

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ



Тема 4.

**КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ –
общение как обмен информацией**

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ (Г.М. Андреева)



Андреева
Галина
Михайловна

Факторы в структуре общения



• КОММУНИКАТИВНЫЙ

обмен информацией
между индивидами



• ПЕРЦЕПТИВНЫЙ

процесс восприятия и
познания партнерами
друг друга и
установления
на этой основе
взаимопонимания



• ИНТЕРАКТИВНЫЙ

организация
взаимодействия
между участниками
общения, т.е. обмен не
только знаниями,
идеями, но и
действиями



ПОНЯТИЕ «КОММУНИКАЦИЯ»

При изучении процессов общения зарубежные исследователи давно стали использовать понятие «коммуникация». Этот термин позднее был принят и отечественными учеными

В отечественной литературе понятия «общение» и «коммуникация» зачастую употребляют как синонимы, хотя при более внимательном подходе между ними обнаруживается некоторая разница

В англоязычной лингвистической литературе

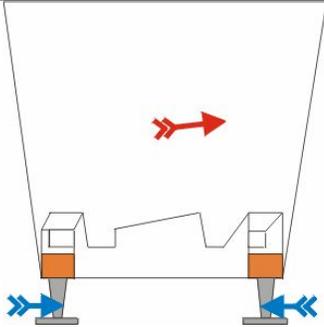
Термин «коммуникация» понимается как обмен мыслями и информацией в форме речевых или письменных сигналов

В психологической и социологической литературе

Термин «коммуникация» используется для обозначения средств связи любых объектов материального и духовного мира, процесса передачи информации от человека к человеку, а также передачи и обмена информацией в обществе с целью воздействия на социальные процессы

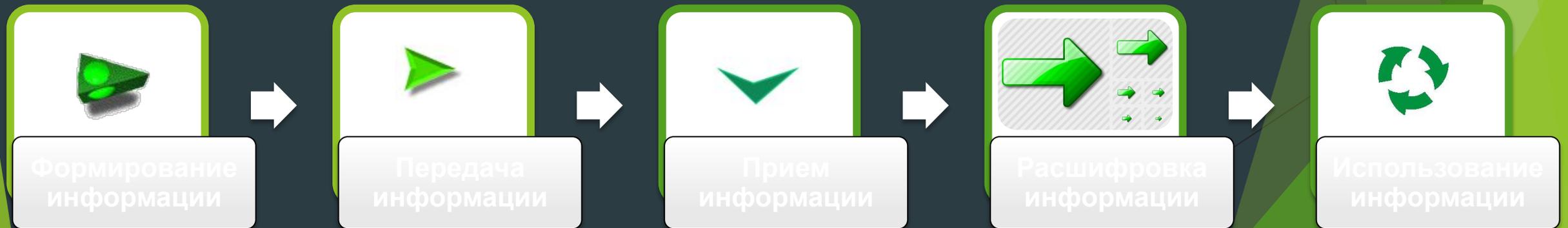
Термин «общение» рассматривается как межличностное взаимодействие людей при обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ



Коммуникационный процесс – это **процесс передачи информации** от одного человека к другому или между группами людей (группами и социальными институтами и т.п.) по разным каналам и при помощи различных коммуникативных средств

Для обозначения **собственно процесса передачи самой информации** (при этом **в меньшей мере рассматривается проблема взаимодействия**) в рамках общей теории коммуникации



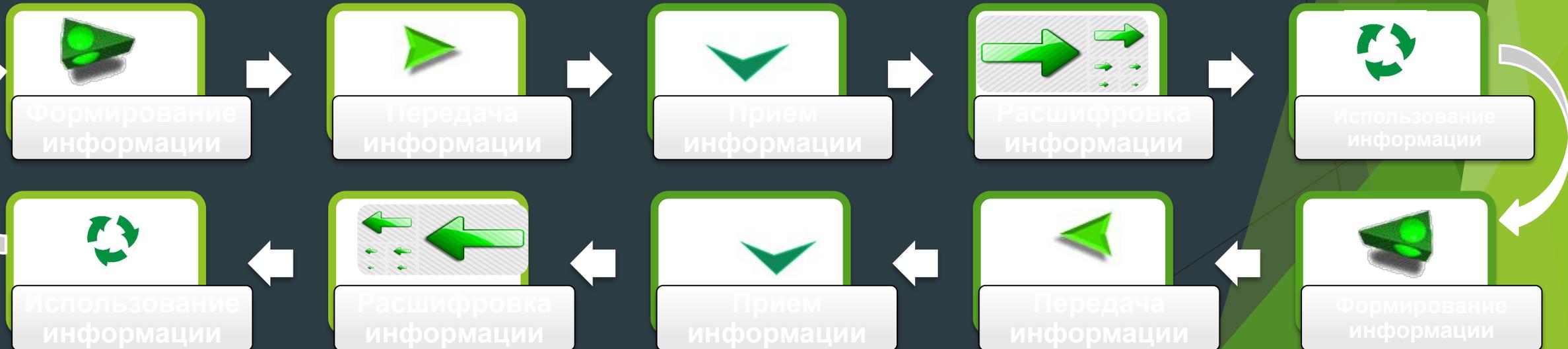
ОБЩИЕ ПОНЯТИЯ



Коммуникация (в переводе с лат. *communicatio* обозначает «общее, разделяемое со всеми») - **ЭТО СВЯЗЬ**, в ходе которой происходит обмен информацией между системами в живой и неживой природе



Коммуникативный процесс – **это взаимодействие** между различными субъектами коммуникации, при котором осуществляется обмен информацией

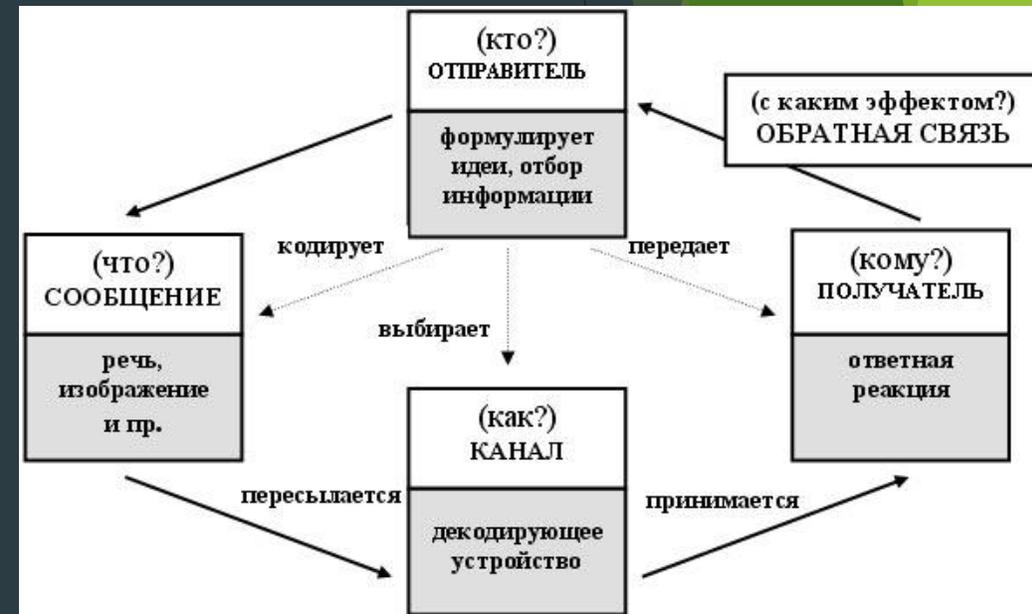


ФОРМУЛА ЛАССУЭЛЛА



ЛАССУЭЛЛ,
ГАРОЛЬД
(Harold D. Lasswell)

«кто, что сказал, посредством какого канала коммуникации, кому, с каким результатом».



КОММУНИКАТОР

человек, который
передает сообщение

СОДЕРЖАНИЕ
СООБЩЕНИЯ

то, что передается
коммуникатором

КАНАЛ
КОММУНИКАЦИИ

то, как или с помощью чего
осуществляется передача
сообщения

АДРЕСАТ
КОММУНИКАЦИИ

люди или аудитория, которой
направляется сообщение

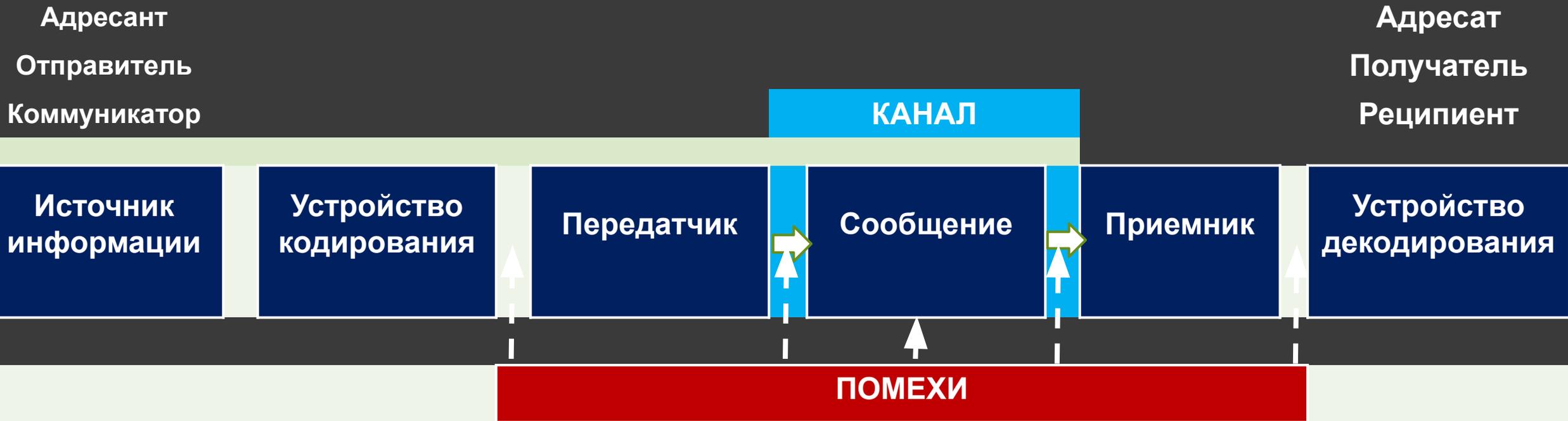
РЕЗУЛЬТАТ
КОММУНИКАЦИИ

то, с каким эффектом передано
соответствующее сообщение

ПРИКЛАДНЫЕ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

Прикладные модели коммуникации – модели, которые отслеживают составляющие коммуникативной цепочки с целью прогнозирования новых эффективных коммуникативных действий.

