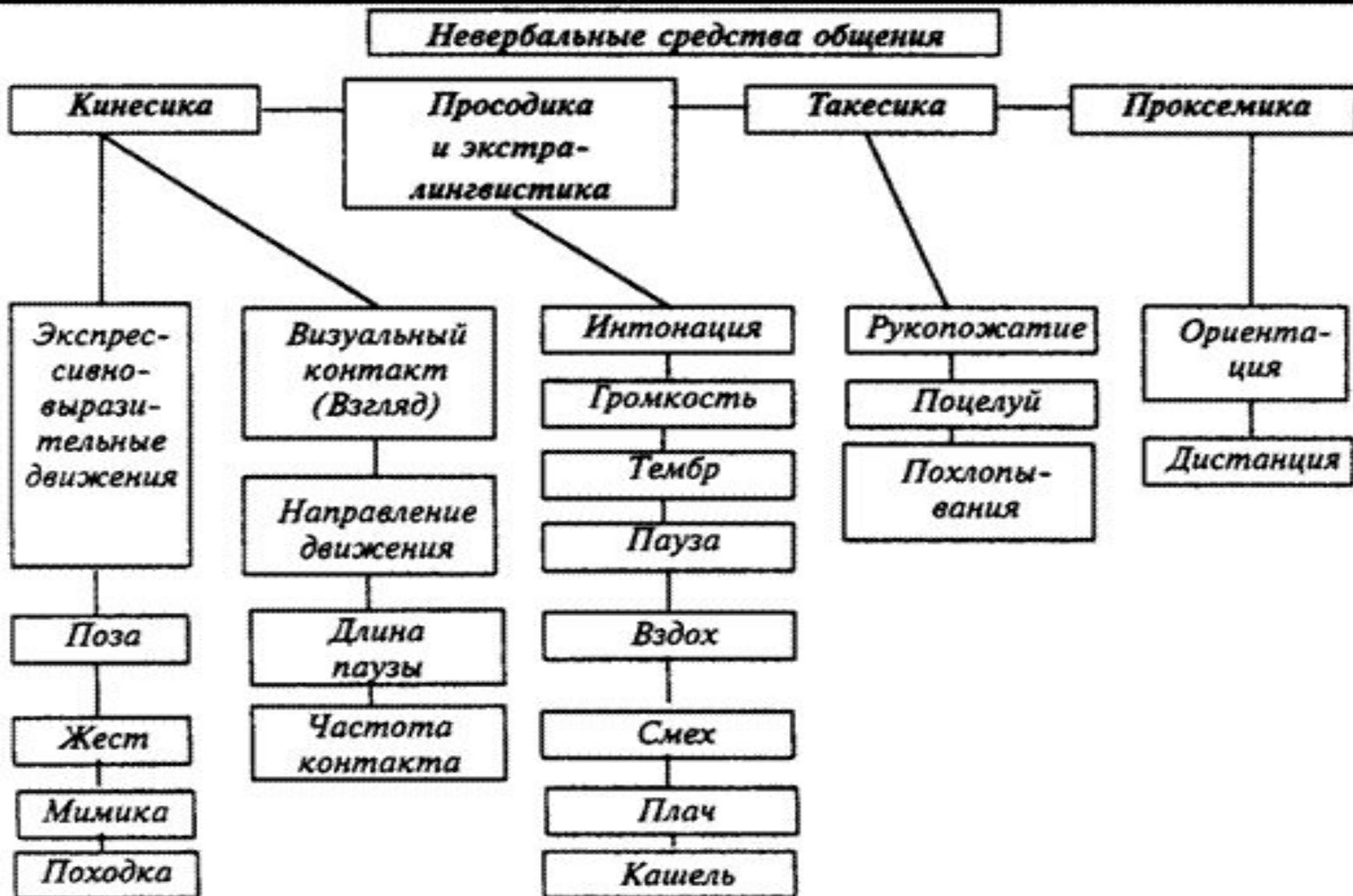




- **ТЕМА УРОКА:**  
**НЕВЕРБАЛЬНЫЕ средства общения.**

- Невербальное общение - это коммуникация между людьми без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.
- 

