поз представителями делового мира **в различных странах.**

# ВЫВОД:

---

Невербальное общение играет важную роль в деловых коммуникациях, помогая отслеживать **реакции** собеседника и **регулировать** процесс общения.

Таким образом, следует уделять внимание невербальным сигналам, чтобы достичь **взаимопонимания!**



**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**