

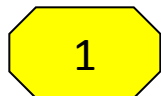
# ***Невербальные коммуникации***

РАССКАЗОВА ОЛЬГА АНАТОЛЬЕВНА, К.Э.Н.,  
ДОЦЕНТ ИПМЭИТ СПбПУ

## КТО ЕСТЬ КТО?

Из предложенных рисунков выберете, на каком из них изображены:

**Супруг, Бизнесмен, Влюбленный**



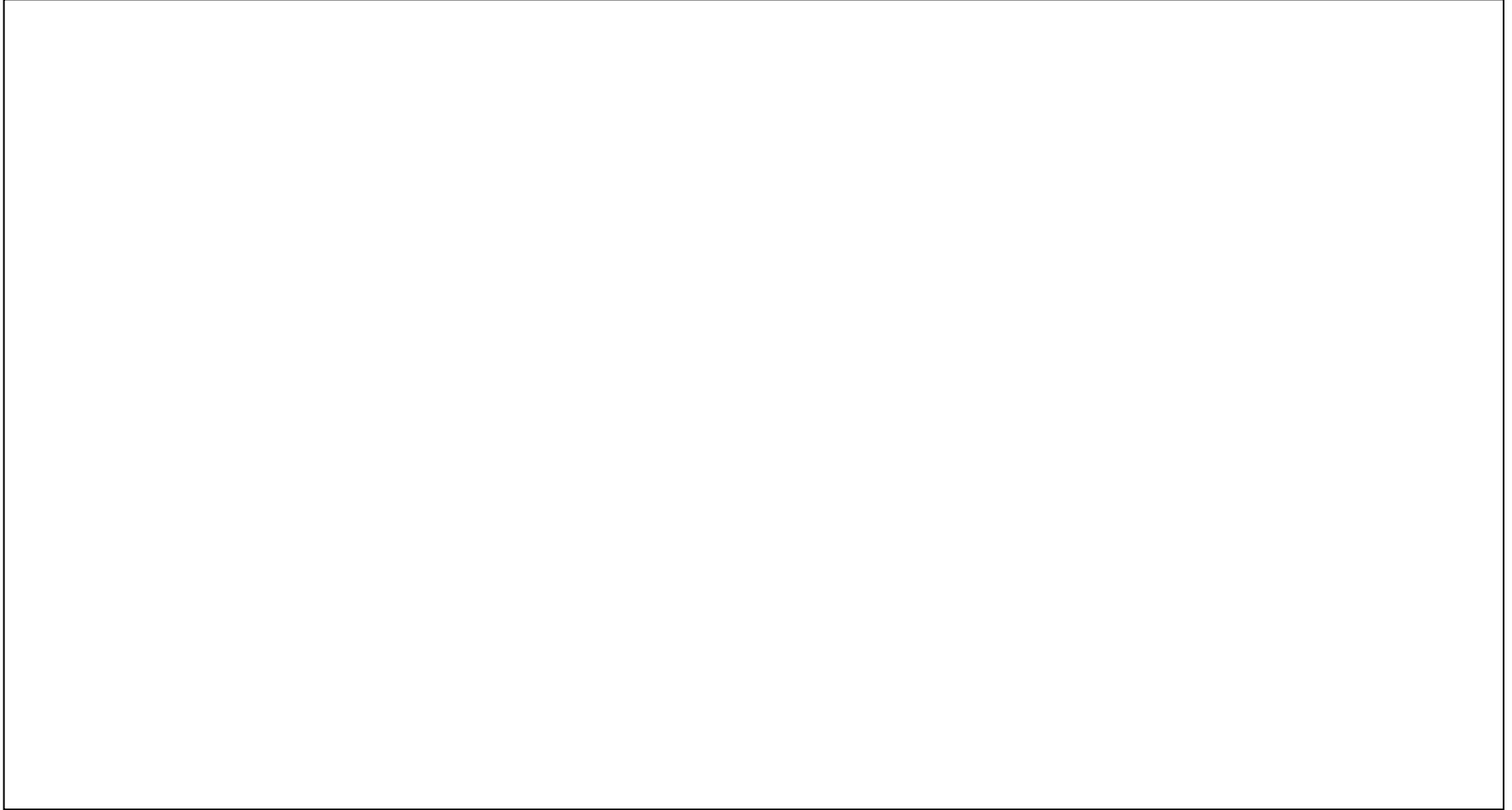
## Виды коммуникаций в организации:

- **Вербальные коммуникации** – коммуникации, осуществляемые с помощью устной речи как системы кодирования.
- **Невербальные коммуникации** – сообщения, посланные отправителем без использования устной речи как системы кодирования.

