

Невербальные средства коммуникации.



Существует 7 основных знаковых систем:

1. *Оптико-кинестическая система знаков.*
2. *Паралингвистическая система знаков.*
3. *Экстралингвистическая система знаков.*
4. *Проксемика.*
5. *Визуальная система знаков.*
6. *Тактильная система знаков.*
7. *Ольфакторная система*



жесты делятся на два типа: открытые и закрытые.

▪ *Мимика – движение мышц лица. Три основных группы мышц лица, которые отвечают за мимику:*

1. круговые мышцы глаз;

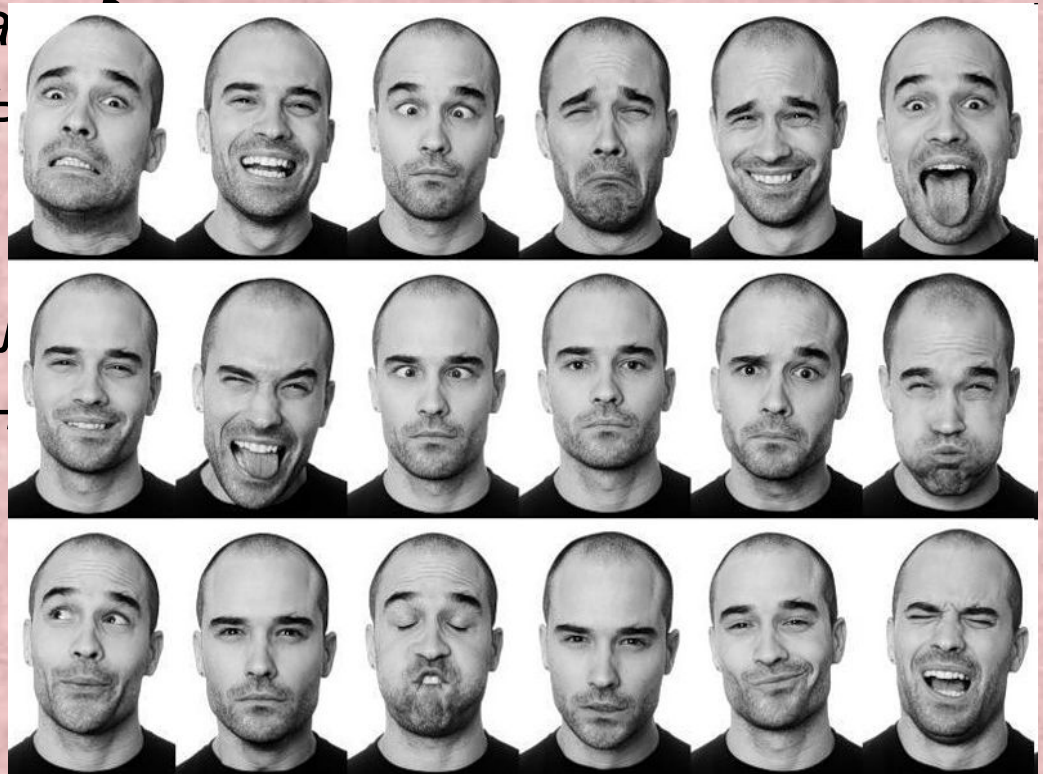
2. мышцы скул;

3. Круговые мышцы рта

дополнительные группы

2. мышцы шеи.

▪ *Пантомимика – расположение*
целом, осанка + сочетание



2. Паралингвистическая система знаков

– система вокализации голоса.

Основные характеристики:

- тембр
- тональность
- диапазон
- громкость
- интонация



3. Экстралингвистическая система знаков – это включение в речь околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.



4. Проксемика – это расположение
партнера в пространстве.
Включает в себя три элемента:

- *зоны*
- *позиции*
- *позы*



расстояние вытянутой руки до локтя. Существует 4 зоны:

- Интимная зона – от 0 до 15 см – только для межличностных отношений.
- Личная зона – от 15 см до 1,5 м – тоже для межличностного общения, но не настолько близкого как в интимной зоне.
- Социальная зона – от 1,5 до 4 м – предназначена для общения с точки зрения делового и профессионального взаимодействия.
- Публичная зона – от 4 до 8 м и больше – для взаимодействия с большой аудиторией.