ЛИНЕЙНАЯ МОДЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ (по E. Shannon, W. Weaver, 1949)



Энтропия (шум) в теории коммуникации связана с теми внешними факторами, которые искажают сообщение, нарушают его целостность и возможность восприятия приемником.

ПРИКЛАДНЫЕ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ



Норберт
Винер

КАНАЛ

Источник
информации

Устройство
кодирования

Передатчик

Сообщение

Приемник

Устройство
декодирования

ПОМЕХИ

Норберт Винер (отец кибернетики) дополнил модель Шеннона – Уивера понятием обратной связи.

Психологом Теодором М. Ньюкомом была разработана более подвижная модель коммуникации, отражавшая взаимодействие участников коммуникативного акта, в особенности в отношении их когнитивного, эмоционального и артистического аспекта



Theodore M.
Newcomb

ПРИКЛАДНЫЕ МОДЕЛИ КОММУНИКАЦИИ

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ

(речевого события по Р.О. Якобсону)



Якобсон
Роман
Осипович

КОНТЕКСТ
в модели Якобсона связан с содержанием сообщения, с информацией, им передаваемой.



Понятие **КОНТАКТ** связано с регулятивным аспектом коммуникации

В модели коммуникации речевого события по Якобсону участвуют **АДРЕСАНТ** и **АДРЕСАТ**, от первого ко второму направляется **СООБЩЕНИЕ**, которое реализовано с помощью **КОДА**

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ КОММУНИКАЦИИ (речевого события по Р.О. Якобсону)

РЕФЕРЕНТИВНАЯ ФУНКЦИЯ –

ориентирована на контекст и представляет собой отсылку на смысловой объект, о котором идет речь в сообщении.

ЭМОТИВНАЯ

(экспрессивная) - связана с адресантом, выражает его отношение к тому, что он говорит

ФАТИЧЕСКАЯ

ориентирована на контакт и его непрерывное поддержание, а не на передачу или новизну передаваемой информации

КОНТЕКСТ

Референтивная функция

АДРЕСАНТ

Эмотивная функция

СООБЩЕНИЕ

Поэтическая функция

АДРЕСАТ

Конативная функция

КОНТАКТ

Фатическая функция

КОД

Метакоммуникативная функция

ПОЭТИЧЕСКАЯ -

направлена в первую очередь на сообщение, на его форму, превращая бытовую речь в образец словесного искусства

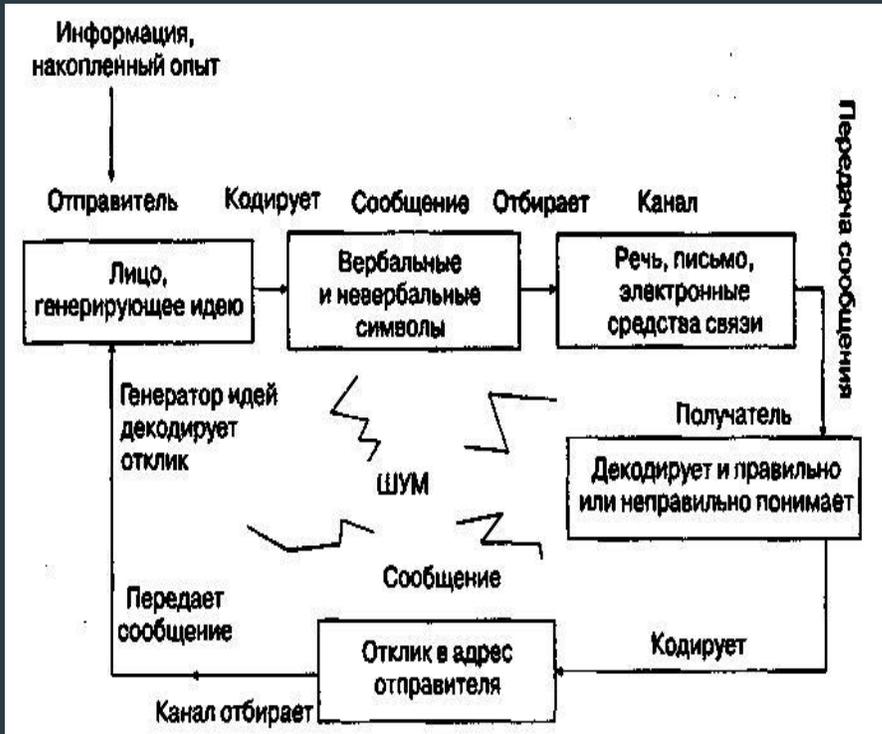
КОНАТИВНАЯ -

выражает непосредственное воздействие на собеседника, отражает ориентацию на адресата

МЕТАЯЗЫКОВАЯ -

связана с кодом передаваемой информации и ее правильным толкованием и пониманием собеседником

СХЕМА КОММУНИКАЦИОННОГО ПРОЦЕССА ПО В. ТРАМУ



- Отправитель - создатель сообщения, тот, кто выдвигает какие-либо идеи (самостоятельно создает информацию) или аккумулирует уже имеющуюся информацию для дальнейшей передачи
- Сообщение - подготовленная к передаче получателю информация, закодированная с помощью символов - слов, специальных знаковых символов, тона сообщения, рисунков, жестов, подтекста и т.д.
- Канал передачи информации - средство передачи информации, путь физической передачи сообщения
- Получатель - лицо (группа, организация), которому передана информация и которое интерпретирует (декодирует) ее.
- Результат (эффект) коммуникационного воздействия - изменения в поведении и состоянии получателя информации
- Обратная связь - оперативная реакция на воздействие
- Шум - то, что искажает смысл сообщения, элемент процесса, присутствующий практически на каждом этапе передачи информации.

СПЕЦИФИКА ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ

В человеческом
общении информация
*не только передается, но и
формируется, уточняется и
развивается*

СПЕЦИФИКА ОБМЕНА ИНФОРМАЦИЕЙ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ

ИНТЕРСУБЪЕКТИВНОСТЬ (S ↔ S процесс)	<ul style="list-style-type: none">□ В коммуникативном процессе происходит не простое движение информации, но и активный обмен ею между субъектами	
ВЛИЯНИЕ ПАРТНЕРОВ ДРУГ НА ДРУГА, ИЗМЕНЕНИЕ ТИПА ОТНОШЕНИЙ	<ul style="list-style-type: none">□ Коммуникативное влияние – психологическое воздействие одного коммуниканта на другого с целью изменения его поведения	
ЕДИНАЯ СИСТЕМА КОДИФИКАЦИИ И ДЕКОДИФИКАЦИИ	<ul style="list-style-type: none">□ Знаки и закрепленные за ними значения известны всем участникам коммуникативного процесса	
КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ	<ul style="list-style-type: none">□ Специфические коммуникативные барьеры социального или психологического характера	

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её.

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ПРОБЛЕМА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ БАРЬЕРОВ КОММУНИКАЦИИ

СОЦИАЛЬНЫЙ БАРЬЕР ВОЗНИКАЕТ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ, **ГОВОРЯЩИМИ НА ОДНОМ И ТОМ ЖЕ ЕСТЕСТВЕННОМ ЯЗЫКЕ, НО ПРИНАДЛЕЖАЩИМИ К РАЗЛИЧНЫМ СОЦИАЛЬНЫМ ГРУППАМ** ИЛИ К РАЗЛИЧНЫМ КУЛЬТУРНЫМ СЛОЯМ

Попытка преодолеть дистанцию между культурами коммуникантов наталкиваются на **культурные стереотипы**, задающие жесткие параметры «правильного» или «неправильного» истолкования текста (сообщения)

1. Никогда **не следует настаивать** на том, что единственно правильными являются только те представления, которые сложились в данной культуре. **Необходимо знакомить** с ними представителей других культур, объясняя причины их возникновения
2. Важно **иметь правильное представление о психологии и культуре** людей, с которыми осуществляется общение; именно в недооценке этого кроются причины большинства коммуникативных неудач
3. Необходимо **рассматривать сообщения с точки зрения получателей**, фокусировать внимание на получателе сообщения, его интересах, чувствах, приоритетах
4. Нужно **использовать различные средства доставки** сообщения
5. Следует **добиваться обратной связи** и в процессе коммуникации сверять свои действия с ответной реакцией получателя

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её.

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ПРОБЛЕМА БАРЬЕРОВ ОТНОШЕНИЯ



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это совокупность внешних и внутренних причин и явлений, мешающих эффективной коммуникации или полностью блокирующих её.

КОММУНИКАТИВНЫЙ БАРЬЕР - это психологическое препятствие на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ





КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ПРОБЛЕМА БАРЬЕРОВ ПОНИМАНИЯ

БАРЬЕРЫ ПОНИМАНИЯ

ФОНЕТИЧЕСКОЕ НЕПОНИМАНИЕ (от греч. φωνή — «звук»)

- ✓ невыразительная речь,
- ✓ речь-скороговорка,
- ✓ звуки-паразиты,
- ✓ дефекты речи

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь;
- учет аудитории и индивидуальных особенностей людей;
- наличие обратной связи с собеседником (аудиторией)

СЕМАНТИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ (греч. σηματικός - обозначающий) различия в системах значений (тезаурусах)

- ✓ В коммуникации используются понятия, имеющие разное значение для коммуниканта и реципиента, приводящие к искажению смысла получаемой информации

СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ:

- употребления сленговых слов,
- непонятных терминов, заменяя их синонимами, упрощая передаваемую информацию