**Невербальное общение** (от англ. «non-verbal» - без использования слов, несловесный) – общение без помощи слов, наиболее древняя и базисная форма коммуникации.

**«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 произвольны».**

# ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ



## **Существует 7 основных видов невербальных коммуникаций :**

- 1. Кинесика.**
- 2. Проксемика.**
- 3. Такесика.**
- 4. Просодика.**
- 5. Экстралингвистика.**
- 6. Запахи.**
- 7. Время.**
- 8. Физическая среда.**
- 9. Окружающие предметы и подарки.**

# 1. Кинесика

Эта система включает в себя следующие элементы:



- **Жесты** – это движения конечностей.
- **Мимика** – движение мышц лица.
- **Поза** – положения тела, занимаемые при помощи ног, корпуса тела, осанки, походки, различных стоек и способов посадки
- **Походка** - это стиль передвижения человека (ее составляющие: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела).
- **Взгляд** (визуальный контакт) – взаимодействие с помощью глаз (с помощью направления движения глаз, частоты контакта, длительности взгляда, степень интенсивности),

## **2. Проксемика** – это расположение партнера в пространстве.

*Включает в себя три элемента:*

- *ЗОНЫ*
- *ПОЗИЦИИ*
- *ПОЗЫ*

### **3. Такесика – система прикосновений к партнеру**

Включает следующие элементы:

- 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 символические



## **4. Просодика** – система вокализации голоса.

Основные характеристики:

- **тембр**
- **тональность**
- **ритмика**
- **громкость**
- **интонации**
- **паузы**
- **силовое ударение**
- **длительность**

**5. Экстралингвистика** – это включение в  
речь                      околоречевых                      приемов:

**покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.**

**6. Запахи** (или *ольфакторные средства общения*). Интересны следующие **виды 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, нельзя есть, готовить и т.д., должна быть налажена система проветривания.

## **7. Физическая среда:**

Дизайн помещения, мебели и других объектов, декорация, чистота и опрятность, освещенность, шум

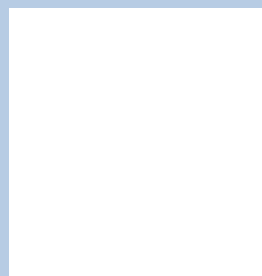
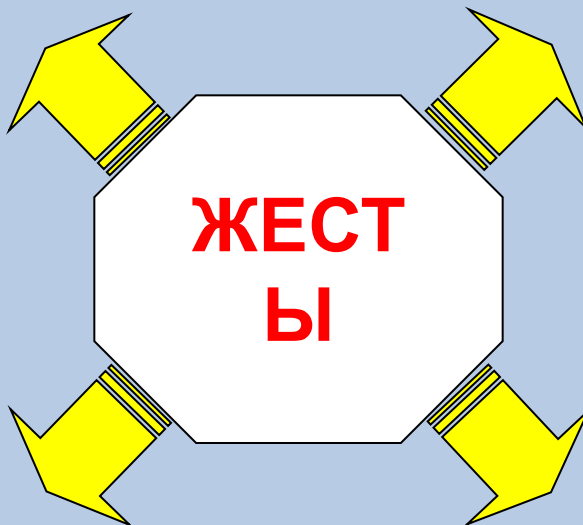
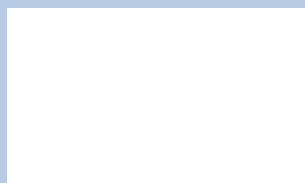
## **8. Время:**

Опоздания, ранний приход, склонность заставлять ждать себя, культура времени, соотношение времени и статуса.

## **9. Окружающие предметы и подарки.**

**СИМВОЛЫ**

**ИЛЛЮСТРАТОРЫ**



**РЕГУЛЯТОРЫ**

**АДАПТОРЫ**

# ЖЕСТЫ КИСТЕЙ РУК

Этот жест обозначает **разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение**. Имеет три варианта: **скрещенные пальцы рук** подняты на уровне лица, руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении или внизу перед собой в стоячем положении.

**«Шпиль-жест»** имеет два варианта: **руки шпилем вверх; руки шпилем вниз**. Первое положение обычно принимается тогда, когда **говорящий выражает свое мнение или излагает свои идеи**. Второе положение используется тогда, когда **человек не говорит, а слушает**.

В обоих случаях **«шпиль-жест» означает уверенность в себе**.

