

The background features a gradient from red to blue, overlaid with faint technical diagrams including circular gauges with numerical scales (40, 150, 160, 170, 180, 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260) and various circular arrows. A starry space pattern is visible in the lower right portion.

# НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

ВЫПОЛНИЛА СТУДЕНТКА ГРУППЫ МЦО-116

ФАЗЛИЕВА Ю. А.

# СОДЕРЖАНИЕ:

- Введение:
- Кинесика:
  1. Походка
  2. Поза
  3. Жесты
  4. Мимика
  5. Визуальный контакт
    - Голосовые характеристики
    - Такесика
- Проксемика:
  1. Дистанция
  2. Ориентация
- Заключение
- Приложение

# ВВЕДЕНИЕ

- Невербальное общение - это «язык жестов», такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Австралийский специалист Аллан Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Т.е. не столь значимо, что говорится, а как это делается.
- Невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрывааемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Т.е., невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

# КИНЕСИКА

Кинесика - общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.

# ПОХОДКА

- Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Можно определить по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.
- Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, правильная осанка - легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.

# ПОХОДКА

- Можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать.
- Те, кто всегда держит руки в карманах - скорее всего очень критичны и скрытны, обычно им нравится подавлять других людей.
- Человек, держащий руки на бедрах, стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время.
- Люди, занятые решением проблем, часто ходят в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной, походка очень медленная.
- У самодовольных, несколько заносчивых персон - высоко поднятый подбородок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги - словно деревянные. Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление.

# ПОЗА

- Человеческое тело способно принять около 1000 различных устойчивых положений (поз).
- Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.
- Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

# ПОЗА

- Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук. Эта поза передает двойной сигнал первый о негативном или оборонном отношении (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук). Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках.
- Когда слушающий скрещивает руки на груди, у него не только складывается отрицательное отношение к выступающему, но он, к тому же, обращает меньше внимания на то, что он слышит.



# ЖЕСТЫ

- Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Существуют и микрожесты: движение глаз, покраснение щек, увеличение количества миганий, подергивания губ и т.д.
- Во всех культурах есть основные сходные жесты, среди которых можно выделить: коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.); модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.); описательные - те, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

# ЖЕСТЫ

- Собрание несуществующих ворсинок. Когда человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения, он проделывает жесты, которые называются жестами вытеснения, т.е. они проявляются вследствие сдерживания своего мнения.
- Существуют три основных положения головы. Первое - прямая голова. Это положение головы характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Когда голова наклоняется в сторону, это говорит о том, что у человека пробудился интерес. Если голова наклонена вниз, это говорит о том, что отношение человека отрицательное, и даже осуждающее.

# МИМИКА

Мимика - движения мышц лица, это главный показатель чувств. Считается, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица.

# МИМИКА

Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Некоторые психологи придерживаются мнения, что мы улыбаемся не только потому, что мы рады чему-либо, но и потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее и увереннее. При встрече улыбка снимает настороженность первых минут и способствует более уверенному и спокойному общению.

# ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ

Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.

# ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ

- В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: "я доверяю вам".

Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает. Во время речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями. Отвод взгляда при паузе обычно означает: "Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте". Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен». Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

- Прикрытые веки. Больше всего нас раздражают люди, которые во время разговора опускают веки. Этот жест подсознательный и является попыткой человека убрать вас из поля своего зрения, потому что вы ему надоели или стали неинтересным, или он чувствует свое превосходство над вами.



- Как контролировать взгляд собеседника.  
Чтобы установить максимальный контроль над вниманием человека, используйте ручку или указку для того, чтобы показывать на наглядном средстве и описывать то, что изображено. Затем, отнимите ручку от наглядного средства и держите ее на линии ваших и его глаз. Как за магнитом, его голова поднимется, и он будет смотреть вам в глаза, в результате чего будет видеть и слышать все, что вы ему будете говорить, и, следовательно, максимально поглощать информацию. Постарайтесь сделать так, чтобы ладонь другой руки была в поле зрения.



# ГОЛОСОВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Просодика - это общее название таких ритмикоинтонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр. Экстралингвистика - это включение в речь пауз и различных психофизиологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.
- Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонацию речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства и мысли.
- Голос содержит в себе очень много информации о хозяине. Опытный специалист по голосу сможет определить возраст, местность проживания, состояние здоровья, характер и темперамент его обладателя.

# ГОЛОСОВЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Немало информации дают сила и высота голоса. Некоторые чувства, например, энтузиазм, радость и недоверие, обычно передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким голосом. Такие чувства как горе, печаль, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы.
- Скорость речи также отражает чувства. Человек говорит быстро, если он взволнован, обеспокоен, говорит о своих личных трудностях или хочет нас в чем-то убедить, уговорить. Медленная речь чаще всего свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.
- Неуверенность в выборе слов проявляется тогда, когда говорящий не уверен в себе или собирается нас удивить. Обычно речевые недостатки более выражены при волнении или когда человек пытается обмануть своего собеседника.

- Смех - это особенно предательская вещь, в которой человек раскрывается наиболее полно. Так, смех на -а (ха-ха) - совершенно открытый, идущий от сердца, облегчающий и беззаботный. Смех на -е (хе-хе) - не слишком симпатичный, вызывающий, дерзкий, завистливый. Смех на -и (хи-хи) - скрытный, хитрый; смесь иронии и злорадства. Смех на -о (хо-хо) звучит хвастливо-угрожающе, в основе издевательский и протестующий. Смех на -у (ху-ху) указывает на скрытый страх, боязливость.

# ТАКЕСИКА

- Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.
- Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений, равенства социального положения в обществе.

# ТАКЕСИКА

- Самое распространенное такесическое средство - **непременный атрибут** любой встречи и прощания - рукопожатие.
- Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное. Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. Им человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения. Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

# ПРОКСЕМИКА

К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.



# ДИСТАНЦИЯ

- Дистанция - расстояние при общении. Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении.
- Чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они смотрят друг на друга, и наоборот.

Нормы приближения двух людей друг к другу определены четырьмя расстояниями:

- Интимное расстояние - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди.
- Персональное - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми.
- Социальное - от 120 до 400 см - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.
- Публичное - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обменяться несколькими словами или воздержаться от общения, на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.



# ОРИЕНТАЦИЯ

- Ориентация выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, что сигнализирует о желании общаться.
- Правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей могут выражаться через то, какое место они занимают за столом.
- В сфере бизнеса часто используются квадратные и круглые столы. Квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых переговоров, для отчитывания провинившихся и т.п. Круглый стол служит созданию непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, если требуется достичь согласия.

# ОРИЕНТАЦИЯ

- Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции.
- Положение друг против друга может вызвать оборонительное отношение и атмосферу соперничества.
- Независимую позицию занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности. Это положение можно расценивать и как враждебное.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несколько полезных советов:

- Исключите скрещивание рук из своего репертуара. Когда вы находитесь в такой позе, люди более критично относятся к вашим словам, запоминают меньше информации. Вы им не нравитесь. Усвойте открытые позы, внушающие симпатию и доверие.
- При любой возможности старайтесь рассаживать слушателей на кресла с подлокотниками. Это позволит людям не скрещивать руки на груди и активнее участвовать в разговоре. Не ставьте стулья слишком близко друг к другу, в этом случае слушатели будут скрещивать руки, чтобы не касаться друг друга.
- Если человек сидит, скрестив руки на груди, вы можете предложить ему ознакомиться с какими-либо материалами или предложить напитки.

- Существует два основных правила достижения взаимопонимания с помощью рукопожатия. Во-первых, ладони собеседников должны располагаться вертикально, не демонстрируя ни доминирования, ни подчиненности. Такое рукопожатие говорит о равенстве. Во-вторых, сила рукопожатия должна быть совершенно равной. Это означает, что когда вас знакомят с группой из 10 человек, вам придется несколько раз изменить силу рукопожатия и расположение ладони.
- Держите предметы в левой руке. Если, к примеру, вы знакомитесь с кем-либо, но при этом в правой руке держите бокал, вам придется взять бокал в другую руку. Даже если вы проделаете этот прием успешно и не обольете собеседника, тому придется пожимать вашу холодную и влажную руку. И именно это холодное, влажное, неприятное рукопожатие и будет определять первое впечатление о вас.

# ПРИЛОЖЕНИЕ

- Всмотритесь внимательно в эти рисунки и попытайтесь определить оттенки улыбки человека.

1 – Искренняя улыбка. Ее дают лишь скуловые мышцы, мышцы нижней части лица не участвуют.

2 – Испуганная улыбка. Уголки губ растягиваются по направлению к ушам так, что рот приобретает форму прямоугольника.

3 – Презрительная улыбка. Сокращаются мышцы в уголках губ, вызывая небольшой изгиб вверх, явно выраженный с одной стороны.

4 – Жалкая улыбка. Основное отличие от сдержанной - отсутствие всех признаков напряжения мышц вокруг глаз.

5 – Улыбка Чаплина. Дугообразное поднятие губ, гораздо более сильное, чем при искренней улыбке.

6 – Притворная улыбка. Более асимметрична, чем искренняя. Сопровождается движением мышц вокруг глаз.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ)))