

Невербальные средства общения



«Невербальное общение» - язык жестов и телодвижений



Мимика, интонации - важная часть общения

Информация передается быстрее

Эффективность общения определяется умением правильно понять язык невербального общения



Общение

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



Специфика невербальных средств общения

- часто возникают бессознательно;
- наиболее древняя и базисная форма коммуникации;
- не так сильно структурировано, как вербальное;
- часть невербального языка универсальна
- трудно контролируется;
- используется и при словесном общении.



Часто возникает бессознательно

- Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.



Наиболее древняя и базисная форма КОММУНИКАЦИИ

- Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без СЛОВ



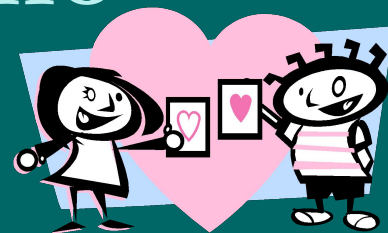


Не так сильно структурировано,
как вербальное

- Не существуют общепринятые словари и правила компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых мы в состоянии однозначно передать свои чувства.



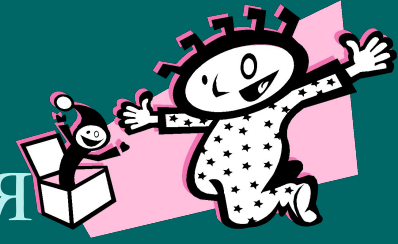
Частично - универсально



- Часть невербального языка универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Другая часть, например жесты, различается от культуры к культуре. Невербальное общение обычно возникает спонтанно. Мы обычно формулируем свои мысли в виде слов, наши же поза, мимика и жесты возникают спонтанно, помимо нашего сознания.



Трудно контролируется



- даже профессиональными артистами. Им для этого необходимо входить в образ, что является сложным творческим процессом, не всегда получается и требует репетиций. Поэтому невербальное общение является существенно более надежным, чем вербальное. Мы можем контролировать часть параметров невербального общения. Но мы никогда не будем в состоянии контролировать все параметры, так как человек может держать в голове одновременно не более 5-7 факторов.



Используется и при словесном общении

- подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;
- передаем информацию сознательно или бессознательно;
- выражаем свои эмоции и чувства;
- регулируем ход разговора;
- контролируем и воздействуем на других лиц;
- восполняем недостаток слов, например, при обучении езде на велосипеде.



Управляя своим невербальным языком, мы можем вызывать желаемый для нас образ

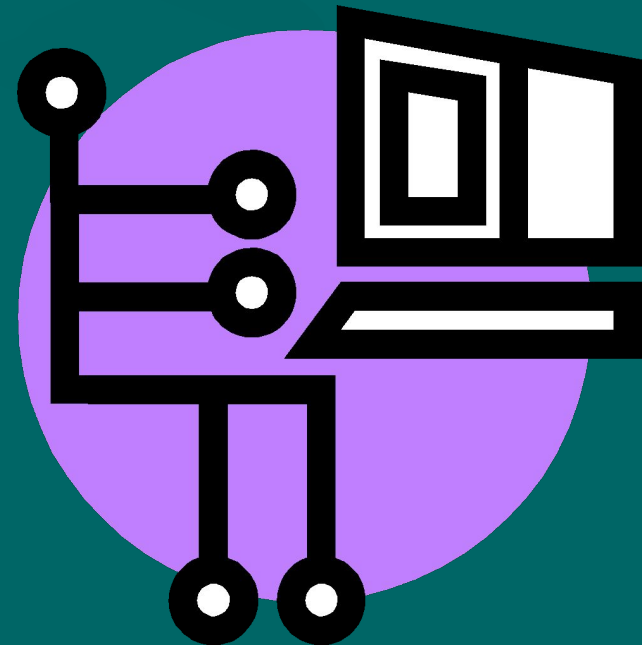
- Выступая перед аудиторией в качестве эксперта, нам следует вызвать образ компетентного, уверенного в себе специалиста. В противном случае нашему мнению никто не поверит. Более того, свое впечатление о нас аудитория составит в первые несколько секунд нашего выступления.



Классификация невербальных средств общения

представляется следующими
системами:

- визуальная,
- акустическая,
- тактильная,
- ольфакторная



Визуальная система общения включает в себя:



- *жесты, жестикуляцию;*
- *мимику, позы;*
- *кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);*
- *пространственно-временную организацию общения;*
- *контакт глазами (визуальный контакт);*
- *вспомогательные средства общения, в т. ч.: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.*



Жесты, жестикуляция



- Ритмические жесты
- Эмоциональные жесты
- Указательные жесты
- Изобразительные жесты
- Символические жесты



Мимика, позы

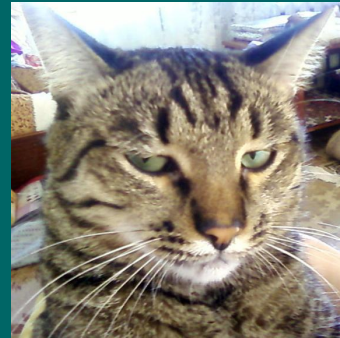


• Мимика - выражение лица.