**Жест «руки в замок за спиной»** считается жестом **уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими**. Он позволяет человеку с бессознательным бесстрашием открывать свои ранимые области тела, такие как желудок, сердце, горло.

**Жест «руки в замок за спиной»** отличается от жеста **«закладывание рук за спину с захватом запястья»** который говорит о том, что человек **расстроен и пытается взять себя в руки**. Интересно, что чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине.

**Руки в замок на груди** выражают попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации.

Типичное, стандартное **скрещивание рук** является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим **оборонное или негативное состояние** человека, проделывающего этот жест.

Если кроме скрещивания рук на груди, человек **еще сжимает пальцы в кулак** - это говорит о его **враждебной и наступательной позиции**.

## ПРИМЕР СОВОКУПНОСТИ ЖЕСТОВ ОБМАНА

Потирая веко, он  
смотрит в пол, а  
обе брови  
подняты

Мудрая обезьяна  
говорит:  
**«Не вижу греха»,  
закрывая глаза**

Голова отвернута  
в сторону и  
слегка опущена  
вниз, что  
характерно для  
негативных  
ощущений

На лице у него  
неискренняя,  
натяннутая улыбка

Взрослый  
обманывает

Подросток  
обманывает

Ребенок  
обманывает

Если вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. И это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

# МЕТОДИКА ОБМАНА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

**Элементы проявления лжи:** *искривление лицевых мышц, расширение или сужение зрачков, испарина на лбу, румянец на щеках, учащенное моргание, прикосновение к носу, прикрытие рта рукой, почесывание или потирание века или уха и др.*

1. Отработать жесты, которые придают правдоподобность сказанному

**КАК ОБМАНУТЬ:**

3. Исключить полный обзор Вашего тела (позы)

2. Полностью устранить жесты при разговоре

**«ЕСЛИ КТО-ТО ОБМАНУЛ ТЕБЯ РАЗ – ОН ГЛУП, А ЕСЛИ ОН ОБМАНУЛ ТЕБЯ ДВАЖДЫ, ТО ГЛУП ТЫ»** (Сомалийская пословица)



# НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ПОЗЫ

Скука

Заинтересованность

Негативные мысли

Замаскированная нервозность

Оценка и принятие решения

Оценка, принятие решения, скука



Открытая  
Закрытая

Заносчивая  
Покорность

Бегства  
Открытая  
Заносчивая

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РАБОТЫ МОЗГА И ЛИЦА

## ПРАВОЕ ПОЛУШАРИЕ:

эмоции, воображения,  
сенсорная деятельность

**Все то, что человек  
старается  
продемонстрировать  
другому  
отображается на  
правой половине его  
тела**

*Положительные  
эмоции  
отражаются  
равномерно на  
обеих сторонах  
лица*

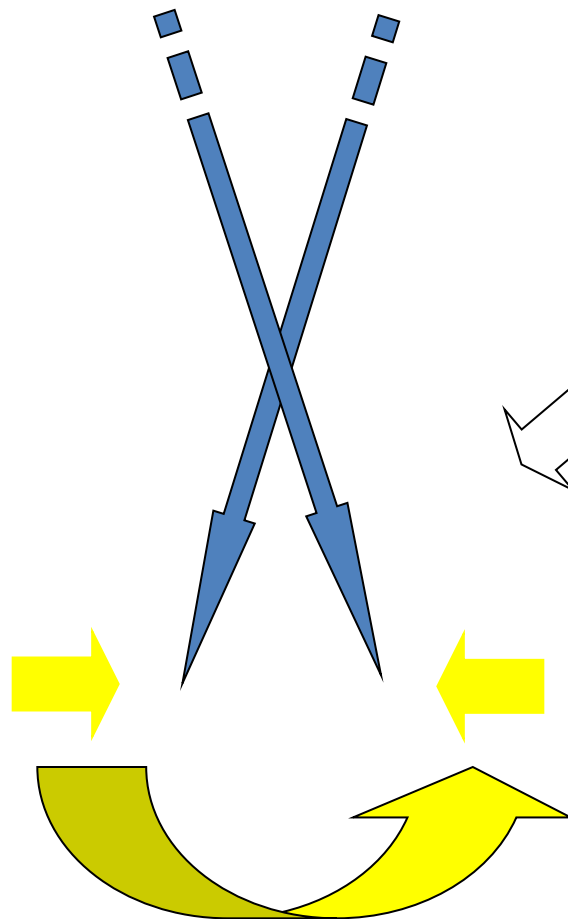
## ЛЕВОЕ ПОЛУШАРИЕ:

речь,  
интеллектуальная  
деятельность

Труднее скрыть  
чувства на левой  
половине лица

Отрицательные  
эмоции отчетливо  
выражены на левой  
стороне лица

**Все то, что  
человек  
в реальности  
переживает  
отображается на  
левой половине  
его тела**



**МИМИКА** (от греч. mimikos - подражательный) - выражение мыслей, чувств и порывов желания с помощью движения мышц лица и ужимок

**1. Область лба**  
обычно предполагают, что рисунок морщин лба и бровей дает сведения о процессе мышления.

**2. Средняя часть лица**  
кроме глаз, носа и щек, большинство авторов включают в эту область лица еще и верхнюю губу, т.к. она тоже достаточно выразительна и вместе с первыми участвует в общем процессе общения (о глазах говорят, что с их помощью осуществляется восприятие внешнего мира)

**3. Область рта и подбородка**  
характеризует чувственную и половую жизнь, в особенности подбородок, свидетельствующий о способности человека к самореализации. Тот, кто намеревается осуществить что-то решительное, в качестве мимического сигнала выдвигает свой подбородок вперед.

## Сжатые губы

Указывают на отсутствие желания выпускать что-либо «наружу», например, когда кто-нибудь не хочет или не может внешне проявить какое-либо чувство, боится выболтать тайну, не желает, чтобы с губ сорвалась какая-нибудь колкость или «выскользнула» потаенная мысль.

## Улыбка

Человек, который не умеет улыбаться, сам по себе уже человек «плохой». У него нет согласия с самим собой, покоя внутри, он постоянно чем-то недоволен (чрезмерная улыбчивость - потребность в одобрении; кривая улыбка - знак контролируемой нервозности; улыбка при приподнятых бровях - готовность подчиниться; улыбка при опущенных бровях - выказывание превосходства; улыбка без подъема нижних век - неискренность; улыбка с постоянным расширением глаз без их закрывания - угроза.

## Открытый рот

Действует как сигнал тела, наводящий на мысль о внутренней открытости. Или чтобы выпустить информацию (например, чтобы перевести дух и что-то сказать), или чтобы впустить ее (например, при заинтересованном слушании). В качестве возможных состояний, например, можно назвать: **удивление, испуг, готовность что-то сообщить. приподнятое и располагающее состояние души.**

Часто характеризуют открытый рот как **признак «отсутствия целеустремленности» и «дурного характера»**, так как исходят из закрепленного в западной норме правила («рот должен быть закрыт!»).

## Подбородок

В момент целеустремленного действия подбородок вытягивается вперед, в то время как при пассивном наслаждении подбородок более втянут назад.

## Деловой взгляд

Ведя деловые переговоры, представьте, **что на лбу вашего собеседника находится треугольник**. Направив свой взгляд на этот треугольник, Вы создаете серьезную атмосферу, и другой человек чувствует, что Вы настроены по-деловому. При условии, что Ваш взгляд не опускается ниже глаз другого человека, Вы сможете контролировать ход переговоров при помощи взгляда.

## Социальный взгляд

Если Ваш взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Во время социального общения глаза тоже смотрят на символический **треугольник** на лице человека, в данном случае расположенный **на линии глаз и области рта**.

## Интимный взгляд

Этот взгляд проходит через линию глаз и спускается ниже подбородка на другие части тела собеседника. При тесном общении этот **треугольник** опускается **от глаз до груди**.

## Взгляд искоса

Взгляд искоса используется **для передачи интереса или враждебности**. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность и часто используется **для завлечения**. Если он сопровождается опущенными вниз бровями, нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, он означает **подозрительное, враждебное или критическое отношение**.

**ПОХОДКА** - характерный для человека способ ходить.

Походку оценивают по амплитуде движения конечностей, положению тела во время ходьбы, ширине шага, нарушениям симметричности, раскачиванию и многим другим признакам.

ОХАРАКТЕРИЗУЙТЕ ЛЮДЕЙ НА РИСУНКАХ

1

2

3

4



# ХАРАКТЕРИСТИКА ПОХОДКИ УГНЕТЕННОГО ЧЕЛОВЕКА

1

Люди, которые ходят быстро, размахивая руками - имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать.

Люди, которые обычно **держат руки в карманах**, даже в теплую погоду, скорее всего повышено критичны и скрытны. Так, как правило, им нравится подавлять других людей.