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ПРОБЛЕМА БАРЬЕРОВ ПОНИМАНИЯ

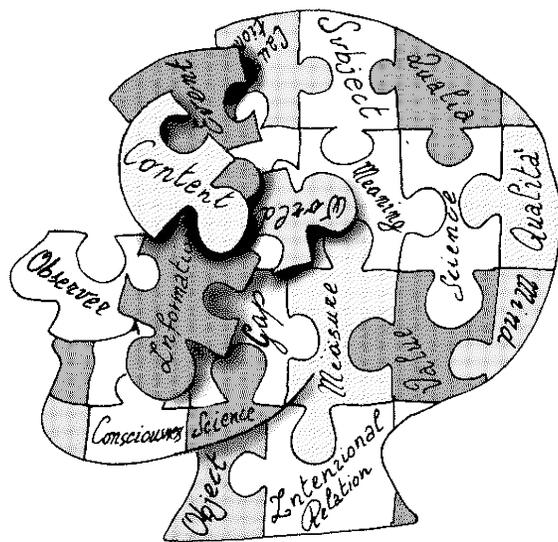
**БАРЬЕРЫ
ПОНИМАНИЯ**

**СТИЛИСТИЧЕСКИЕ
БАРЬЕРЫ**

**НЕСООТВЕТСТВИЕ
СТИЛЯ РЕЧИ
КОММУНИКАНТА**

СИТУАЦИИ ОБЩЕНИЯ

**АКТУАЛЬНОМУ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ
СОСТОЯНИЮ ПАРТНЕРА
ПО ОБЩЕНИЮ**



**ПРАВИЛЬНО
СТРУКТУРИРОВАТЬ
ПЕРЕДАВАЕМУЮ
ИНФОРМАЦИЮ**

ПРАВИЛО РАМКИ

ПРАВИЛО ЦЕПИ

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

ПРОБЛЕМА БАРЬЕРОВ ПОНИМАНИЯ

**БАРЬЕРЫ
ПОНИМАНИЯ**

**СТИЛИСТИЧЕСКИЕ
БАРЬЕРЫ**

ПРАВИЛО РАМКИ

ПРАВИЛО ЦЕПИ

начало и конец

любого информационного ряда,
из чего бы он ни состоял,
сохраняется в памяти человека
лучше, чем середина

содержание общения не может быть
бесформенной грудой разнообразных
сведений, оно должно быть
**каким-то образом выстроено,
соединено в цепь, «перечислено»**

ВНАЧАЛЕ РАЗГОВОРА УКАЗАТЬ
цель, перспективы и
предполагаемые результаты

Р
А
М
К
А

В КОНЦЕ РАЗГОВОРА —
подвести итоги, показать
ретроспективу и отметить
степень достижения целей

ПРОСТОЕ ПЕРЕЧИСЛЕНИЕ:
«во-первых, во-вторых, в-третьих»

РАНЖИРОВАНИЕ:
«сначала о главном, теперь о
составных элементах..»

ЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПЬ
«если это — то.....»

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ



КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ И СПОСОБЫ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

БАРЬЕРЫ ПОНИМАНИЯ

ЛОГИЧЕСКИЕ БАРЬЕРЫ

ЛОГИКА
ПЕРЕДАВАЕМОЙ ИНФОРМАЦИИ **СЛОЖНА**
ЛИБО **ПРОТИВОРЕЧИВА**

учет логики и жизненной позиции собеседника

правильная аргументация



ВОЗРАСТАЮЩАЯ
(когда сила аргументов к концу общения возрастает)

ЦЕЛЕСООБРАЗНО обращаться при:

- **высокой** заинтересованности
- **высоком** образовательном уровне

УБЫВАЮЩАЯ
(когда сила аргументов к концу сообщения ослабевает)

ЦЕЛЕСООБРАЗНО обращаться при:

- **низкой** заинтересованности
- **низком** образовательном уровне

ОДНОСТОРОННЯЯ
(когда аргументы только положительные или только отрицательные)

ЦЕЛЕСООБРАЗНО обращаться при:

- **позитивной** установке респондента
- **низком** образовательном уровне

ДВУСТОРОННЯЯ
(когда используются различные аргументы — как положительные, так и отрицательные)

ЦЕЛЕСООБРАЗНО обращаться при:

- **негативной** установке респондента
- **высоком** образовательном уровне

ОБЩЕНИЕ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

Общение между людьми осуществляется по двум основным каналам

ВЕРБАЛЬНОМУ

взаимодействие людей с помощью устных и письменных сообщений, выражающееся в обмене мыслями, информацией, эмоциями переживаниями

НЕВЕРБАЛЬНОМУ

сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

ВЕРБАЛЬНЫЙ КАНАЛ КОММУНИКАЦИИ: ПЕРЕДАЧА И ВОСПРИЯТИЕ СООБЩЕНИЯ

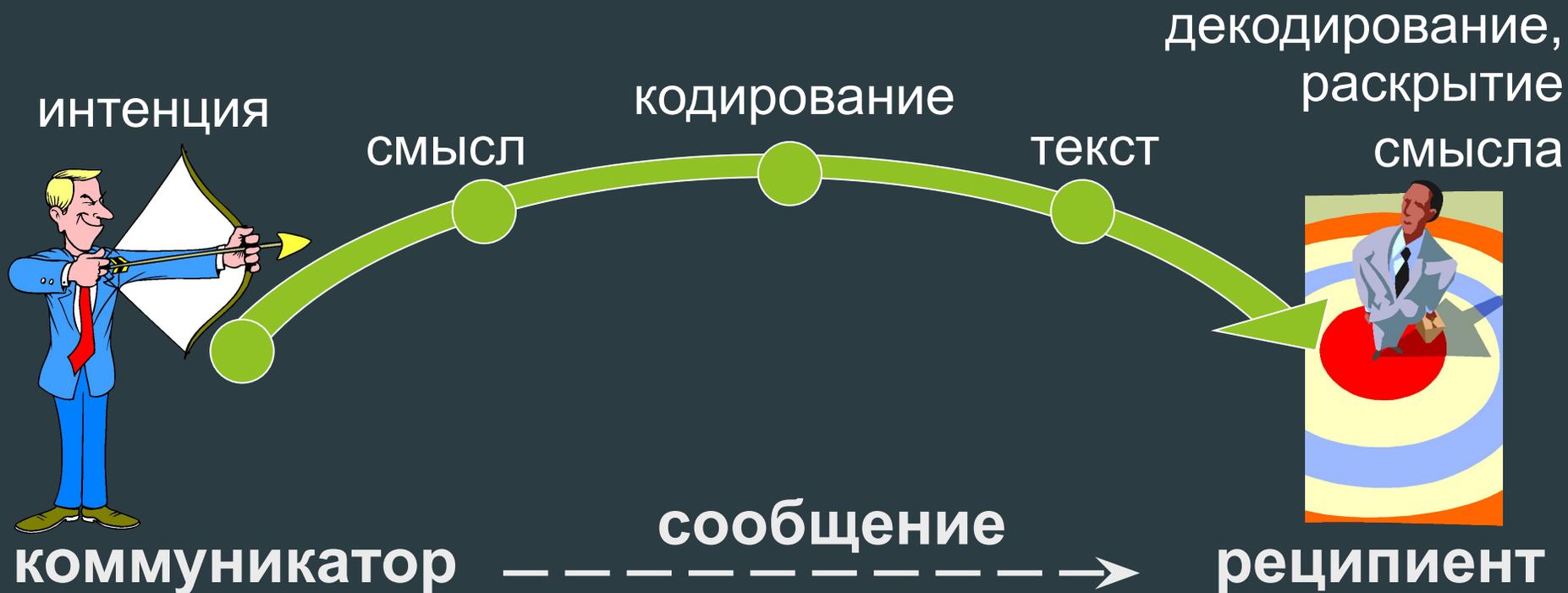
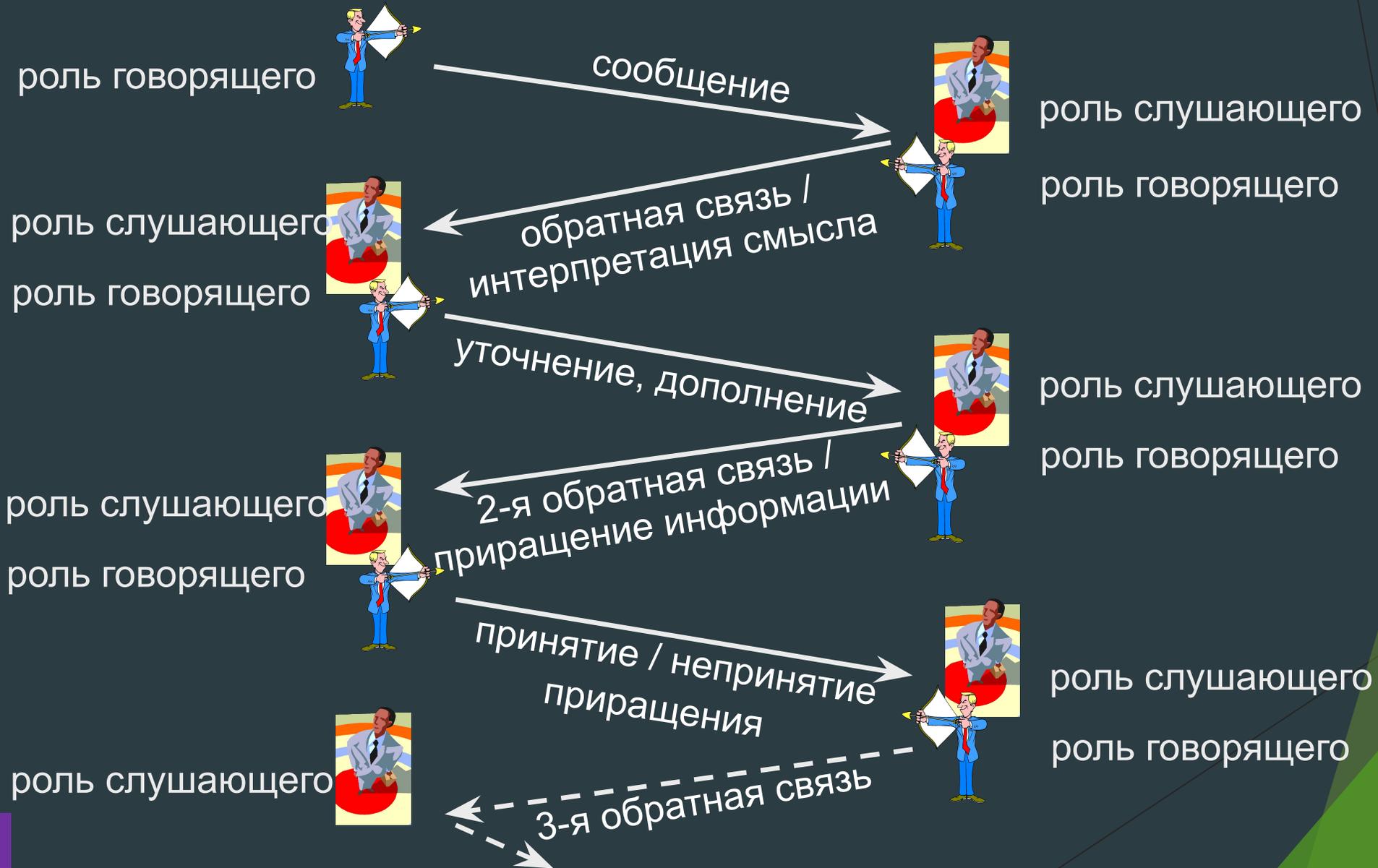


СХЕМА ДИАЛОГА



ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ



ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения — оно скажется неэффективным.



