

Невербальное общение



Язык невербальных компонентов общения

- первичные языки невербальной системы: система жестов, которая отличается от языка глухонемых, пантомима, мимика и т.д.
- вторичные языки невербальной системы: азбука Морзе, музыка, языки программирования.

С помощью слов передается 7% информации, звуковых средств (включая тон голоса, интонацию и т. п.) – 38%, мимики, жестов, позы (невербальное общение)– 55%.

Иными словами можно сказать, что важно не что говорится, а как это говорится.



Система невербалики



- Это тон голоса, тембр, высота, скорость, интонация и другие различные характеристики невербалики, а также песня, ваш внешний вид, ваша одежда, ваша поза, выражение вашего лица, ваша улыбка или ее отсутствие, ваш взгляд, ваши движения, танцы, ваша походка, глубина и скорость вашего дыхания, ваши жесты во время беседы, кивки и мотания головой, направление рук и ног, аплодисменты, прикосновения во время беседы, рукопожатия и объятия, поведение.

Визуальные

Кинетика (движение рук, головы, ног, туловища, походка), поза (осанка, посадка головы), проксемика (организация пространства и времени), выражение лица и глаз, визуальные контакты, кожные реакции (потение, покраснение, побледнение), внешние признаки (пол, возраст, особенности внешности, одежда, прическа и т. д.)

Акустические

Паралингвистические (качество голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистические (паузы, смех, кашель, вздохи)

Тактильные

Прикосновение, пожатие руки, объятия, поцелуи

Ольфакторные

Приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественный и искусственный запах человека

Рис. 3.3. Виды невербальных средств общения

Невербальные средства общения

Кинесика

Зрительно воспринимаемые движения другого человека

- Поза
- Мимика
- Жесты
- Походка
- Визуальный контакт (взгляд)

Просодика

Ритмико-интонационная сторона речи

- Интонация
- Громкость
- Тембр
- Ритм
- Высота
- Дикция

Такесика

Динамические прикосновения

- Рукопожатия
- Поцелуй
- Похлопывание

Проксемика

Пространственная структура общения

- Дистанция
- Ориентация и угол общения

Экстралингвистика

- Пауза
- Плач
- Вдох
- Смех
- Кашель

Основными невербальными средствами общения являются жесты.



- **Жесты-символы** - очень ограничены рамками той или иной культуры или местности, и являются самыми простыми приемами невербального общения.

Жесты-иллюстраторы - используются для пояснения сказанного (например указание рукой), также являются простыми приемами невербального общения.

Жесты-регуляторы - играют важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов-регуляторов - рукопожатие. Это традиционная и древнейшая форма приветствия. Эти жесты являются более сложными приемами невербального общения.

Жесты-адапторы - сопровождают наши чувства и эмоции. Они напоминают детские реакции и проявляются в ситуациях стресса, волнения, становятся первыми признаками переживаний - нервное перебирание одежды, постукивание ногой, ручкой и т.д.





Рукопожатие

- Лидеры всегда стремятся находиться по левую руку от фотографа, поскольку уже давно известно, что человек, находящийся слева на фотографии, выглядит более могущественным и контролирует ситуацию. Достаточно взглянуть на изображение и положение рук и корпуса тела, чтобы понять это. Иногда бывает очень забавно наблюдать, как политики маневрируют, чтобы занять более благоприятную позицию.

Кто же более могущественен?



*8 июля 2009 года. Л'Акуила, Италия.
Президент США Барак Обама и премьер-министр Италии Сильвио Берлускони на саммите "Большой Восьмёрки G8"*

Рукопожатие

- Как Вам уже известно, более могущественным на снимке выглядит человек, находящийся по левую руку от фотографа. В данном случае об этом аспекте знают оба политика. Это одна из основ, которой их обучает официальный фотограф Белого Дома, как только они становятся президентами. На ежегодной встрече Обама выказал своё уважение бывшему президенту США, Биллу Клинтону, позволив ему расположиться слева.