Те, кто находятся в угнетенном состоянии, тоже часто держат руки в карманах, волочат ноги и редко глядят вверх или в том направлении, куда они идут. Нередко можно увидеть человека в таком состоянии, идущего вдоль края тротуара, он как бы рассматривает, что там лежит под ногами.

**Угнетенный**

## ХАРАКТЕРИСТИКА ПОХОДКИ «ВСПЫШКИ ЭНЕРГИИ»

2

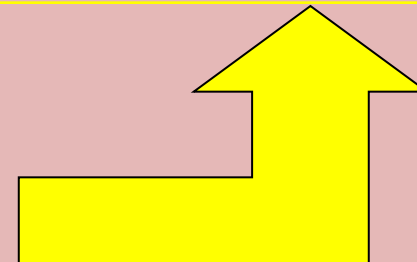
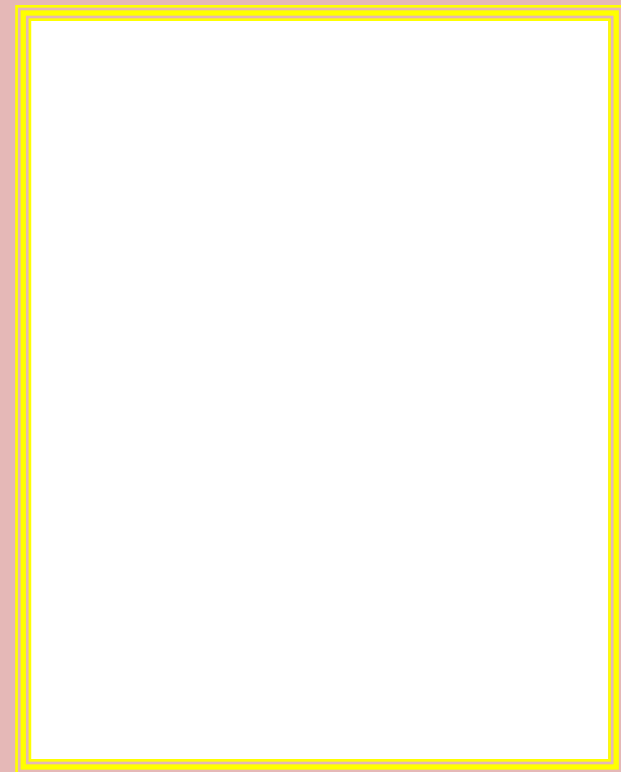


**Вспышка энергии**

Человек, держащий руки на бедрах, похож скорее на спринтера, чем на бегуна на дальние дистанции.

Он хочет достичь своих целей кратчайшим путем и за минимальное время. Его внезапные вспышки энергии сменяются периодами летаргии, когда он планирует следующий - явно решающий - ход.

Типичный образец - **Уинстон Черчилль.**





## ХАРАКТЕРИСТИКА ПОХОДКИ ОЗАБОЧЕННОГО ЧЕЛОВЕКА

3

Люди, занятые решением каких-либо проблем, часто так и ходят **в позе «мыслителя»**: голова опущена, руки сцеплены за спиной.

У них очень медленная походка, они часто останавливаются, чтобы пнуть камешек или даже поднять обрывок бумаги, повертеть его и отбросить снова.

Они как бы говорят себе:  
«Давай посмотрим на это со всех сторон».

**Озабоченный**

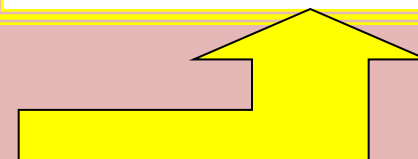
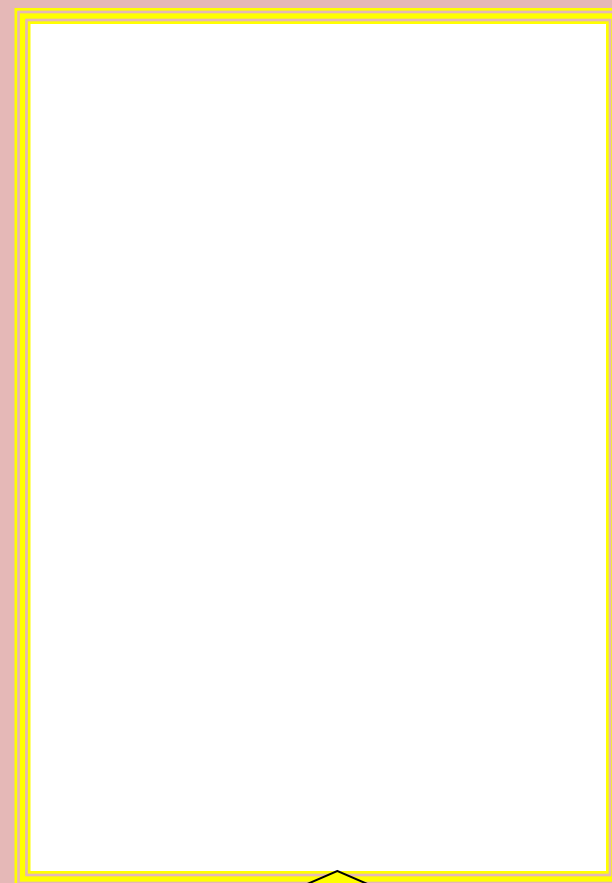
# ХАРАКТЕРИСТИКА ПОХОДКИ САМОДОВОЛЬНОГО ЧЕЛОВЕКА