«социальный интеллект»,
«практически-психологический ум»,
«коммуникабельность»
«коммуникативная компетентность»



ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ — это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения

Коммуникативная компетентность **рассматривается как система внутренних ресурсов**, обходимых для построения эффективной коммуникации в определённом круге ситуаций межличностного взаимодействия

ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ ХАРАКТЕРНО:

ДОСТИЖЕНИЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ ПАРТНЕРОВ

**ЛУЧШЕЕ ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ
И ПРЕДМЕТА ОБЩЕНИЯ**

достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ПРИЧИНАМИ ПЛОХОЙ КОММУНИКАЦИИ МОГУТ БЫТЬ:

СТЕРЕОТИПЫ	упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, которые препятствуют объективному анализу и пониманию людей.
ПРЕДВЗЯТОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ	склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («верю тому, чему хочу верить»)
ПЛОХИЕ ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ	поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда
ОТСУТСТВИЕ ВНИМАНИЯ И ИНТЕРЕСА СОБЕСЕДНИКА	интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя: с помощью этой информации можно получить желаемое или предупредить нежелательное развитие событий
ПРЕНЕБРЕЖЕНИЕ ФАКТАМИ	привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов
ОШИБКИ В ПОСТРОЕНИИ ВЫСКАЗЫВАНИЙ	неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п
НЕВЕРНЫЙ ВЫБОР СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ ОБЩЕНИЯ	

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ — это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения

Коммуникативная компетентность складывается из
СПОСОБНОСТЕЙ:

- **ДАВАТЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОГНОЗ**
• коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться
- **СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ПРОГРАММИРОВАТЬ**
• процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации
- **ОСУЩЕСТВЛЯТЬ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ**
• процессами общения в коммуникативной ситуации

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ РАЗВИТИЯ

УСЛОВИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ОБЩЕЕ ПРАВИЛО	Нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе
ПРАВИЛО «ПОСТОЯННОЙ ГОТОВНОСТИ К ПОНИМАНИЮ»	Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений
ПРАВИЛО КОНКРЕТНОСТИ	Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами
ПРАВИЛО КОНТРОЛЯ НАД НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СИГНАЛАМИ	Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходим также контроль над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» — мимикой, жестами, интонацией, позой
ПРАВИЛО «СОБСТВЕННОЙ НЕПРАВОТЫ»	При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕЕ РАЗВИТИЯ

УСЛОВИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

ПРАВИЛО «МЕСТА И ВРЕМЕНИ»

Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется

ПРАВИЛО ОТКРЫТОСТИ

Готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника

ПРАВИЛО АКТИВНОГО И КОНСТРУКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

техника, позволяющая точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений

ПРАВИЛО ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

умение замечать реакции собеседника и менять свое поведение до тех пор, пока вы не получите нужную реакцию



ТИПЫ КОММУНИКАТИВНЫХ СЕТЕЙ

КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ – это определенное взаимодействие индивидов, участвующих в коммуникационном процессе, с помощью информационных потоков

КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ ПОЛНОЙ СИСТЕМЫ

охватывающая устойчивые схемы коммуникации
всех индивидов в системе

КОММУНИКАЦИОННАЯ ГРУППА

определяемая как подсистема,
элементы которой взаимодействуют друг с другом
относительно чаще, чем с другими элементами
коммуникационной системы

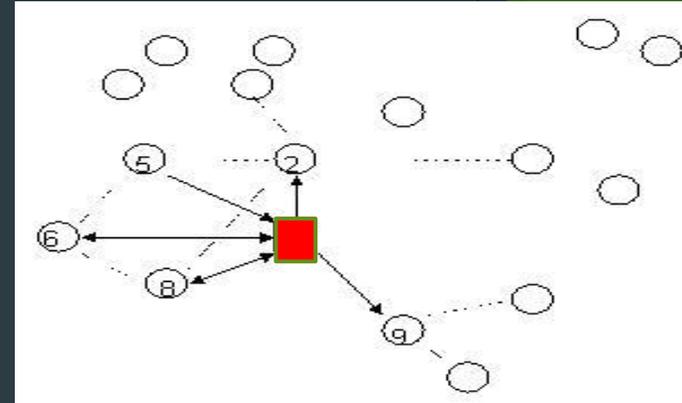
ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ КОММУНИКАЦИИ

определяемая как устойчивая схема
коммуникационных потоков данного индивида
с любыми другими индивидами

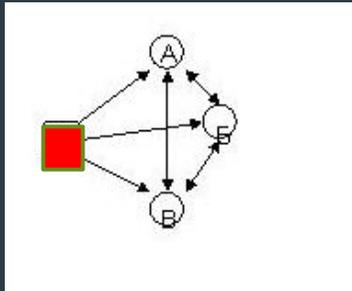
ТИПЫ КОММУНИКАТИВНЫХ СЕТЕЙ

ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ КОММУНИКАЦИЙ

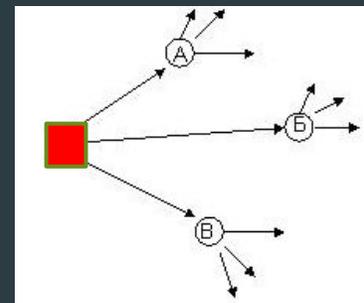
ОБЩАЯ СХЕМА



ВЗАИМОСВЯЗАННАЯ
ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ
КОММУНИКАЦИИ



РАДИАЛЬНАЯ
ЛИЧНОСТНАЯ СЕТЬ
КОММУНИКАЦИИ



ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

УЧАСТВУЮТ В ПРОИЗВОДСТВЕ ТЕКСТА
(процесс передачи информации)

УЧАСТВУЮТ В ВОСПРИЯТИИ ТЕКСТА
(заложенной в нем информации)

УСТНАЯ
РЕЧЬ

ПИСЬМЕННАЯ
РЕЧЬ

СЛУШАНИЕ

ЧТЕНИЕ



Один из основных средств
передачи информации

В речи реализуется и через нее
посредством высказываний
выполняет свою коммуникативную
функцию язык

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ЯЗЫКА В ПРОЦЕССЕ ВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ЯЗЫК — система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения

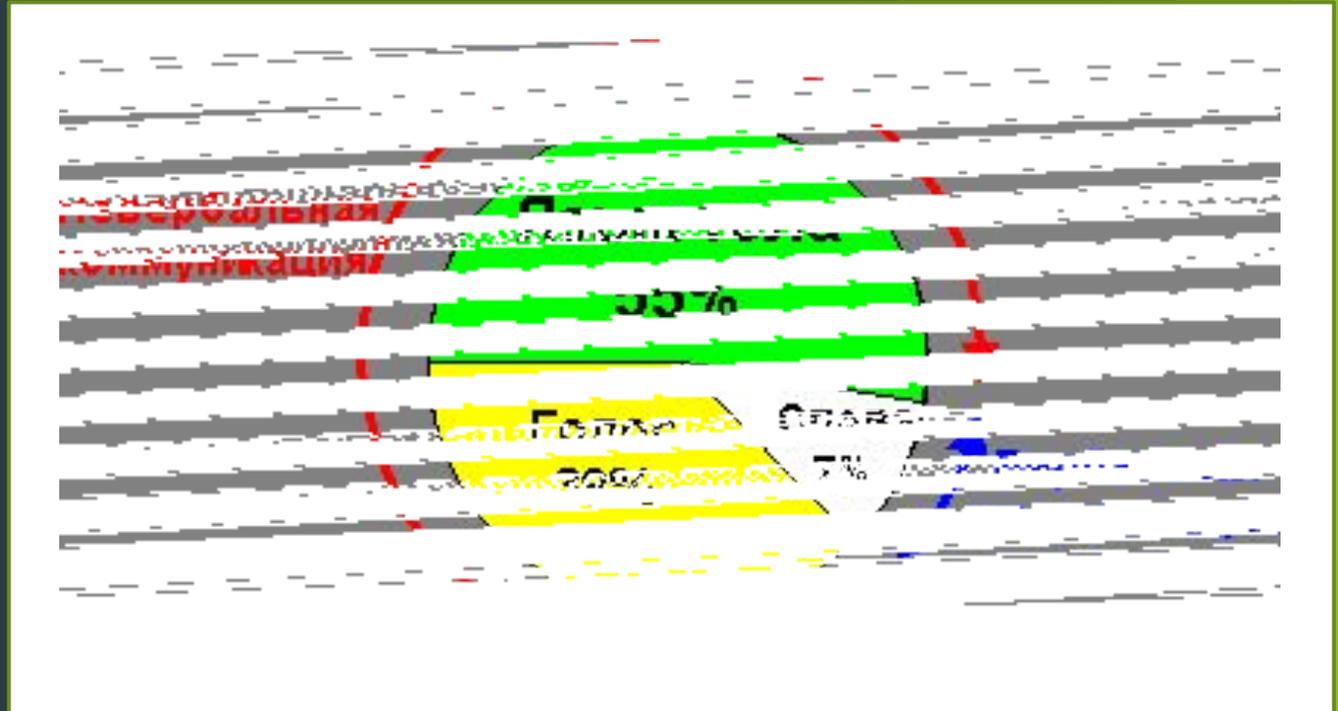
КОММУНИКАТИВНАЯ	—	функция обмена информацией
КОНСТРУКТИВНАЯ	—	функция формулирования мыслей
АПЕЛЛЯТИВНАЯ	—	функция воздействие на адресата
ЭМОТИВНАЯ	—	непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию
ФАТИЧЕСКАЯ	—	обмен ритуальными (этикетными) формулами
МЕТАЯЗЫКОВАЯ	—	функция толкования

ПОНЯТИЕ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ:

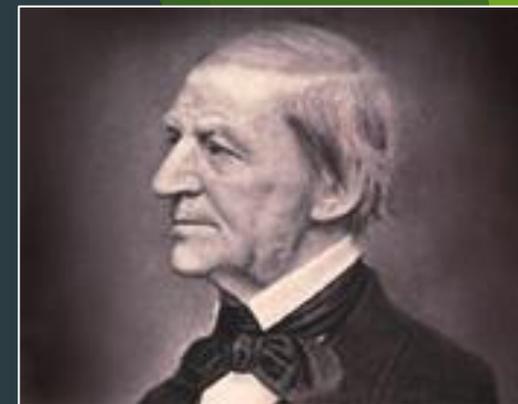
- на 7% является вербальным (слова и фразы),
- на 38% вокальным (интонация, тон голоса, др. звуки),
- на 55% - невербальным.