# ВИДЫ невербальных средств



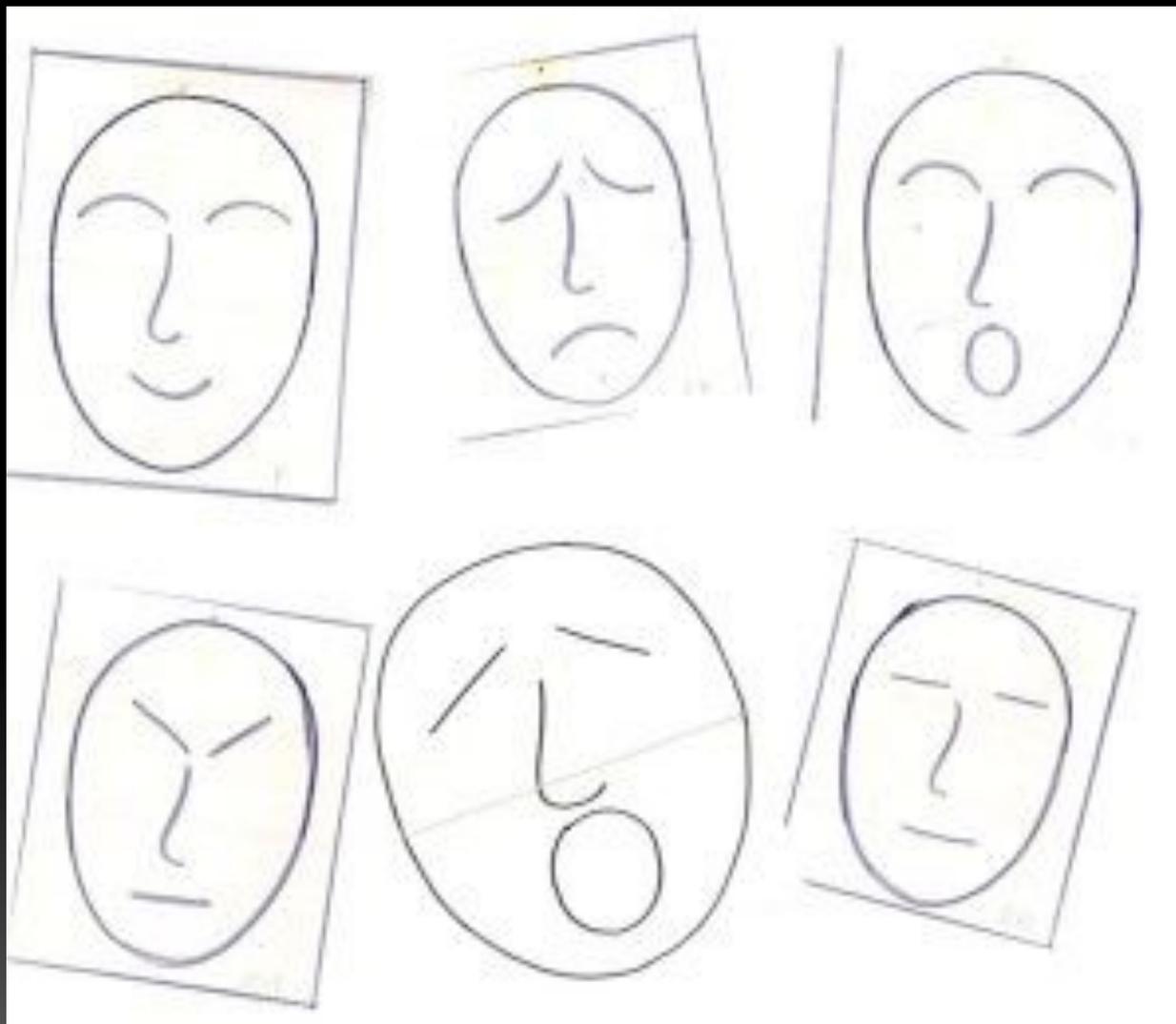
- **МИМИКА (выражение лица)** – главный показатель чувств, эмоций и настроений человека.

Основную мимическую нагрузку несут лоб, брови, глаза, нос, рот, подбородок.

Обычно эмоции ассоциируются с мимикой.

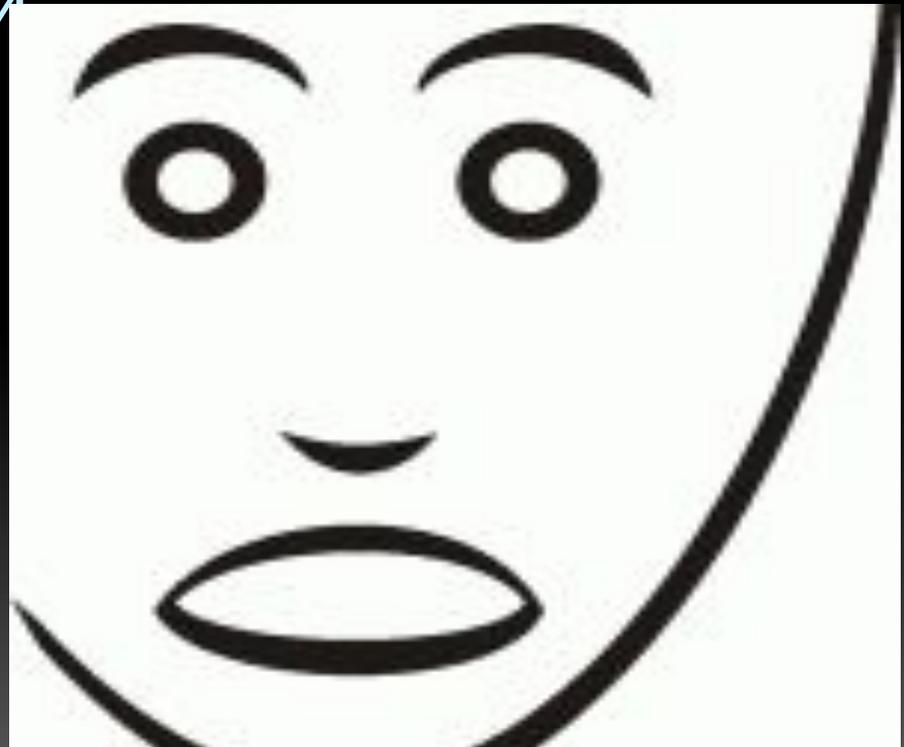
Мимические реакции можно выразить в пиктограммах – *это графическое изображение, упрощенное с целью облегчения визуального восприятия.*