4

Самодовольные, несколько заносчивые люди могут сообщать о таких своих свойствах походкой, которую **«прославил» Бенито Мусолини**. У них высоко поднятый подборок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги - словно деревянные.

Вся походка принужденная, с расчетом произвести впечатление. Такое «вышагивание» подобает лидеру, подчиненные которого идут на шаг сзади, - как утята за уткой.

«Задавака»



# ОСОБЕННОСТИ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

## Жест «ОК»

- В США и России – «ОК»;
- В Германии и Франции – ничто, ноль;
- В Бразилии – непристойный жест;
- В Японии – значение «деньги»;
- В Тунисе – угроза убить.

# Жест «все отлично»

- В Греции этот жест имеет значение «заткнись»;
- В США – «все супер, отлично»;
- В Саудовской Аравии данный жест при вращательном движении большого пальца означает «катись отсюда»;
- В мусульманских странах считается неприличным демонстрировать этот жест.

# Жест "Милостыня; деньги"

- В Италии данный жест означает призыв что-либо объяснить, а также знак вопроса;
- В Мексике – это требование дать денег;
- В России – просьба дать милостыню или вопрос «когда отдашь?».

# Жест

## «Рога»

- В Италии жест «Рога» используют, как способ отсглаза;
- Во Франции – «вы рогоносец»;
- В России жест используется любителями рок музыки на рок концертах;
- Средиземноморье: Твоя жена тебе изменяет!

# Жест

## «Кукиш»

- В России – всем известный нам жест «Фигушки»;
- В Таиланде и Японии – жест с сексуальным подтекстом;
- Во Франции - воспринимается, как очень неприличный;
- Во многих странах мира носит оскорбительный и неприличный характер и не допускается в деловом общении.

# Жест

## «V»

□ В Англии, Новой Зеландии и Австралии:

-символом победы ;

-оскорбительное значение;

□ В России - «Победа» или «Два».



# Жест

## «Деньги»

□ В России – значение «деньги»;

□ В странах Ближнего Востока – сигнал об опасности, призыв не торопиться.

# Кивания, покачивания

**Д**

**ГОЛОВОЙ**

1. Албании,

2. Болгарии

,

3. Турции,

4. Индии,

5. Греции.