Вербальные способы используются для передачи фактической информации, а невербально передаются эмоции и чувства собеседников

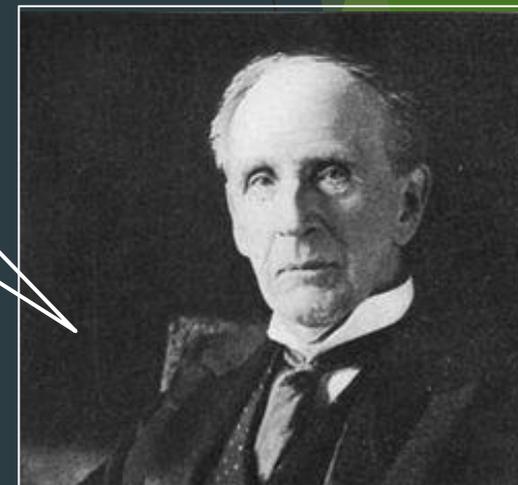


Когда глаза говорят
одно, а язык другое,
**опытный человек
больше верит первым**

В речи важны три вещи: кто говорит,
как он говорит и что он говорит,
**причем последнее имеет наименьшее
значение...**



РАЛЬФ УОЛДО ЭМЕРСОН
(американский эссеист,
поэт и философ)
(1803 –1882)



ДЖОН МОРЛИ
английский
государственный
деятель, писатель
(1803 —1882)

ЗНАКОВЫЕ СИСТЕМЫ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна

Оптико-кинетическая
система знаков

свойство общей моторики
различных частей тела:
рук – ЖЕСТИКУЛЯЦИЯ
лица – МИМИКА
позы- ПАНТОМИМИКА

Паралингвистическая и
экстралингвистическая
система знаков

**ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ
КОМПОНЕНТЫ** -
атипические
индивидуальные
особенности произношения
(речевые паузы, смех,
покашливание, вздохи, плач,
заикание)

**ПАРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ
ЗНАКИ** -

система вокализации
(качество голоса, его
диапазон, тональность)

Организация
пространства
и времени
коммуникативного
процесса

ПРОКСЕМИКА
(от англ. *proximity* -
близость) - область
социальной психологии и
семиотики, занимающаяся
изучением
пространственной и
временной знаковой
системы общения

Визуальный
контакт

«КОНТАКТ ГЛАЗ»,
имеющий место в
визуальном общении
(частота обмена взглядами,
длительность их, смена
статики и динамики
взгляда, избегание и др.)

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна

КИНЕСТИКА

КИНЕСТИКА
(др.-греч. κίνησις - движение) - совокупность телодвижений, (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата)

ПРОСОДИКА И ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА

ЭКСТРАЛИНГВИСТИЧЕСКИЕ КОМПОНЕНТЫ - атипические индивидуальные особенности произношения (речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание)

ПРОКСЕМИКА

ПРОКСЕМИКА
(от англ. proximity - близость) - область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения

ТАКЕСИКА

ТАКЕСИКА (англ. tacesics) – компоненты невербальной коммуникации, которые состоят в осуществлении непосредственных телесных контактов коммуникантов и связаны с кожно-тактильной стимуляцией (напр., рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия).

ПРОСОДИКА
(от греч. προσωδία «припев») – система фонетических средств (акценты, тембр, ритмика, интонация, громкость и др.

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

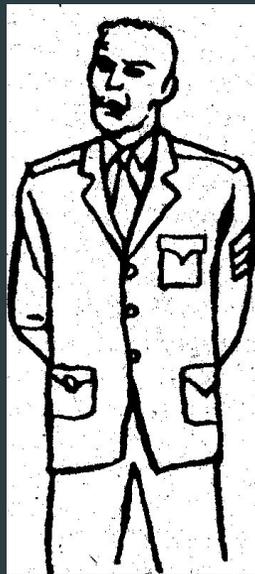
КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПОЗА — определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, которые изменяют это положение или влияют на него.

ПОЗЫ МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА ДВЕ БОЛЬШИЕ ГРУППЫ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, СИДИТ ЧЕЛОВЕК ИЛИ СТОИТ

СТОЙКА ШИРОКО РАССТАВИВ НОГИ

означает потребность в самоутверждении, потребность в высокой самооценке, а часто сверхкомпенсацию чувства неполноценности



ЗАЩИТНАЯ ПОЗА В ПОЛОЖЕНИИ СТОЯ

Именно так стоят люди в том случае, если среди них находится незнакомец. Присоединяясь к группе незнакомых вам людей, стоящих в открытой, дружественной манере, попробуйте принять такую позу. Один за другим, остальные члены группы тоже примут эту позу, и будут находиться в ней до тех пор, пока вы не отойдете от них. Затем отойдите в сторону и посмотрите, как, один за другим, члены группы снова примут свою первоначальную открытую позу.



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА



Ладонь вниз – приказной жест



Большие пальцы заложены за
вырезы жилета - выражение своего
«Я» в разговоре.

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПОЗА —определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, которые изменяют это положение или влияют на него.

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ	ВИДЫ ПОЗЫ
ЭТАПЫ ОБЩЕНИЯ	Позы: <ul style="list-style-type: none"> ✓ вступления и выхода из контакта
ВИДЫ ОТНОШЕНИЙ И ВЗАИМООТНОШЕНИЙ	Позы, выражающие: <ul style="list-style-type: none"> ✓ симпатии - антипатии, ✓ подчинение - доминирование, ✓ включенность - отчужденность
ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ	Позы: <ul style="list-style-type: none"> ✓ напряженная - расслабленная, ✓ активная - пассивная
СООТВЕТСТВИЕ ПОЗ ПАРТНЕРОВ В ОБЩЕНИИ	Позы: <ul style="list-style-type: none"> ✓ синхронные - несинхронные
НАПРАВЛЕННОСТЬ ПОЗЫ	Позы партнеров: <ul style="list-style-type: none"> ✓ лицом друг к другу, ✓ спиной друг к другу, ✓ лицом к спине
СООТВЕТСТВИЕ ПОЗЫ ДРУГИМ ЭЛЕМЕНТАМ ЭКСПРЕССИИ	Позы <ul style="list-style-type: none"> ✓ гармоничная или дисгармоничная

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПОЗА — определенное положение частей тела человека: головы, туловища, рук, ног, а также движения, которые изменяют это положение или влияют на него.

ПОЗЫ ВСТУПЛЕНИЯ И ВЫХОДА ИЗ КОНТАКТА



Готовность
закончить
встречу



Готовность
действовать

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

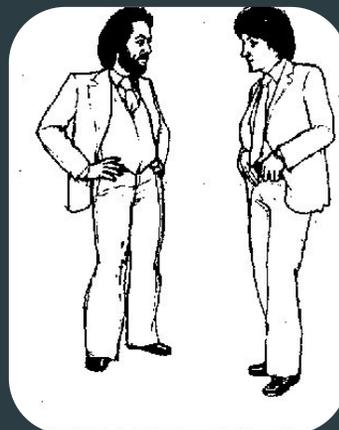
КИНЕСТИКА: ПОЗА

ВИДЫ ОТНОШЕНИЙ И ВЗАИМООТНОШЕНИЙ
ПОЗЫ



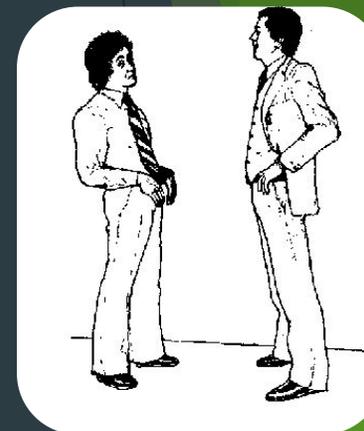
Симпатия

СИМПАТИИ



Оценка
друг друга

АНТИПАТИИ



Назревает
конфликт

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

ВИДЫ ОТНОШЕНИЙ И ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

ПОЗЫ

ДОМИНИРОВАНИЯ



ПОДЧИНЕНИЯ

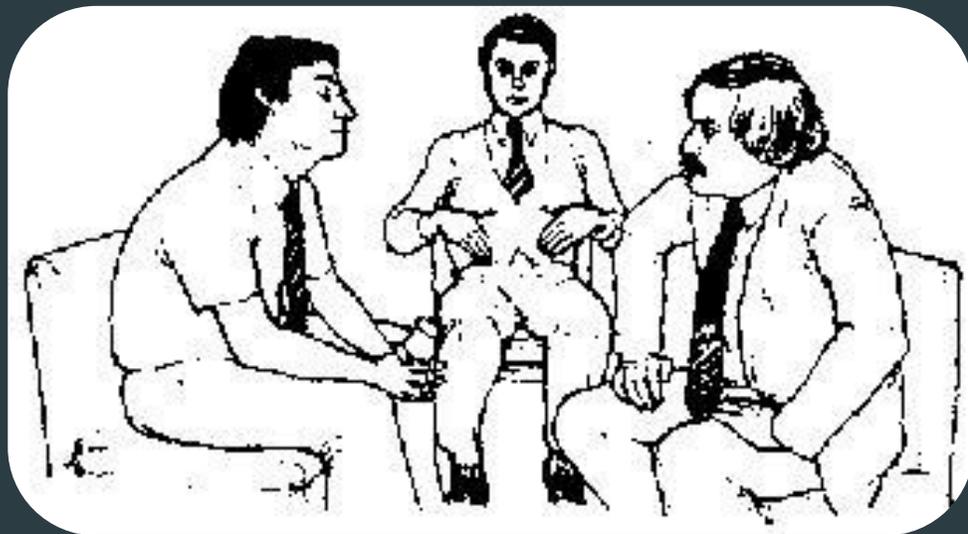


ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

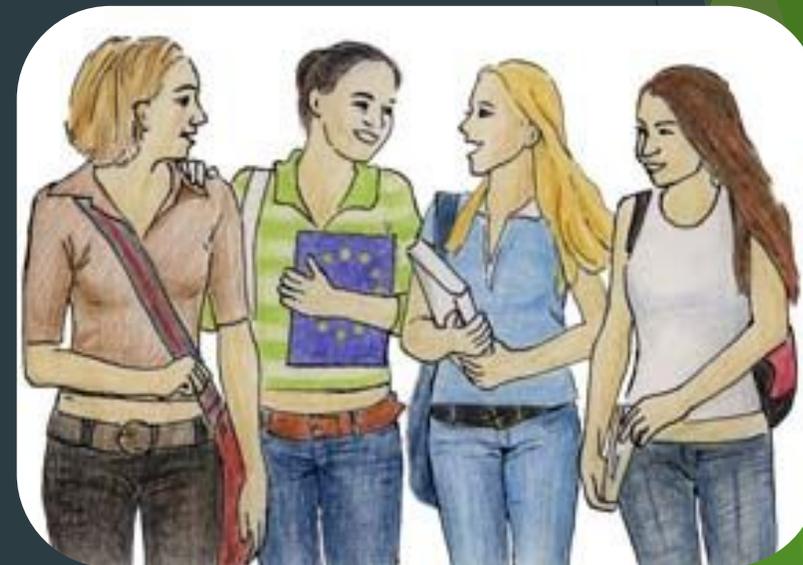
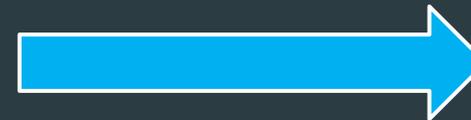
КИНЕСТИКА: ПОЗА