# пиктограммы



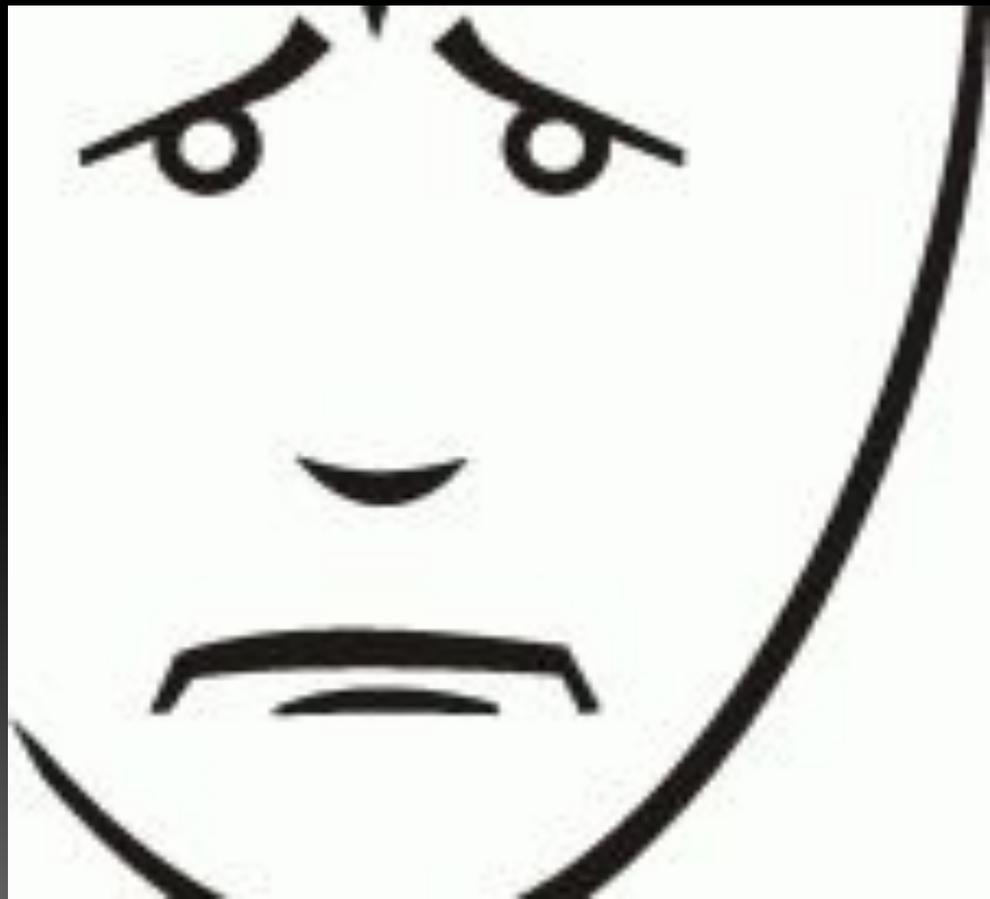
**Удивление** – это кратковременная, быстро проходящая реакция на внезапное, неожиданное событие. Описывается как состояние «сброса», при котором разум на долю секунды очищается от мыслей

поднятые брови,  
широко открытые  
глаза, опущенные  
в них кончики губ,  
может быть  
приоткрытый рот;



**Печаль** - скорбно-озабоченное, нерадостное, невеселое настроение, чувство.

брови сведены,  
глаза тусклые,  
внешние уголки  
губ часто  
опущены;



