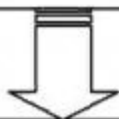
 **Психология
производственных
отношений**

Производственные отношения – это отношения между людьми, которые складываются в процессе производства.

Производственные отношения включают в себя:



а) отношения собственности на средства производства. В зависимости от характера собственности (частной, коллективной, государственной) хозяевами предприятий могут быть отдельные люди, различные коллективы, государство и смешанная форма собственности;

б) отношения обмена деятельностью между людьми на базе сложившегося разделения труда (инженер, врач, учитель, фермер и т.д.)

в) отношения, складывающиеся при распределении созданных материальных благ.

Но существуют различные барьеры...

Культурные барьеры

Культурные барьеры – это коммуникативные помехи, возникающие вследствие культурных различий отправителя и получателя, незнания национальных обычаев, традиций, норм и этикета общения, системы жизненных ценностей. Культурные различия проявляются как при вербальном, так и при невербальном общении.



Коммуникативные барьеры



*Я испытываю наслаждение,
когда по-настоящему
слышу человека.
К.Роджерс*

Поэтому нужно обращать внимание на невербальное общение.

Понятие, функции и структура невербального общения

- **Невербальное общение** – это процесс коммуникации посредством неречевых знаковых систем.



Невербальные средств общения

1. Кинесика изучает внешние проявления человека, включающие в себя: мимику (движение мышц лица), пантомимику (движение тела — осанка, походка, позы), жесты и взгляд.
2. Экстралингвистика исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а паралингвистика — громкость, тембр, ритм, высоту звука.
3. Такесика изучает прикосновения в процессе общения
4. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении



Классификация невербальных средств общения

- Движения экспрессивно-выразительные (поза тела, мимика, жесты, походка).
- Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи).
- Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).
- Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).

Средства невербального общения

- *-голос;*
- *-жесты;*
- *-мимика;*
- *-движения;*
- *-прикосновения:*
- *-поза;*



Невербальное общение

Кинесика

поза, жест,
мимика,
походка,
взгляд

Просодика

интонация,
громкость,
тембр, пауза,
вдох, смех,
плач, кашель

Такесика

рукопожатие,
поцелуй,
похлопывания

Проксемика

ориентация,
дистанция



Наиболее значимыми составляющими невербального общения являются:



ЗАПОМНИТЕ ПРАВИЛЬНЫЕ СООТВЕТСТВИЯ



Открытость



Оценка



Сомнения



Мечтание



Доминирование



Оборона



Сексуальность

Мимика

Нейтральное



Враждебное



Радостное



Гневное



Недовольное



Простодушное



Усталое



Чуть злое



Притворно
радостное



Расстроенное



Скептическое



Печальное





Решительный, твердый, открытый взгляд

Деловой взгляд

Ведя деловые переговоры, представьте, **что на лбу вашего собеседника находится треугольник**. Направив свой взгляд на этот треугольник, Вы создаете серьезную атмосферу, и другой человек чувствует, что Вы настроены по-деловому. При условии, что Ваш взгляд не опускается ниже глаз другого человека, Вы сможете контролировать ход переговоров при помощи взгляда.



Социальный взгляд

Если Ваш взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Во время социального общения глаза тоже смотрят на символический треугольник на лице человека, в данном случае расположенный на линии глаз и области рта.

Интимный взгляд

Этот взгляд проходит через линию глаз и спускается ниже подбородка на другие части тела собеседника. При тесном общении этот треугольник опускается от глаз до груди.



Взгляд искоса

Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность и часто используется для завлечения. Если он сопровождается опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, он означает подозрительное, враждебное или критическое отношение.

Жесты сомнения и неуверенности

- Недоверие
(прикрытие рта ладонью).
- Неуверенность
(Такой невербальный жест как почесывание или потирание сзади уха или шеи может свидетельствовать о том, что человек не вполне понимает, что от него хотят или что в беседе вы имеете в виду.)



Задание на невербальное общение

Эталон ответа



Жест открытости



Жест лжи



Жест превосходства



Жест
оценочного
слушания



Жест лжи



Жест предвкушения



Жест оценочного
слушания



Жест неуверенности

Гипотеза: невербальные средства помогают более точно передавать и воспринимать информацию.





ЗАКРЫТЫЕ ПОЗЫ

Они формируются в качестве защитной реакции, как нежелание продолжить общение, несогласие с высказыванием собеседника. Закрытые позы могут быть разными. Например, человек может скрестить руки за головой и таким образом выразить свое превосходство.



Невербальные сигналы теплоты и холодности

Невербальный сигнал	Теплота	Холодность
1. Тон голоса	Мягкий	Жесткий
2. Выражение лица	Улыбающееся, заинтересованное	Бесстрастное, хмурое, незаинтересованное
3. Поза	Склоняется к партнеру, расслабленная	Отклоняется от партнера, напряженная
4. Контакт глаз	Смотрит в глаза партнера	Избегает смотреть в глаза
5. Прикосновение	Мягко прикасается к партнеру	Избегает прикасаться к партнеру
6. Жест	Открытый, приветливый	Закрытый, оборонительный
7. Пространственное расположение	Близко к партнеру	Далеко от партнера

Вывод:

Невербальные средства общения

нужны для того, чтобы:

- а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;
- б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;
- в) выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Невербальные средства общения дополняют речевое общение.

Психологи установили, что передача информации происходит за счет слов на 7%, за счет тона голоса, интонации, звука на 38% и за счет мимики и жестов на 55%.

Словесное общение в беседе занимает 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств.