- Поза – это положение тела

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой

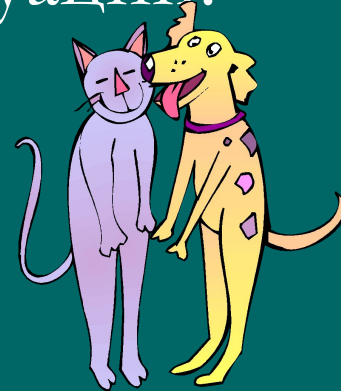
Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению.





Пространственно-временная организация общения

- Пространство и время организации процесса выступают в качестве особой знаковой системы, несут смысловую нагрузку, являются компонентами коммуникативных ситуаций.



Контакт глазами



- Деловой – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства.
- Социальный – взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения.
- Интимный – взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении.
- Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности.



Акустическая система подразделяется на следующие аспекты

- *паралингвистическая система (система вокализации, т. е. темп голоса, его диапазон, тональность);*
- *экстралингвистическая система (включение в речь пауз, а также других средств, как-то: покашливание, смех, плач, темп речи).*



Тактильная система

- прикосновения, пожатие рук, объятия, поцелуи.
- динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции



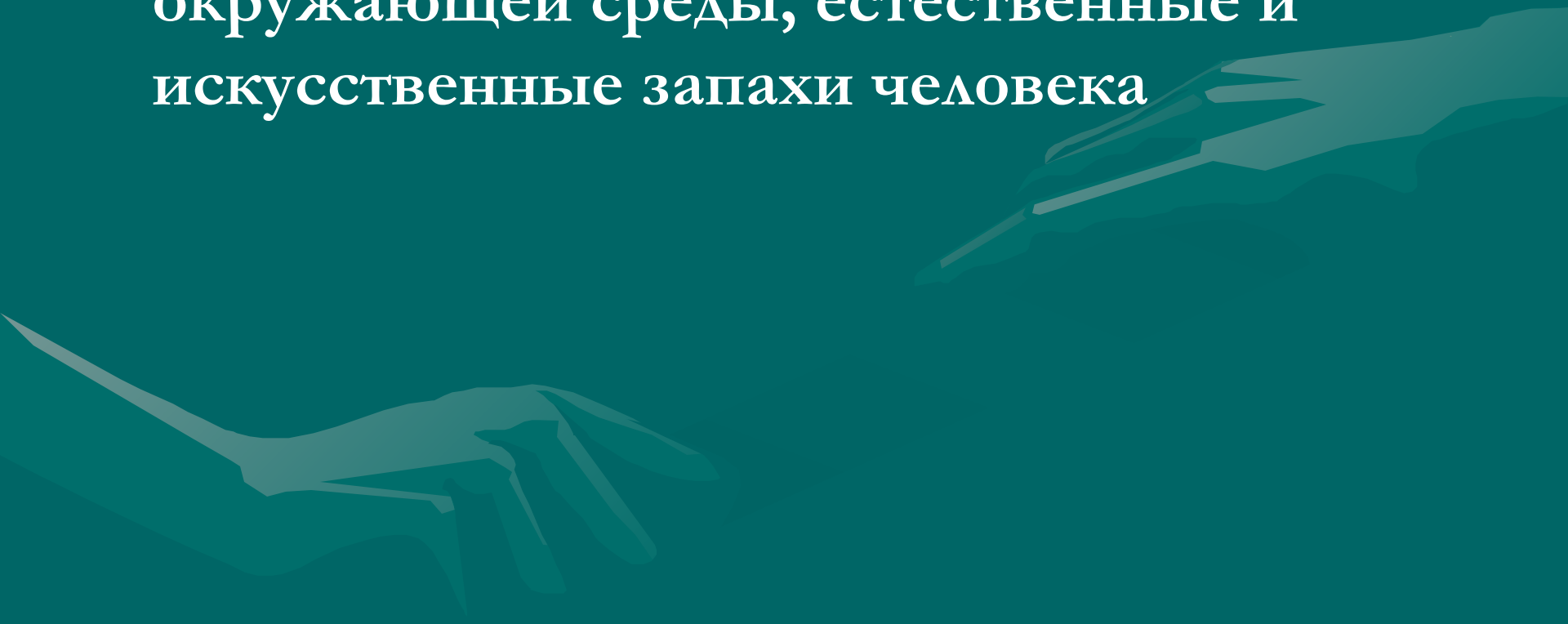
Рукопожатия делятся на 3 вида

- доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз),
- покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх);
- равноправное.



Ольфакторная система

- приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека



ВЫВОД

- Общение может осуществляться с помощью вербальных и невербальных (неречевых) средств.
- Невербальная коммуникация представляет собой сложный процесс взаимодействия людей, в котором участвуют и мимика, и пантомимика, и интонация речи (вокальная мимика).
- Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова.
- Невербальное общение включает в себя несколько подсистем: Пространственная подсистема (межличностное пространство), взгляд. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя: внешний вид собеседника, мимика (выражение лица), пантомимика (позы и жесты). Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая: вокальные качества голоса, его диапазон, тональность, тембр. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся: темп речи, паузы, смех и т.д.