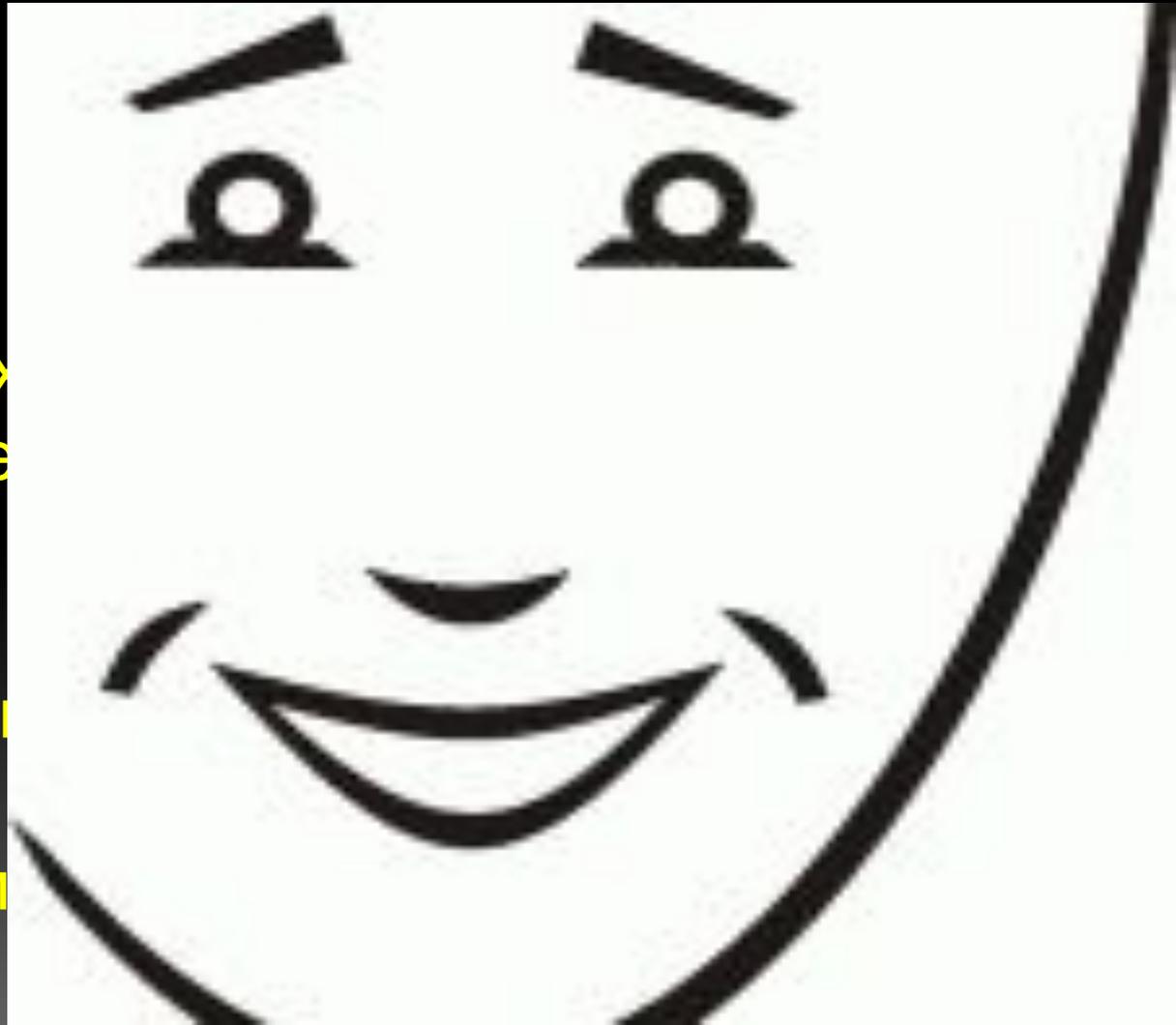
**Стыд** - чувство, возникающее у человека при совершении им поступков, противоречащих требованиям морали, унижающих достоинство личности. Стыд испытывается как тягостное беспокойство, неудовлетворённость собой, осуждение своего поведения, сожаление о совершенном поступке. Стыд может переживаться при недостойном поведении др. людей, в особенности близких. Чувство стыда возникает и при воспоминании об унижительном поступке, совершенном в прошлом. Переживание Стыда может иметь следующие признаки:

**покраснение лица**



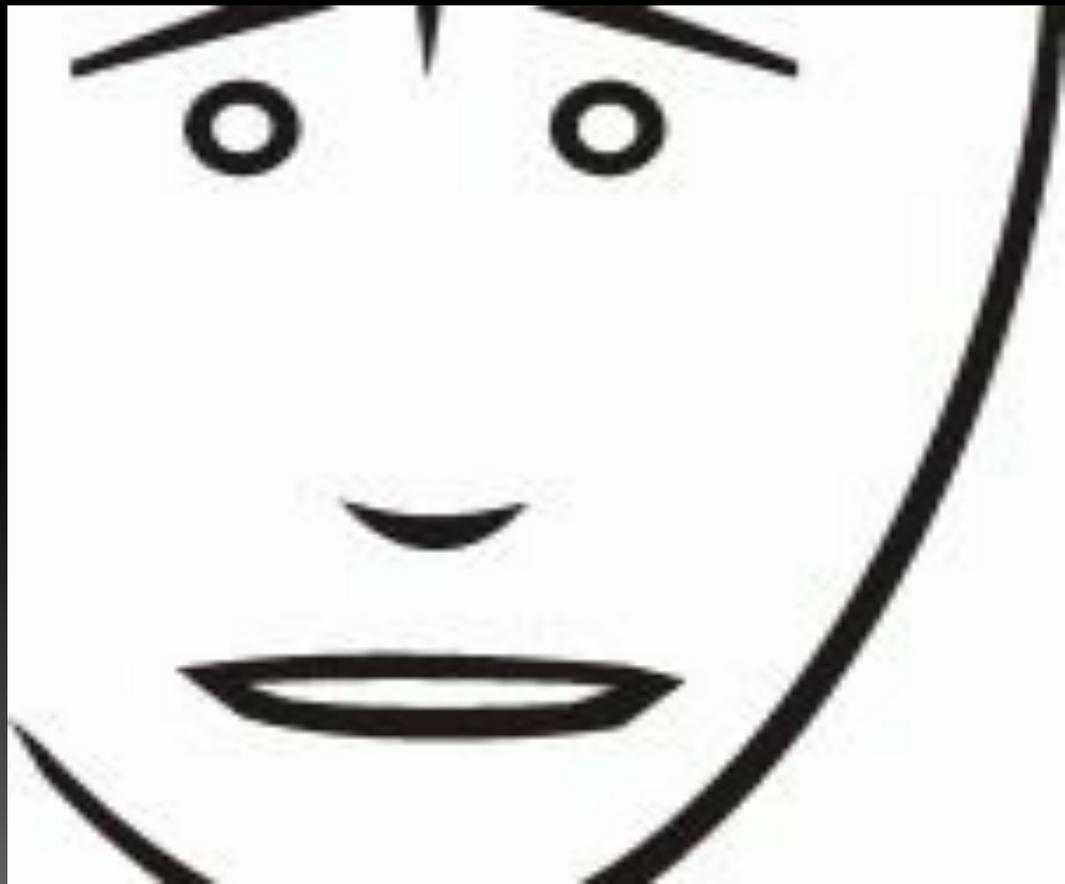
**Радость** - внутреннее чувство  
удовлетворения, удовольствия и счастья

