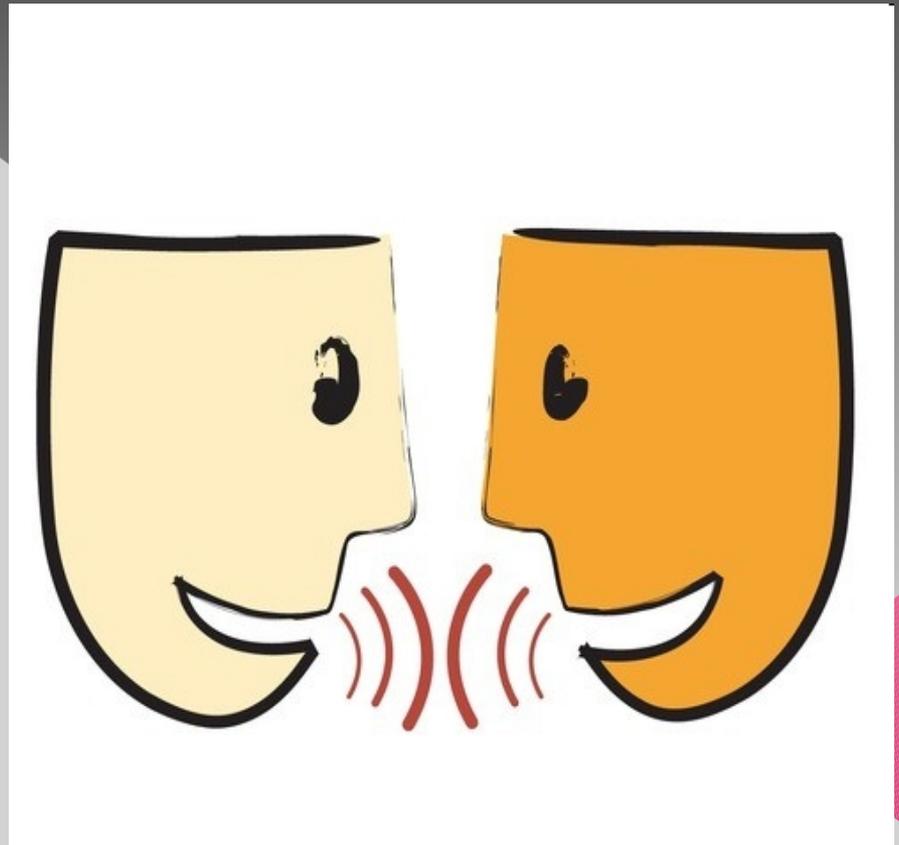


Вербальные и невербальные средства общения



Общение-процесс установления и развития между людьми.

- **Общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.**



Вербальная коммуникация

- Вербальное сообщение - индивидуально стабильная форма коммуникативного поведения человека, проявляющаяся в любых условиях взаимодействия, в любой ситуации.
- Вербальная коммуникация предполагает искусное владение всеми речевыми жанрами: от реплики или комментария до лекции, доклада, информационного сообщения, публичной речи.

Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на 4 группы:

ЖЕСТЫ

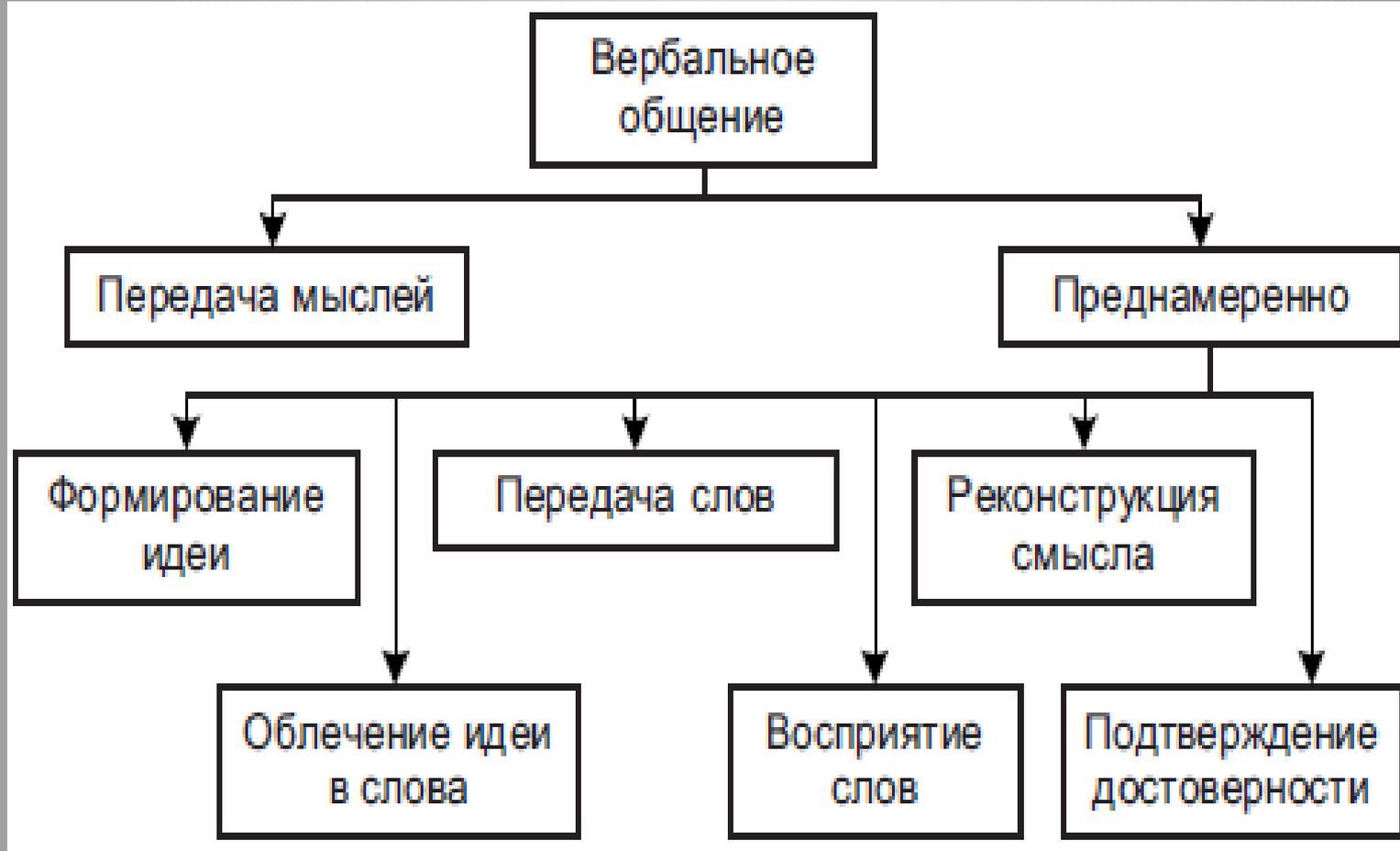


это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывания, подергивания)

это своеобразные заменители слов или фраз в общении.

это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.



НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



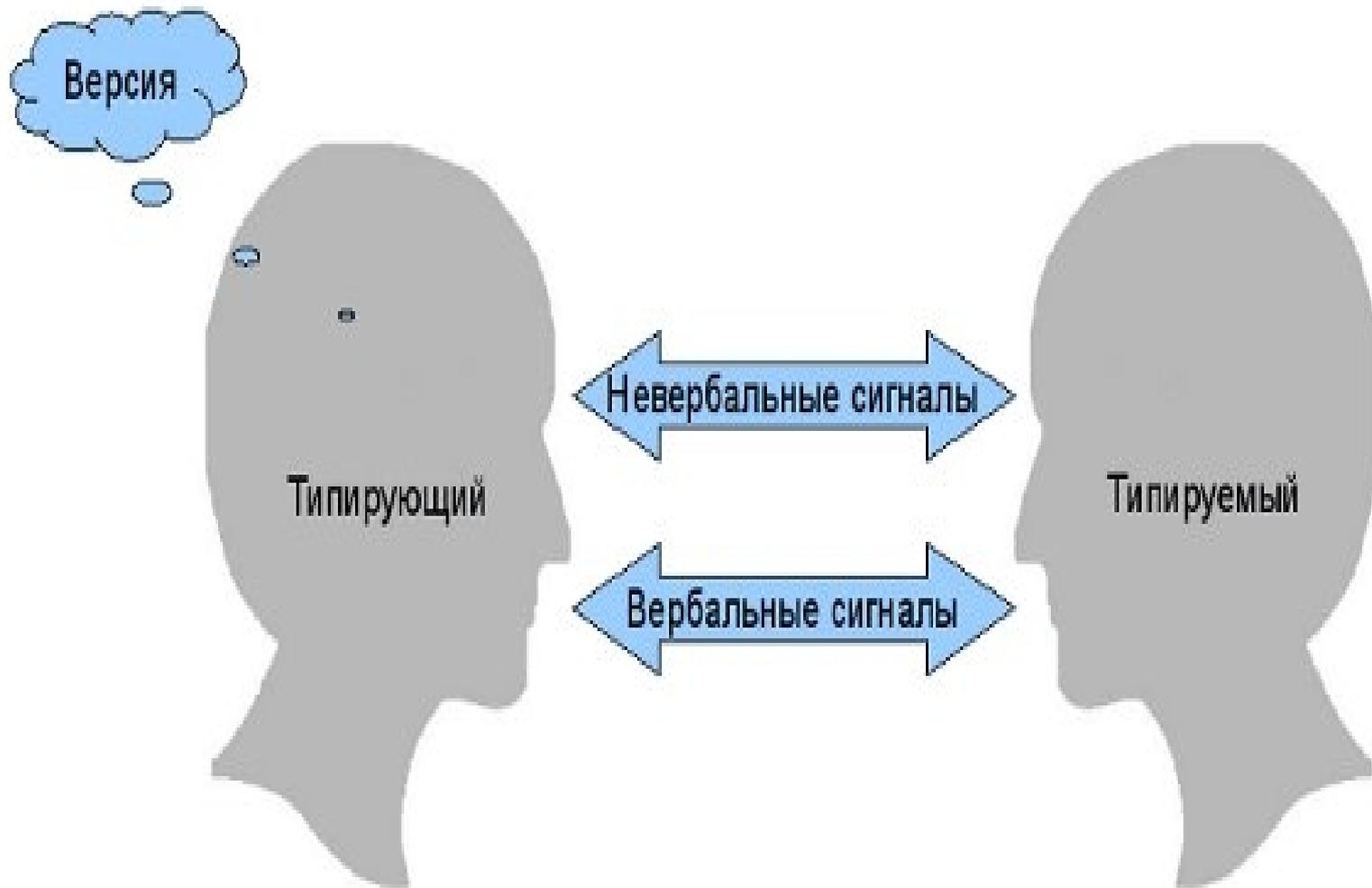
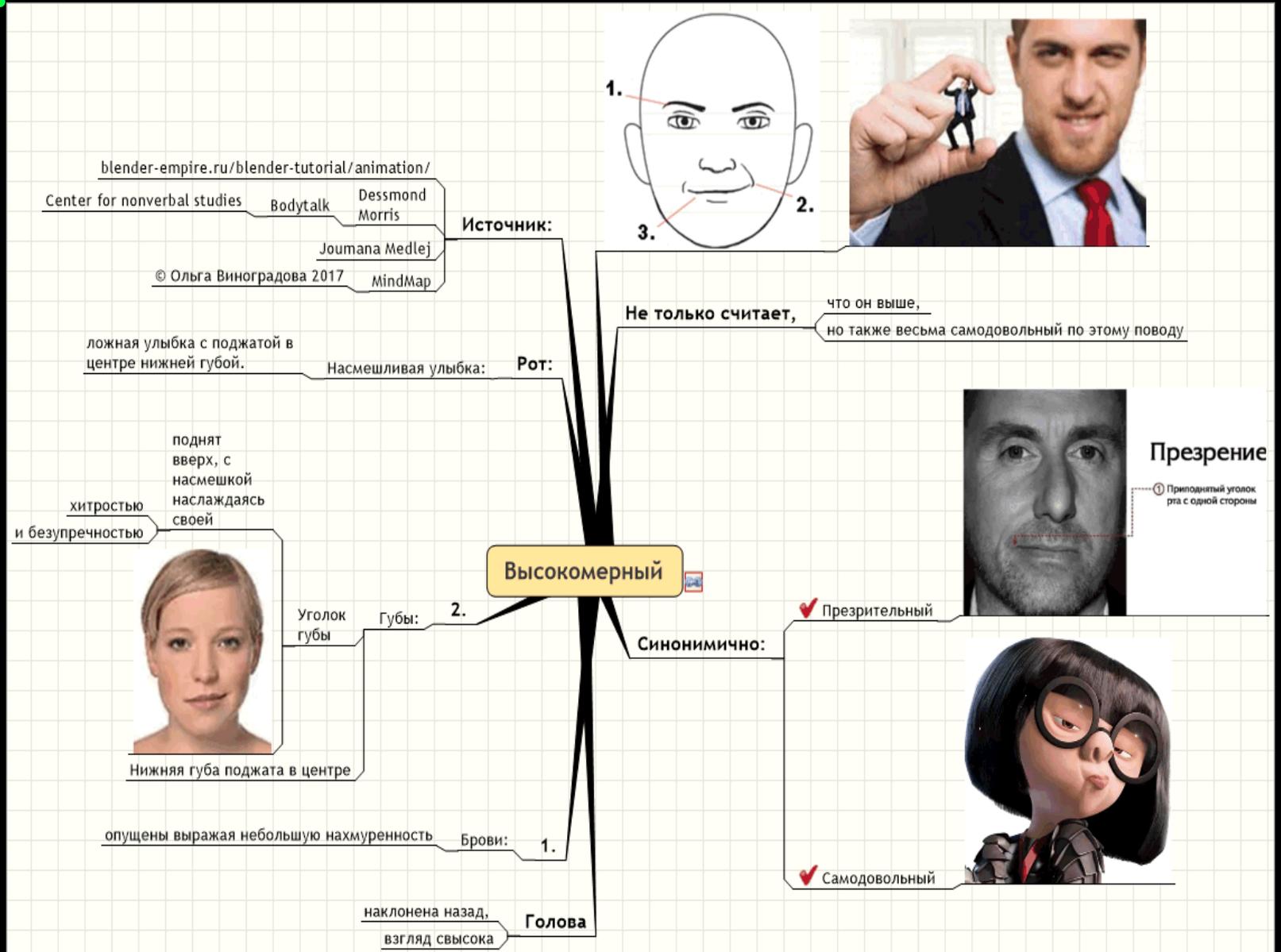


Рис.2. Информационный обмен при социальном интервью

Выражение лица



Улыбка



Какой должна быть улыбка?

Улыбка должна быть естественным проявлением радости, открытости, готовности к общению.



Какой НЕ должна быть улыбка?

Недопустимо выражать оценку или насмешку в улыбке, адресованной клиенту. Улыбка не должна быть натянутой, неестественной или незаметной.



Выражение лица



Каким должно быть выражение лица?

В течение всего разговора с клиентом выражение вашего лица должно быть открытым, приветливым, доброжелательным, естественным.



Каким НЕ должно быть выражение лица?

Лицо не должно быть задумчивым, недовольным, расстроенным, неприветливым.