Факторы, влияющие на изменение зон:

- актуальное психологическое состояние: при переживании стенических (положительных) чувств зоны уменьшаются (т.е. человек может подпустить к себе ближе и не будет чувствовать дискомфорта), при переживании астенических (отрицательных) чувств зоны, наоборот, увеличиваются.
- возрастные особенности: чем человек старше, тем больше он увеличивает зоны.
- темпераментальные особенности: холерики и сангвиники зоны увеличивают, флегматики и меланхолики – уменьшают.
- полоролевые особенности: проявляются на двух уровнях:
 1. при внутриполовом взаимодействии (партнеры одного пола): мужчины зоны уменьшают, женщины – увеличивают.
 2. при межполовом взаимодействии (партнеры разного пола): мужчины – уменьшают, женщины – увеличивают.
- территориально-региональные особенности: жители северных регионов – увеличивают, а южных – уменьшают.



▪ ПОЗИЦИИ

1. «лицом к лицу» при личносно-ориентированном общении ее использовать нельзя, так как она обязывает все время смотреть в глаза, а это го делать нельзя, создает напряженность.

2. «плечом к плечу» неэффективна при профессиональном взаимодействии, так как не дает возможности получать информацию с помощью мимики. Хорошо работает в системе межличностных взаимоотношений, так как формируется доверительность и комфортность.

3. «лицом к спине» не эффективна вообще.

4. «под углом» самая эффективная для делового общения, особенно в диаде, когда взгляды не уперты друг в друга, а соприкасаются.

5. «круглый стол» эффективна при взаимодействии в группе.



■ ПОЗЫ

1. «пристройка сверху» Главный субъект стоит, а ведомый сидит.
2. «пристройка снизу» Главный субъект сидит, а его партнер стоит
3. «на равных» Оба сидят или оба стоят



5. Визуальная система знаков

Это взаимодействие с помощью глаз.

Концентрация взгляда – степень сосредоточенности взгляда на партнере.

Самая эффективная – 70% от времени общения взгляд должен быть направлен на собеседника.



б. Тактильная система знаков – система прикосновений к партнеру

4 элемента:

1) непосредственные прикосновения предназначены для привлечения внимания партнера, установления более близкого контакта, снятия напряжения. Допустимы только в области плеча, т.к. там меньше всего рецепторов.

2) рукопожатие: мужское, женское, смешанное (инициатор - женщина)

3) объятия: официальные – прикосновение корпуса

4) поцелуи: щека к щеке, чисто си



7. Ольфакторная система знаков – это система запахов

2 вида запахов:

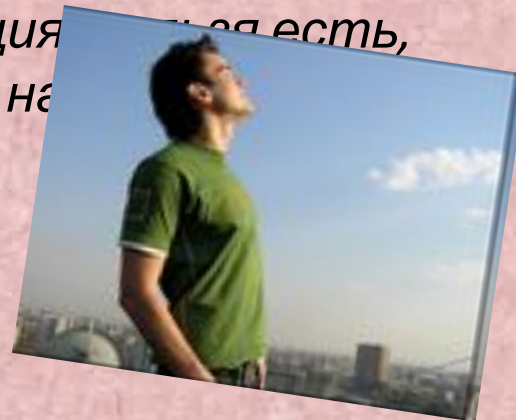
1) запахи человека

Главный субъект должен выполнять 2 нормы запахов:

- санитарно-гигиенические нормы
- психологическая норма запахов (дозированное использование парфюма)

2) запахи окружающей среды

Там, где проходит коммуникация, где есть, готовить и т.д., должна быть норма проветривания.



*«Из слов человека можно видеть, за кого он хочет прослыть, но то, кто он на самом деле есть, можно угадать лишь по его мимике, жестам, телодвижениям, которые непроизвольны»
Ф.Шиллер*



Работу выполняла Багдасарян Карин