глаза открыты  
или слегка  
прищурены, на  
лбу морщины за  
счет приподнятых  
бровей, внешние  
углы губ  
приподняты и  
обычно отведены  
назад, может  
быть улыбка или  
смех.



**Страх** – внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием.

приподнятые и сведенные над переносицей брови широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, рот может быть открыт;



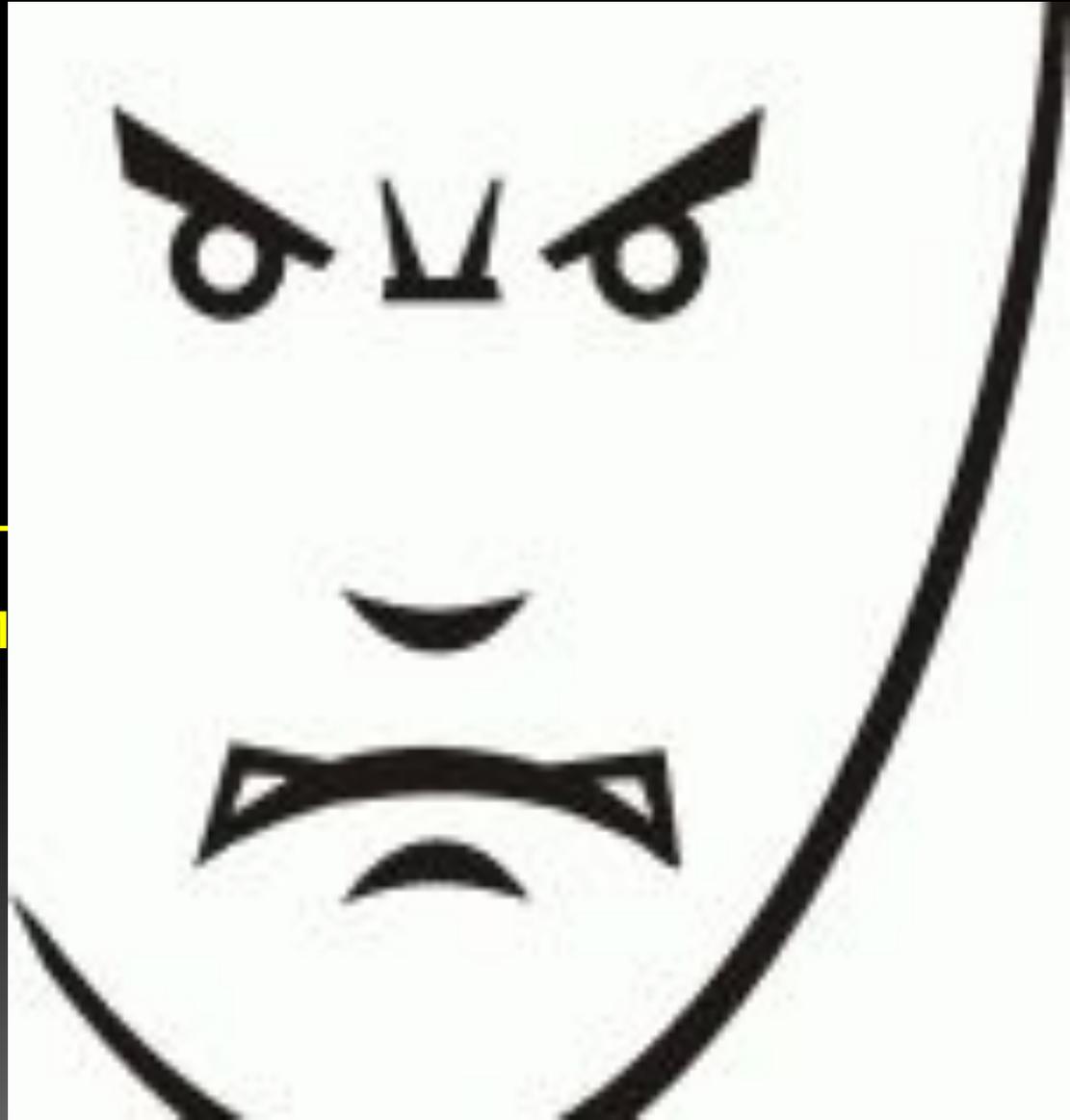
**Отвращение** - крайняя неприязнь, в высшей степени отрицательное чувство по отношению к кому-либо или чему-либо.