ВИДЫ ОТНОШЕНИЙ И ВЗАИМООТНОШЕНИЙ
ПОЗЫ

ОТЧУЖДЕННОСТИ



ВКЛЮЧЕННОСТИ



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

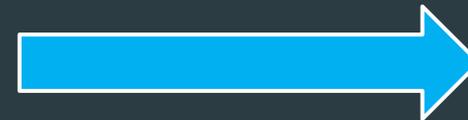
КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ

ПОЗЫ

НАПРЯЖЕННАЯ

РАССЛАБЛЕННАЯ



СТАДИИ РАССЛАБЛЕНИЯ НАПРЯЖЕННОЙ ПОЗЫ

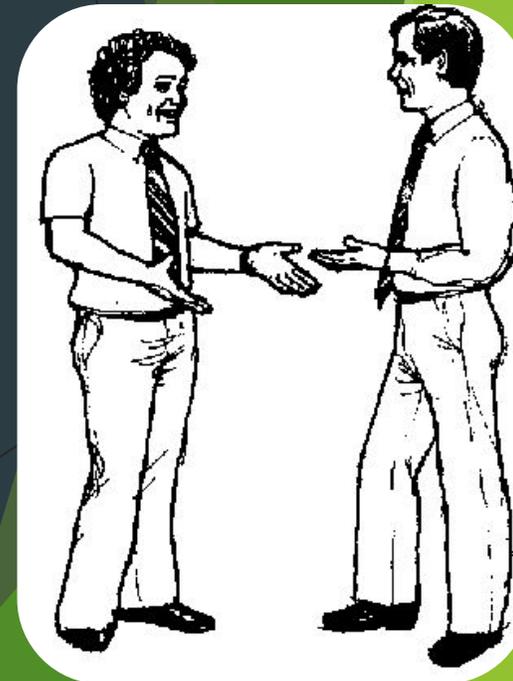
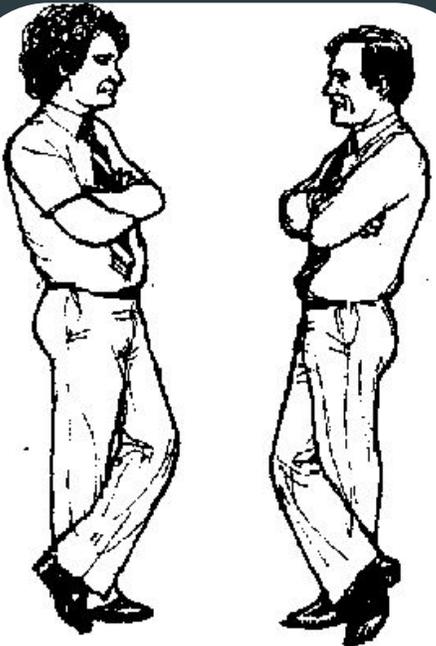
СТАДИЯ_1. Закрытая поза. Руки и ноги скрещены.

СТАДИЯ_2. Ноги уже не скрещены, а ступни стоят в нейтральном положении.

СТАДИЯ_3. Рука, находящаяся сверху, выныривает из замка рук, ладонь мелькает в ходе беседы, но назад в замок уже не возвращается.

СТАДИЯ_4. Руки уже разомкнуты и одна рука уже свободно жестикулирует, она может пойти на бедро или в карман.

СТАДИЯ_5. Один человек отставляет ногу назад, а другую ногу вперед так, что она носком указывает на человека, который ему интересен.



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ

ПОЗЫ

АКТИВНАЯ



ПАССИВНАЯ



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

НАПРАВЛЕННОСТЬ ПОЗЫ

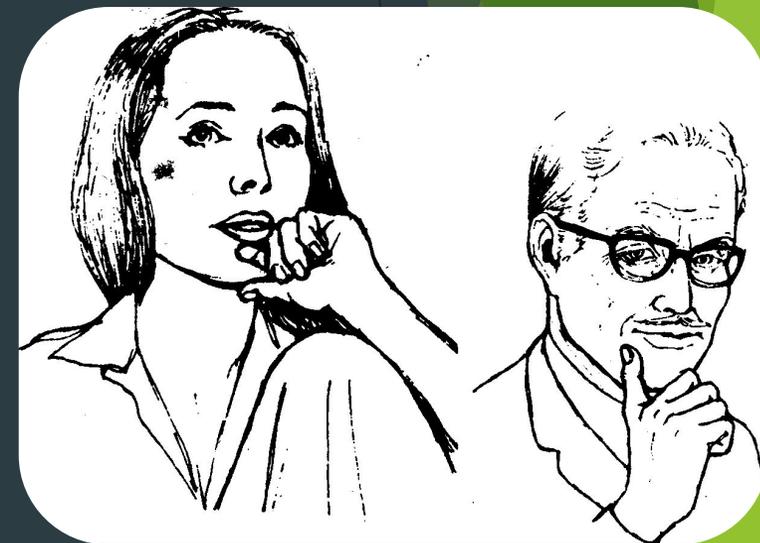
ЛИЦОМ ДРУГ К ДРУГУ



СПИНОЙ ДРУГ К ДРУГУ



ЛИЦОМ К СПИНЕ



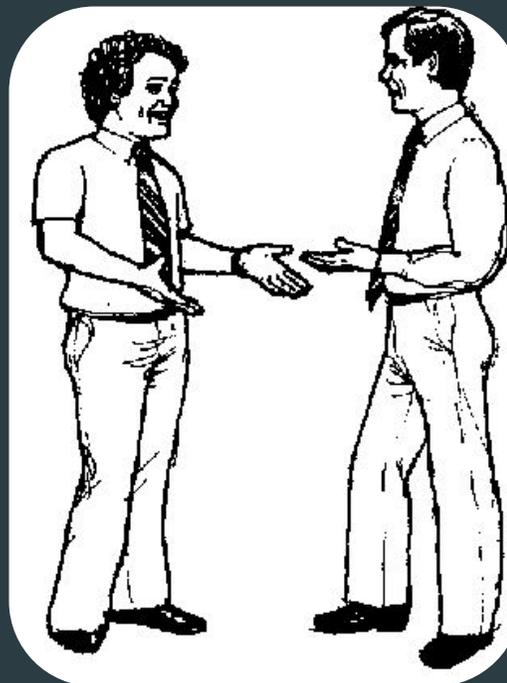
ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОЗА

ПОЗА

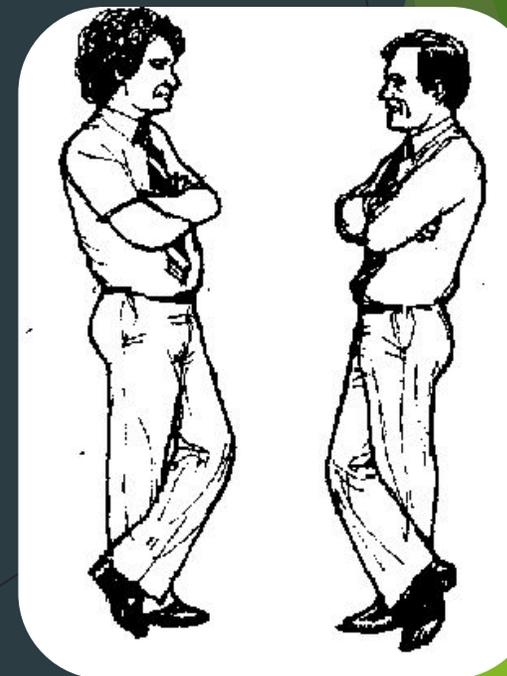
ОТКРЫТАЯ ПОЗА

определяется поворотом корпуса и головы к собеседнику, раскрытостью ладоней, нескрещенным положением ног, расслабленностью мышц, прямым взглядом в лицо



ЗАКРЫТАЯ ПОЗА

характеризуется «отбрасыванием» корпуса назад, скрещенным положением рук и ног, напряженностью мышц



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОХОДКА

ПОХОДКА - совокупность индивидуальных признаков, характеризующих ходьбу, с одновременными движениями и положением туловища, головы и свободных конечностей.

ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОХОДКИ:



- РИТМ
- СКОРОСТЬ
- ДЛИНА ШАГА
- ДАВЛЕНИЕ НА ПОВЕРХНОСТЬ
- ПОЛОЖЕНИЕ НОСКОВ НОГ
- ДВИЖЕНИЕ РУК
- ДВИЖЕНИЕ ПЛЕЧ
- ПОЛОЖЕНИЕ ГОЛОВЫ

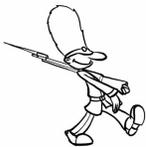
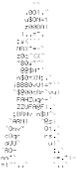
ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОХОДКА

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ КЛАССИФИКАЦИИ		ВИДЫ ПОХОДКИ
РИСУНОК ПОХОДКИ И РАЗМЕР ШАГА	→	походка бесшумная, легкая, порывистая, энергичная и т.д.
ВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ	→	походка младенца, подростка, юношеская, старческая
ГЕНДЕРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ	→	мужская, женская походка
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ	→	походка моряка, балерины, топ-модели и т.д.
СТАТУСНАЯ ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ	→	походка начальника, "командира", царя и т.д.
ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СОСТОЯНИЯ	→	походка уверенная, виноватая, гордая, ленивая, трусливая, подхалимская и т.д.