22 сентября 2009 года. Нью-Йорк. Экс-президент США Билл Клинтон и действующий президент Барак Обама на 5-ой ежегодной встрече "Clinton Global Initiative"

Более чем просто рукопожатие

Существует множество вариаций эмоционального усиления рукопожатия:

1. Сначала обычное рукопожатие.
2. Затем рукопожатие и свободная рука, дотрагивающаяся до руки другого человека.
3. Рукопожатие и свободная рука на плече.
4. И, наконец, наиболее эмоциональный жест - рукопожатие и свободная рука, накрывающая это самое рукопожатие.

Как видите, каждый следующий жест придаёт рукопожатию всё более эмоциональный окрас.



11 сентября 2009 года. Арлингтон, Вирджиния. Барак Обама и родственники погибших в теракте 11 сентября 2001 года

Рука на спине. Утончённый жест силы и власти



- Когда один человек кладёт свою руку другому на спину, как бы направляя его, это является признаком доминирующей силы и власти. Направляясь на голосование, Обама, мастер жестов, использовал данный, чтобы показать своё "президентство" и лидерство.

*8 июля 2009 года. Л'Акуила, Италия.
Премьер-министр Италии Сильвио
Берлускони и президент США Барак
Обама на саммите "Большой
Восьмёрки G8"*

Открытые ладони. Признак открытости и честности

- Жест "открытые ладони" показывает окружающим, что Вам нечего скрывать, и создаёт атмосферу честности. Если одна или обе ладони раскрыты, то это является хорошим признаком того, что Ваш собеседник говорит правду.

В настоящее время этот трюк легко проделывают те, кто хочет Вас обмануть. Так что, если Вы покупаете автомобиль или заключаете сделку века, обратите внимание на другие знаки, которые могут указать на внутреннее волнение. Человек, показывающий "открытые ладони", должен быть расслаблен, а сам жест мягким, плавным и естественным.



*13 июля 2009 года. Вашингтон.
Президент США Барак Обама
обращается с приветственной
речью на встрече с футболистами
команды "Columbus Crew",
чемпионами MLS 2008 года*

Жесты открытости



- Жест "раскрытые руки" демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт.
- Руки описывают траекторию от своего "сердца" к "сердцу" собеседнику. Этот жест подчеркивает взаимосвязь интересов,
- Соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался застегнутым.

Копирование поведения. Показатель связи с собеседником



- Когда один из собеседников копирует язык тела другого, это автоматически создаёт ощущение синхронности в их действиях и устанавливает связь между ними. Осторожное копирование поведения другого человека является наилучшим способом создания взаимодействия: вы скрестили руки, и я скрестил руки. Если Вы уже синхронизировались с кем-то, то можете затем разомкнуть руки, чтобы показать свою открытость. И если Ваш собеседник повторит данный жест, то это ещё раз подтвердит подсознательную связь между Вами.

*6 августа 2009 года.
Вашингтон. Посол США в
Японии Джон Рус и президент
США Барак Обама на встрече в
Белом Доме.*

Указатель. Негативный жест или эмоциональное одобрение?



*20 августа 2009 года.
Вашингтон. Президент США
Барак Обама на встрече с
демократами.*

- Указывание пальцем обычно является негативным жестом и должно рассматриваться как проявление грубости. В данном же случае Обама заменяет типичный жест-указатель на более эффектный и эмоциональный, лишённый негатива. Когда человек показывает большой палец, это также является знаком крайнего доверия.

Прикосновение к уху. Обама не нравится то, что он слышит?

- Порой, когда мы слушаем кого-то, и нам не нравится то, что мы слышим, подсознательно срабатывает реакция в виде прикосновения к уху.

Если во время разговора Ваш собеседник дотронулся до уха, это может быть как знаком того, что ему не нравится услышанное, так и признаком лжи с его стороны. Сравнивая этот случай с другими, стоит отметить, что подобный жест Обама также использует, когда сомневается в сказанном или же пытается надавить на собеседника.



*10 сентября 2009 года.
Вашингтон. Президент США
Барак Обама во время обсуждения
реформы медицинского
страхования*

Жесты и позы защиты



- Простое скрещивание рук является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника
- Иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми. Это обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию.
- Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук, этот жест передает двойной сигнал: первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй - чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук.