Брови опущены  
нос сморщен,  
нижняя губа  
выпячена или  
приподнята и  
сомкнута с  
верхней губой;



**Злость** - резкое и сильное отрицательное чувство; раздраженно-враждебное состояние.

брови вытянуты в горизонтальную линию, внутренние их углы опущены, наружные - приподняты, поперечные складки на переносье; нижняя губа выпячена, уголки губ опущены.



**Волнение** - нервное возбуждение,  
сильное беспокойство, вызванное чем-л.  
(страхом, радостью, ожиданием и т.  
п.)



- 
- **гнев** – брови опущены вниз, сведены к переносице, изогнутые морщины на лбу, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;

## ВЗГЛЯД

Взгляд бывает очень красноречив и выражает самые различные чувства и состояния. Он может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным, ласковым, вопрошающим, блуждающим, застывшим.

*Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на собеседника, чем когда он слушает. Если говорящий переводит взгляд с партнера на что-то другое и обратно, это означает, что он еще не закончил разговор. Если мысль говорящего закончена, то он смотрит в глаза говорящего, как сообщая: «Я все сказал, слово за вами». Взгляд в сторону или искоса воспринимается как подозрения и сомнения.*

Зрительный контакт зависит и *от дистанции* между собеседниками. Мы больше смотрим на говорящего, когда он находится на некотором расстоянии, и избегаем зрительных контактов, когда он находится вблизи.

Английские психологи экспериментально доказали: чтобы построить хорошие отношения с другим человеком, следует, чтобы ваш взгляд встречался с его взглядом около 60-70 % всего времени общения.

# ТЕХНИКА ВЗГЛЯДА

В контактах между людьми важны не только долгота и частота взгляда, но и то, **куда направлен взгляд**.

Например, партнер почувствует, что вы настроены **по деловому**, если ваш взгляд будет охватывать «символический треугольник» на его лице: лоб-зрачок правого глаза- зрачок левого глаза – лоб. Для **социального общения**, допустим в застольной ситуации, на вечеринке, на приеме, следует использовать такое движение глаз: взгляд проходит через линию глаз партнера и захватывает область рта.

Экспериментально доказано, что такой взгляд способствует установлению и поддержанию «легких» контактов, дружеской беседы, адекватен ситуации межличностного общения, застолья.

Так называемый **«интимный взгляд»** проходит через линию глаз и спускается ниже подбородка на другие части тела партнера (причем, чем ниже, тем интимнее). При помощи такого взгляда мужчины и женщины сигнализируют о своей заинтересованности в человеке.

- **ЖЕСТЫ** – движения рук, которые имеют коммуникативную направленность, обращенность к другому, зачастую свои слова мы сопровождаем действиями.
- О значении жестикуляции в выражении чувств и мыслей человека и вообще о роли рук в коммуникации свидетельствуют многие фразеологизмы русского языка: **«всплеснуть руками», «махнуть рукой», «положа руку на сердце», «носить на руках», «чужими руками жар загребать»** и т.п.

# ВИДЫ ЖЕСТОВ

- **жесты оценки**, при которых человек оценивает информацию: почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;
- **жесты самоконтроля**: руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую, или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники.
- **жесты доминирования**: жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, расставленные ноги, а также резкие взмахи руками сверху вниз.
- **жесты расположения**: прикладывание руки к груди, означающее честность и прерывистое прикосновение к собеседнику.

- **ПОЗЫ** – это положение человеческого тела, которое способно принимать около 1000 различных положений. Очень информативным является плечевой пояс и верхняя часть тела человека.
- *Позы делят на две большие группы в зависимости от того, сидит человек или стоит.*
- Сидение издавна связывалось с понятиями счастья, удачи. До сих пор бытует обычай присесть на дорожку «на удачу», первое, что предлагают гостю – это присесть. «В ногах правды нет».
- Издавна также укоренилось представление о том, что **лицо с высоким статусом должно сидеть, а с низким – стоять.** По сей день **сохраняется правило вставать всегда и везде для того, чтобы выразить свое почтение.**

## «Читаемые позы»

- **открытые:**

характеризуют доброжелательность, искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак.

При повышенном внимании к беседе и заинтересованности человек часто склоняет голову набок. (рис.4)



# «Читаемые позы»

- **закрытые или защитные:**

означают реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации. Чем больше человек закрывает или скрывает части своего тела (руки, рот, лицо), чем больше корпус отклоняется назад или разворачивается в сторону от говорящего, тем сильнее его закрытость в психологическом смысле, отвлеченность от взаимодействия. Об этом свидетельствуют скрещенные руки на груди (рис.), посадка на стуле «верхом», при этом спинка стула является защитным щитом, посадка на стуле, закинув ногу за ногу или скрестив их.