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОХОДКА

ОСНОВАНИЯ для КЛАССИФИКАЦИИ	ВИДЫ ПОХОДКИ	
РИТМИЧНАЯ ПОХОДКА	□ свойственна человеку воодушевленному, Она может свидетельствовать о хорошем настроении или о том, что в голову пришло интересное решение	
РАЗМАШИСТАЯ ПОХОДКА	□ при среднем и малом росте свидетельствует о целеустремленности, активности, экстравертированности	
КОРОТКИЕ И МЕЛКИЕ ШАЖКИ	□ часто присущи осторожному, расчетливому человеку, умеющему держать себя в руках	
ПРЕРЫВИСТАЯ, СПОТЫКАЮЩАЯСЯ ПОХОДКА	□ показатель неуверенности, скованности, робости	

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ПОХОДКА

ОСНОВАНИЯ для КЛАССИФИКАЦИИ	ВИДЫ ПОХОДКИ	
ВОЛОЧАЩАЯСЯ ПОХОДКА	□ может говорить и о плохом настроении, и об отсутствии заинтересованности	
МЕДЛЕННАЯ ПОХОДКА С ОПУЩЕННОЙ ГОЛОВОЙ И СЦЕПЛЕННЫМИ ЗА СПИНОЙ РУКАМИ	□ бывает у человека, занятого решением какой-либо проблемы	
СИЛЬНАЯ ОТМАШКА РУКАМИ ПРИ ХОДЬБЕ	□ свидетельствует о целеустремленности, решительности человека	
ПРИВЫЧКА ПОСТОЯННО ДЕРЖАТЬ РУКИ В КАРМАНАХ ПРИ ХОДЬБЕ	□ говорит о критичности, скрытности человека, стремлении подавлять других	

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна

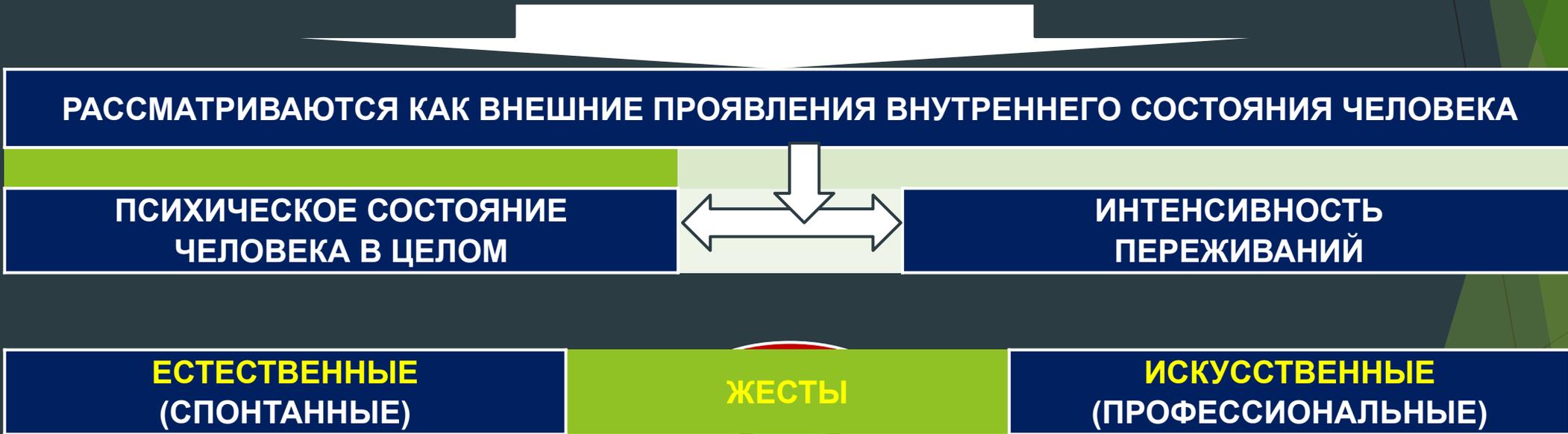




ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ЖЕСТЫ

ЖЕСТ (от лат. *gestus* - движение тела) - некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ЖЕСТЫ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ ВЫРАЖЕНИЯ –
являются прямым отражением
внутреннего состояния исполнителя

ЖЕСТЫ

**СИГНАЛЫ
ДИАЛОГА**

Ч.Дарвин считал эмоциональные
выражения (речь идет прежде
всего о мимике) врожденными и
универсальными для всех
человеческих культур.

Сигналы диалога
осваиваются путем
научения и
варьируют от
культуры к культуре

ЖЕСТЫ – ЭМБЛЕМЫ
(аналоги слов или высказываний)
имеют самостоятельное лексическое
значение и способны передавать
смысл независимо от лексического
контекста

ЖЕСТЫ – ИЛЛЮСТРАТОРЫ
жесты, сопровождающие какой-то
речевой фрагмент и тесно связанные
с его содержанием

ЖЕСТЫ – РЕГУЛЯТОРЫ
жесты, управляющие ходом
коммуникативного процесса
(устанавливающие, поддерживающие
или завершающие коммуникацию)

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ЖЕСТЫ - ЭМБЛЕМЫ



В Пакистане -
(женщина
мужчине) -
ты ничтожество!



В Турции, Италии -
восхищение,
похвала
человеку.
Правда в Италии
"пучёк" ещё
целуют)



В Европе - "куцши",
иди н/х
В Японии, Таиланде -
предложение секс
услуг.



В России -
"шшш"
В Японии -
фаллический
символ



В Пране -
фаллический
символ



В Израиле - "rega",
подожди
секундочку.
В Узбекистане -
пошел в ж/у,
запкнись .



Позвони мне,
я тебе
перезвоню.



В Греции -
"выпянутая ладонь",
порцание,
неприличный жест.
Везде - отрицание.



В Колизее -
убей
противника
В России -
дела хреново.



В России -
всё отлично.



Во Франции -
ты рогаговец.
В Италии -
оберег от
сглаза.



В Грузии - ок.
На Украине -
"куцши"



В Палестине -
"пять молитв
Корана"против
зависти
защита от
сглаза,



В Японии -
солднные
деньги.

В Португалии -
непристойность.

Во Франции -
ты / ноль.

В Тунисе -
я тебя убью !

В Сирии - пошел к чёрту.



В некоторых
странах
Африки -
подойди
поближе .



В Англии -
ну я тебе покажу!
В Америке - мы
команда, нас
водой не
разольешь .



В Италии -
"лодочка",
ну рассказывай !
В Мексике -
заплатишь
ответу.



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: ЖЕСТЫ - ЭМБЛЕМЫ

ЦИФРЫ И ПОСТРОЕНИЯ



ПРИКАЗЫ И ОПОВЕЩЕНИЯ



ОБОЗНАЧЕНИЯ



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: МИМИКА

МИМИКА - координированные движения мышц лица, отражающие состояние, чувства, эмоции

отражает



П ПСИХИЧЕСКИЕ СОСТОЯНИЯ ГОВОРЯЩЕГО	радость, удовлетворение, внимательность, скуку, досаду, усталость, удивление, волнение, напряжение, гнев, растерянность и пр.
П ОТНОШЕНИЕ ГОВОРЯЩЕГО К ПРОИЗНОСИМЫМ СЛОВАМ	их значимость для говорящего, веру в то, что он говорит, как сам понимает то, что говорит, как понимает слушающего и др.
П ОТНОШЕНИЕ К СОБЕСЕДНИКУ	безразличие, уважение, сочувствие, доброжелательность, пренебрежение, разочарование и др
П ОТНОШЕНИЕ К САМОМУ СЕБЕ И СВОИМ ДЕЙСТВИЯМ	внимательность, волевою собранность, решимость, непреклонность, неуверенность в себе, растерянность, самодовольство, подготовку к какому-то действию и пр
П НЕКОТОРЫЕ ДРУГИЕ КАЧЕСТВА	интеллигентность, ум, малообразованность, глупость, самообладание, волю и др.

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: МИМИКА

МИМИКА - координированные движения мышц лица, отражающие состояние, чувства, эмоции



- МИМИКА ЛИЦА ПОЛДАЕТСЯ АНАЛИЗУ ПО СЛЕДУЮЩИМ ОСНОВАНИЯМ:**
- **НЕПРОИЗВОЛЬНЫЕ ДВИЖЕНИЯ**, обусловленные эмоциями
 - сведение бровей,
 - прищуренность глаз,
 - вертикальные складки на лбу и т.д.)
 - **ПРОИЗВОЛЬНЫЕ ДВИЖЕНИЯ**, служащие сознательной передаче определенных сигналов
 - подмигивание,
 - гримасы,
 - насмешливое выражение и т.д.
 - **ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ**
 - тонус, сила, комбинация мышечных сокращений,
 - динамика,
 - амплитуда,
 - симметрия - асимметрия
 - **СОЦИАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ**
 - межкультурные типы выражений лица;
 - выражения лица, принятые в определенной культуре, социальной группе;

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ

Части и элементы лица												
	ГНЕВ		ПРЕЗРЕНИЕ		СТРАДАНИЕ		СТРАХ		УДИВЛЕНИЕ		РАДОСТЬ	
Подвижность лица	Лицо динамичное						Лицо застывшее				Лицо динамичное	
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице						Горизонтальные складки на лбу					
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты вверх						Внутренние уголки бровей подняты вверх					
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице						Брови подняты вверх					
Яркость глаз	Глаза блестят		Глаза тусклые				Блеск глаз не выражен				Глаза блестят	
Форма глаз	Глаза раскрыты или сужены		Глаза сужены				Глаза широко раскрыты				Глаза прищурены или раскрыты	
Губы	Уголки губ опущены						Уголки губ приподняты					
Положение рта	Рот открыт		Рот закрыт				Рот открыт				Рот обычно закрыт	