Некоторые элементы поз:

- стойка широко расставив ноги означает потребность в самоутверждении, потребность в высокой самооценке, а часто сверхкомпенсацию чувства неполноценности;
- широкая, удобная, грузная посадка на всю поверхность сидения выражает желание человека наслаждаться покоем и уютом, т. е. «устроиться поудобнее»;
- посадка на краю стула с выпрямленной спиной и полной обращенностью к партнеру говорит о высокой степени заинтересованности в собеседнике, концентрации внимания;
- ноги, скрещенные или прижатые друг к другу, свидетельствуют о педантичной корректности или беспомощности человека;
- руки под столом во время деловых переговоров — знак неготовности к разговору либо выражение чувства неуверенности, нервозности.



Рис. 143. Открытая треугольная диспозиция.

Первые и нередко главные впечатления о человеке можно составить из наблюдения гримас его лица.



Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

- **удивление** - поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот;
- **страх** - приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт;
- **гнев** - брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;
- **отвращение** - брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой;
- **печаль** - брови сведены, глаза потухшие; часто уголки губ слегка опущены;
- **счастье** - глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад.

МИМИКА

Основную мимическую нагрузку несут:
**лоб, брови, глаза, нос,
рот, подбородок**

Эти части лица отражают
многие человеческие
ЭМОЦИИ

РАДОСТЬ

УДИВЛЕНИЕ

ГНЕВ

ВЛЮБЛЕННОСТЬ
и многие другие
эмоции

СТРАДАНИЕ

СТРАХ

ОТВРАЩЕНИЕ



Непроизвольные реакции

- покраснение лица (иной раз пятнами) - стыд, гнев;
- побеление лица - страх, признак виновности;
- расширение зрачков - интерес, удовольствие, согласие, сильная боль;
- сужение зрачков - неудовольствие, отвергание;
- усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи (подергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения...) - тревога, страх, стыд, обман;
- снижение частоты пульса - повышенное внимание;
- быстрое или поверхностное дыхание - внутреннее напряжение;
- короткое дыхание через нос - злость;
- нарушение дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны - тревога, стыд, обман;
- пересыхание рта (сглатывание, облизывание губ, жажда...) - страх, обман;
- внезапное обнажение зубов - признак ярости, агрессивность;
- испарина, пот - гнев, смущение, нервозность, обман;
- дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица...) - внутреннее напряжение, страх, обман;
- частое моргание - возбуждение, обман;
- урчание в животе - страх (не всегда, разумеется...);
- скрип зубами - сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.



Как трактовать некоторые невербальные сигналы

Сигнал	Трактовка
Жесты	
Руки сцеплены на груди Легкое постукивание по столу Молитвенно сложенные ладони, пальцы слегка расставлены Руки под столом Руки на столе (позиции разнообразны, но не сцеплены) Улыбка, легкий наклон головы, ритмичное кивание головой Легкий наклон головы вбок	Оборонительная позиция Нетерпение Чувство превосходства, собеседник считает, что он хитрее Не готов к разговору, или боится выдать неуверенность, нервозность Готовность вступить в социальный контакт Понимание, готовность к контакту Спокойствие, удовлетворение
Взгляд и сопутствующие движения	
Подъем головы и взгляд вверх или наклон головы с сосредоточенным выражением Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику Взгляд в сторону Взгляд в пол	Партнер не готов к контакту, раздумывает Хочу подчинить себе Пренебрежение Страх и желание убежать

Д. У. Джонсон определил невербальные сигналы,
которые выражают теплоту и холодность

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

Чтобы это значило?







Заключительные правила:

- Не делайте скоропалительных выводов по одному единственному телодвижению собеседника.
- Ждите, когда о состоянии его "скажут" и другие сигналы.
- Обращайте внимание прежде всего на так называемые "мелочи".
- Не подгоняйте наблюдение под уже сложившееся первое впечатление.

Ситуации

- Мама Миши, женщина эмоциональная, хотя и скажет что-то обидное для сына тоном, не терпящим возражений, но тут же пояснит: «Для тебя же стараюсь». Тем не менее мальчик все равно обижается и быстро убегает из комнаты. ? Как ребенок реагирует на эмоциональную окраску слова?
- В эксперименте детям 6–8 лет показывали картинки и просили назвать изображенные на них предметы. При этом одной группе детей разрешали жестикулировать, а другой – запрещали. ? Предположите, у какой группы детей результаты будут выше?