**НЕ**  
—

# ПРОКСЕМИКА

## ЗАДАНИЕ

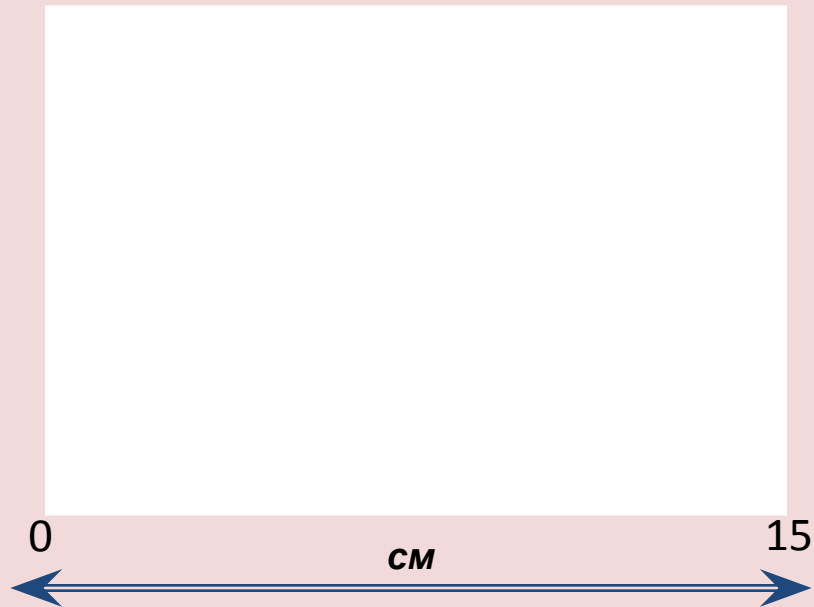


## **Зоны общения**

– *расстояние или дистанция между партнерами:*

1. **Интимная зона (0- 50 см)** – *только для межличностных отношений.*
2. **Личная зона (0,5 м-1,2 м)** – *тоже для межличностного общения, но не настолько близкого как в интимной зоне (например, дружеского).*
3. **Социальная зона (1,2 м- 3,5 м)** - *предназначена для делового общения.*
4. **Общественная зона (> 3,5 м)** - *для взаимодействия с большой аудиторией.*

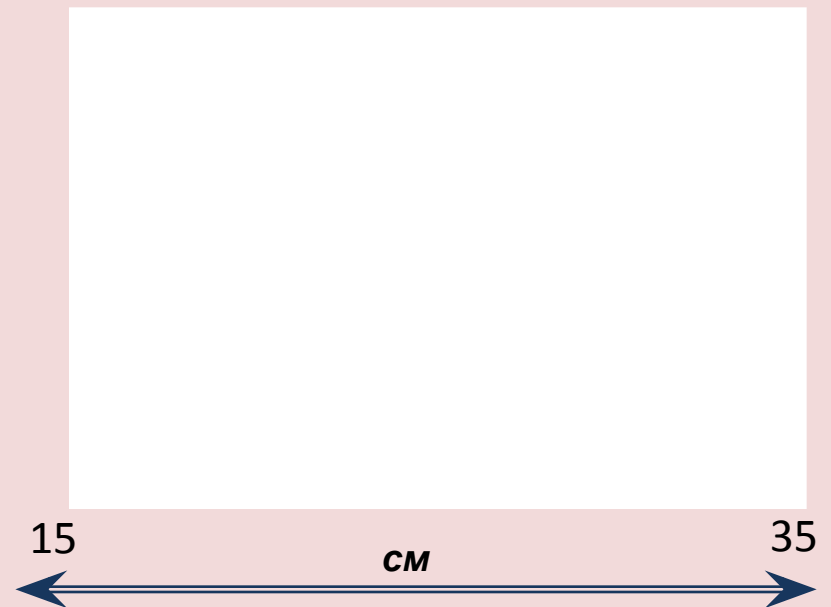
# РАССТОЯНИЕ ИНТИМНОЕ



## Близкая фаза

Изобилует всякими чувственными переживаниями, детальными зрительными впечатлениями.

В рамках такой дистанции происходят сексуальные контакты, близкая забота, рукопашный бой, так как она делает возможным полный физический контакт.

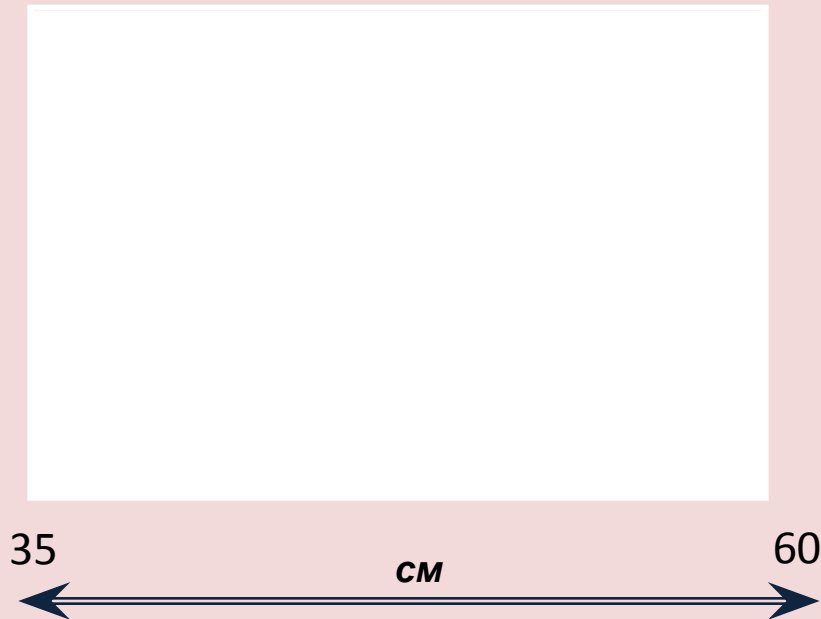


## Отдаленная фаза

Чувственное впечатление беднее, тела уже не соприкасаются, только руки делают возможным полный физический контакт.