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ

Части и
элементы лица



ГНЕВ



ПРЕЗРЕНИЕ



СТРАДАНИЕ

Подвижность
лица

Лицо динамичное

Лоб

Вертикальные складки на лбу и переносице

Уголки бровей

Внешние уголки бровей подняты вверх

Положение
бровей

Брови сдвинуты к переносице

Яркость глаз

Глаза блестят

Глаза тусклые

Форма глаз

Глаза
раскрыты или
сужены

Глаза сужены

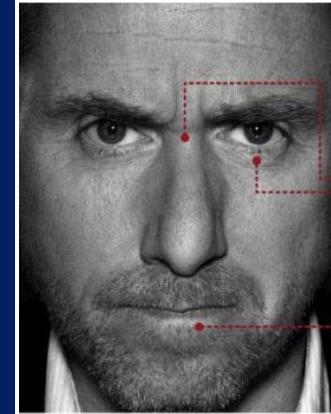
Губы

Уголки губ опущены

Положение рта

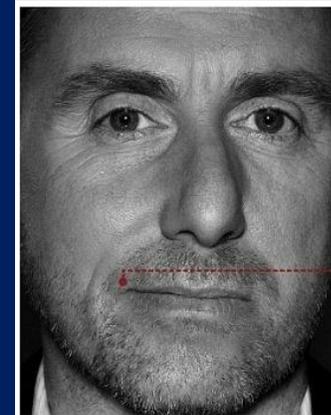
Рот открыт

Рот закрыт



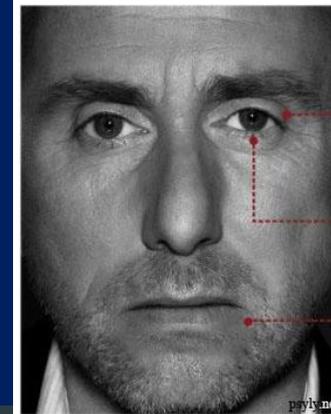
Гнев, злость

- ① Брови опущены и сведены
- ② Глаза сверкают
- ③ Губы сжаты



Презрение

- ① Приподнятый уголок рта с одной стороны



Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены



ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ

Части и
элементы лица



СТРАХ



УДИВЛЕНИЕ



РАДОСТЬ

Подвижность
лица

Лицо застывшее

Лицо
динамичное

Лоб

Горизонтальные складки на лбу

Уголки бровей

Внутренние уголки бровей подняты вверх

Положение
бровей

Брови подняты вверх

Яркость глаз

Блеск глаз не выражен

Глаза блестят

Форма глаз

Глаза широко раскрыты

Глаза
прищурены
или раскрыты

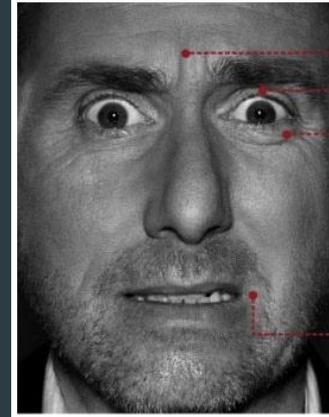
Губы

Уголки губ приподняты

Положение рта

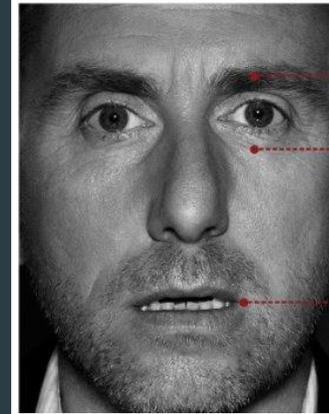
Рот открыт

Рот обычно
закрыт



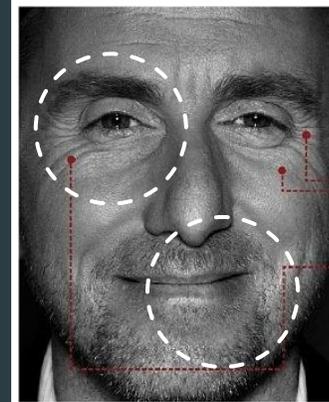
Страх

- ① Брови подняты и сведены
- ② Верхние веки подняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы слегка растянуты по горизонтали



Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт



Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз



ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: МИМИКА

**ПРИЗНАКИ
ОБМАНА ПО
МИМИКЕ
ЛИЦА**

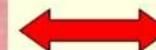


■ Легкая улыбка без подъема нижних век:



Губы слегка оттянуты назад от верхних и нижних зубов, образуя продолговатую линию губ, а сама улыбка не кажется глубокой, уголки губ опущены, нижнее веко напряжено.

Для сравнения - искренняя улыбка:



Под глазами образуются характерные мимические морщины «гусиные лапки», зубы полностью обнажены, напряжение губ отсутствует.

■ сужение глаз собеседника (прищуривание)



В спокойном состоянии внутренний угол глаза хорошо просматривается, веки не напряжены



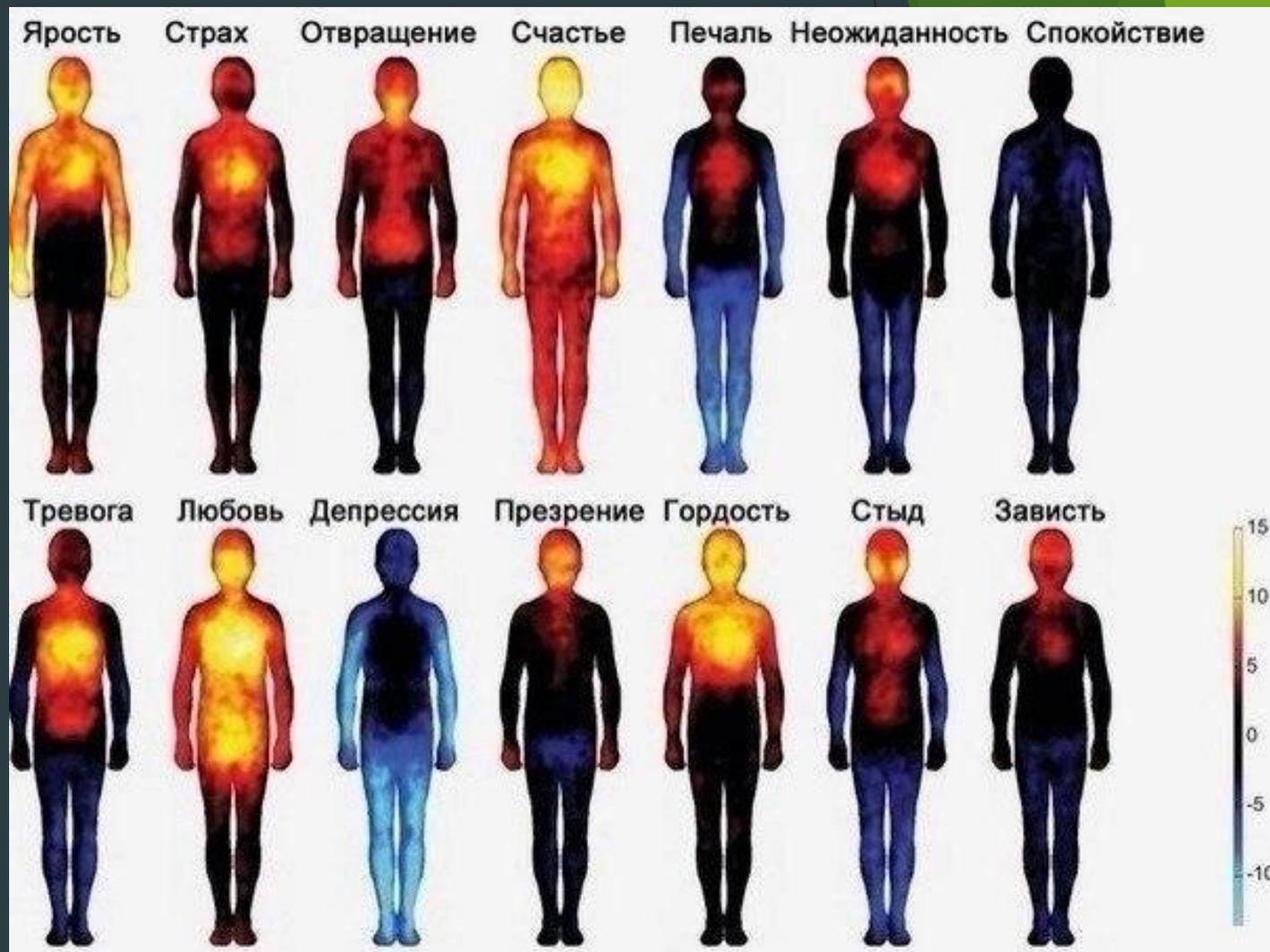
Нижнее веко напряжено, обзор красной области в уголке глаза сужается.

ОПТИКО-КИНЕТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА ЗНАКОВ

КИНЕСТИКА: МИМИКА



ГНЕВ



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ: КОНТАКТ ГЛАЗ

КОНТАКТ ГЛАЗ включает обмен взглядами, время фиксации взгляда на партнере и направление взгляда.

Зависит от содержания общения, индивидуальных различий, характера отношений, культурных различий.

АНАЛИЗИРУЮТСЯ:

- **ВРЕМЕННЫЕ ПАРАМЕТРЫ** (частота, длительность контакта);
- **ПРОСТРАНСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ** (направления движения в глаза партнеру, в сторону, вверх-вниз, вправо-влево);
- **СТЕПЕНЬ ИНТЕНСИВНОСТИ** (пристальный взгляд, «скользящий взгляд» и т.д.)
- **ДИНАМИКА ВЗГЛЯДОВ** (когда собеседник начинает или перестает смотреть).



СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



ПАРАЛИНГВИСТИКА И ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА

- **ПАРАЛИНГВИСТИКА** – ритмико-интонационные стороны речи – высота, длительность, скорость, громкость речи. Наиболее сложное явление - интонация, т.к. она выполняет лингвистическую и нелингвистическую функцию.
- **ЭКСТРАЛИНГВИСТИКА** – включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плач, кашель, смех, вздохи, шепот и др.



- ✓ Дополняют, замещают, предвосхищают вербальное сообщение.
- ✓ Передают состояние.
- ✓ Трудно контролируются.
- ✓ Связаны со статусными, социальными, полоролевыми различиями.

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ



Лабунская
Вера
Александровна



ПРОКСЕМИКА: ИЗУЧЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОСТРАНСТВА И ВРЕМЕНИ КОНТАКТА



ПРОКСЕМИКА – специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения; располагает в настоящее время большим экспериментальным материалом

- ✓ **ИНТИМНАЯ ЗОНА** (0 - 45 см). В эту зону допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди, для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения.
- ✓ **ЛИЧНАЯ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНАЯ ЗОНА** (45 - 120 см) предназначена для обыденной беседы с друзьями и коллегами и предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор.
- ✓ **СОЦИАЛЬНАЯ ЗОНА** (120 - 400 см) обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми людьми, которых не очень хорошо знают.
- ✓ **ПУБЛИЧНАЯ ЗОНА** (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей (в лекционной аудитории, на митинге и пр.).