Если пальцы сжаты в кулак или же крепко сжимают подлокотник кресла либо запястье другой руки – это показатель враждебности, сдерживаемой агрессивности. (рис.7, 10)

О власти, чувстве превосходства, желании подчеркнуть свой статус свидетельствуют выставленные большие пальцы (рис..9) или микроаплодисменты самому себе (рис.8)

# «Читаемые позы»

- ***поза готовности:***

характеризует желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

## ТАКЕСИКА (Прикосновения)

- Прикосновение является для человека самым первым и самым важным событием в его жизни.
- Прикосновением мать демонстрирует не только физическое благополучие, но и выражает ребенку свою любовь и нежность. Ребенок, лишенный этого в детстве, отстает от сверстников в интеллектуальном развитии и приобретает эмоциональные дефекты, которые почти невозможно компенсировать во взрослом состоянии.
- Прикосновение является знаком, выражающим чувства к партнеру по общению. **Грубые, болевые контакты сопровождают агрессию и принуждение. Мягкие, не болевые контакты сигнализируют о доверии и симпатии к партнеру.**

# Важным атрибутом деловых встреч является рукопожатие.

- Из всех видов тактильных контактов (объятия, поцелуи, простое прикосновение рукой, прикосновение щекой к щеке и др.) **рукопожатие** наиболее распространено.
- Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.
- **Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки свидетельствуют о сильном волнении. Немного задержанное по продолжительности рукопожатие наряду с улыбкой, теплым взглядом демонстрирует дружелюбие.**
- Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения (как будто попал в капкан).

# Техника рукопожатий

- С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда ваша рука захватывает руку другого человека так, что **ладонь оказывается повернутой вниз** – **это властное рукопожатие**. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером.
- Когда вы протягиваете руку, развернув **ее ладонью вверх**, - это **покорное рукопожатие**. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.
- Рукопожатие, при котором руки партнеров остаются в одинаковом положении, т.е. **ребром ладони к полу**, означает, **партнерское рукопожатие**, что партнеры испытывают друг другу чувство уважения и взаимопонимания.
- Жест называемый «**перчаткой**», означает, что его инициатор честен, и ему можно доверять. Такой жест используется только по отношению к хорошо знакомым людям. Пожатие обеими руками выражает искренность или глубину чувств по отношению к партнеру. Для передачи избыточных чувств используется левая рука, которая кладется на правую руку партнера.



Крепкая Мужская Дружба.  
одно из чудес человеческих отношений.

# ПРОКСЕМИКА

Наука, которая занимается нормами пространственной и временной организации общения называется проксемикой.

Выделяют 4 пространственные зоны или **дистанции общения**:

**интимная зона (от 0 до 45 см)** – именно ее человек склонен охранять будто это его собственность; проникнуть в нее разрешается только самым близким людям.

**личная зона (от 46 до 120 см)** – повседневное общение со знакомыми людьми.

**социальная зона (от 120 до 400 см)** – характерна для официального, делового общения. На этом же расстоянии стараемся держаться от малознакомых и незнакомых людей.

**общественная или публичная зона (от 400 до 750 см)** – используется для выступлений перед массовой аудиторией.

Выбор дистанции зависит от:

- взаимоотношений между людьми (люди стоят ближе к тем, кому они симпатизируют);
- от индивидуальных особенностей человека (например, интроверты плохо переносят слишком близкую дистанцию);
- возраста (чем больше разница в возрасте, тем больше расстояние между собеседниками).

- В современной психологии предлагаются правила поведения человека в условиях скученности людей (например, в автобусе или лифте)
  - **не разговаривать, даже со знакомыми;**
  - **не смотреть в упор на других;**
  - **не проявлять своих эмоций;**
  - **если у вас в руках книга или газета, погрузитесь в чтение;**
  - **чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения;**
  - **в лифте смотрите на указатель этажей над головой.**

- Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и **взаимную ориентацию людей в пространстве**.
- Размещение участников переговоров в условиях рабочего кабинета за стандартным прямоугольным столом предполагает:
  - **угловое расположение;**
  - **позиция делового взаимодействия;**
  - **конкурирующе-оборонительная позиция;**
  - **независимая позиция.**

- **Угловое расположение** характерно для людей, занятых дружеской, непринужденной беседой.
- Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и представляет простор для жестикуляции, возможность для наблюдения за жестами собеседника.
- Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола.

- 
- **Позицию делового взаимодействия** занимают два человека, работающие в соавторстве над какой-нибудь проблемой.
  - Это одна из самых удачных стратегических позиций для обсуждения и выработки общих решений.

- **Конкурирующее-оборонительная позиция** (положение партнеров друг против друга) создает атмосферу соперничества и способствует тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними становится своеобразным барьером. Такое положение может свидетельствовать об отношениях субординации. Данная позиция затрудняет понимание точки зрения собеседников и не создает непринужденной атмосферы.

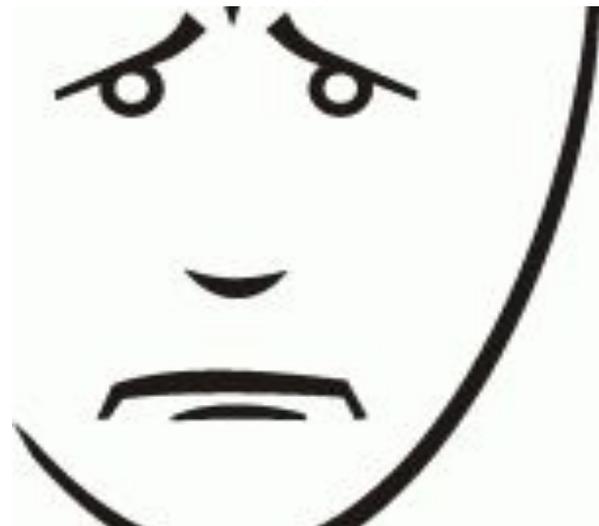
- **Независимая позиция** занимают люди, не желающие взаимодействовать друг с другом.
- Чаще всего такое положение занимают посетители библиотек, отдыхающие на скамейке в парке или посетители ресторанов и кафе. Эта позиция свидетельствует об отсутствии заинтересованности.

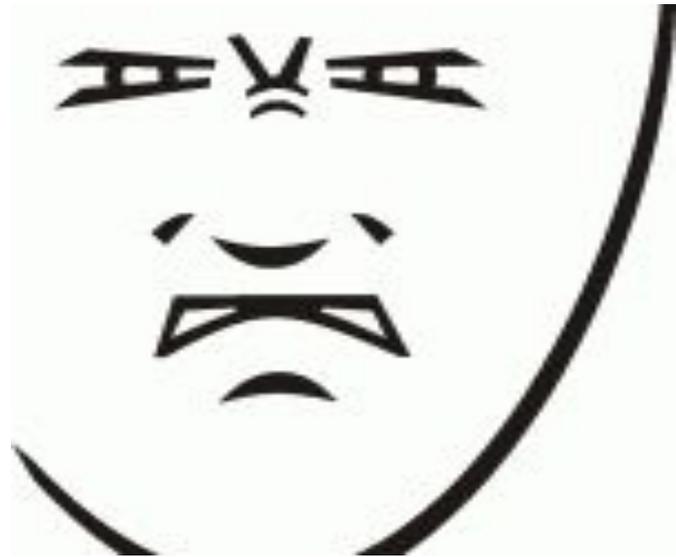
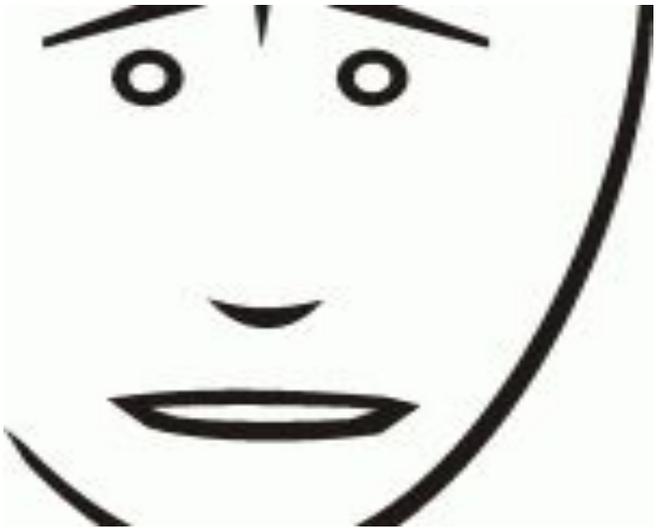
# Для правильной трактовки невербального общения специалисты рекомендуют руководствоваться некоторыми правилами:

- «читать» следует не отдельные жесты, а их совокупность;
- жесты следует трактовать в контексте их проявлений (например, скрещенные руки на груди при общении означают недоверие, закрытость, а при холодной погоде – человек попросту замерз)
- необходимо учитывать национальные особенности (например, большой палец правой руки, опущенный вниз у англичан означает неодобрение, у римлян – наказание, у русских – отсутствует)
- необходимо учитывать формально-ролевое общение, т.е. если человек играет роль высокомерного, то и жесты будет использовать соответствующие.
- нужно учитывать факторы здоровья. (например, у дальновзорких зрачки всегда сужены, а у близоруких - расширены.)

# Практическая работа

Задание № 1: Внимательно рассмотрите пиктограммы и запишите чувства, которые они выражают. Поясните по каким мимическим признакам вы это определили?





Задание № 2: Зарисуйте в тетради схемы различных взглядов: делового, социального и интимного.

- Задание № 3: Запишите какое положение руки или ладони должно быть при:
  - *Властном рукопожатии;*
  - *Покорном рукопожатии;*
  - *Партнерском рукопожатии.*

Задание № 4: Запишите какие жесты изображены на иллюстрации?

● Задание №5: Опишите когда используются следующие дистанции общения:

- Интимная;
- Личная;
- Социальная;
- Общественная или публичная.

- Задание № 6:
- Зарисуйте схемы пространственного расположения собеседников в следующих позициях:
  - **Позицию делового взаимодействия;**
  - **Конкурирующее-оборонительная позиция;**
  - **Позиция углового расположения;**
  - **Независимая позиция.**