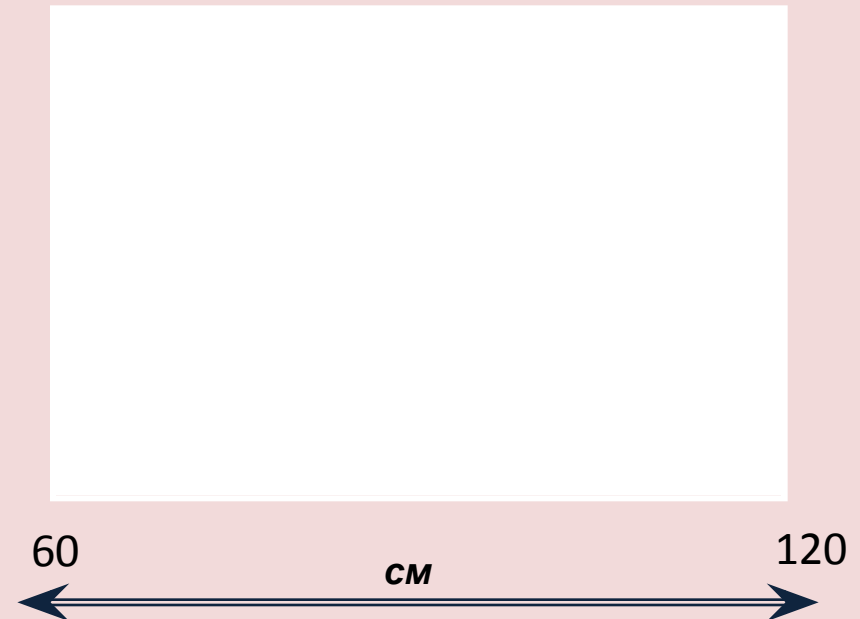
На эту территорию человек допускают только ближайших людей, партнера или лучших друзей.

## РАССТОЯНИЕ ЛИЧНОЕ



Близкая фаза

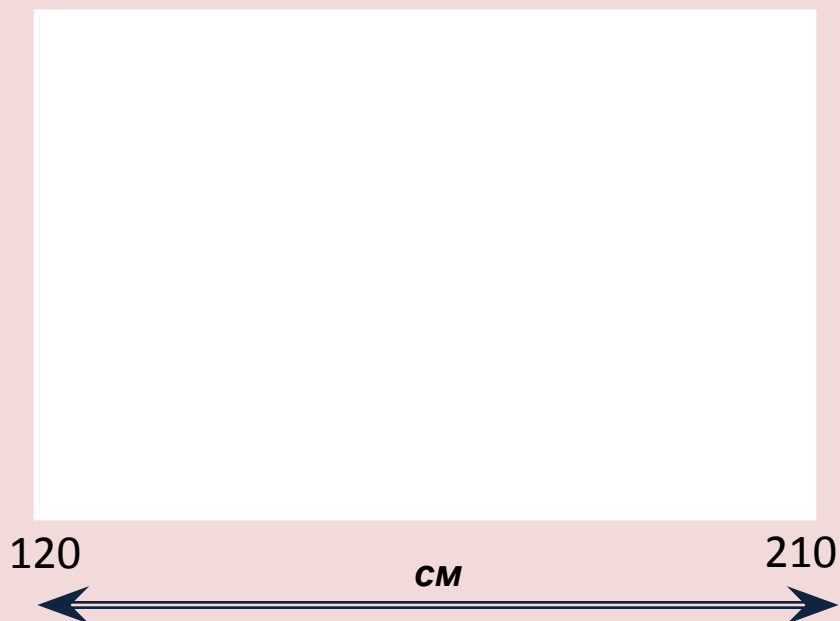
Изменяется зрительное восприятие - дробность исчезает, а поле зрения увеличивается. На таком расстоянии стоят, например, друзья, которые сигнализируют, что они связаны друг с другом.



Отдаленная фаза

На расстоянии «вытянутой руки». Эта фаза коммуникационно богатая. В ней можно показать кому-то, «где его место» и завязать приятельский контакт, можно в ней говорить о личных делах. На ее дальней границе партнеры могут достать друг друга, соприкоснуться пальцами, если оба вытянут руки.

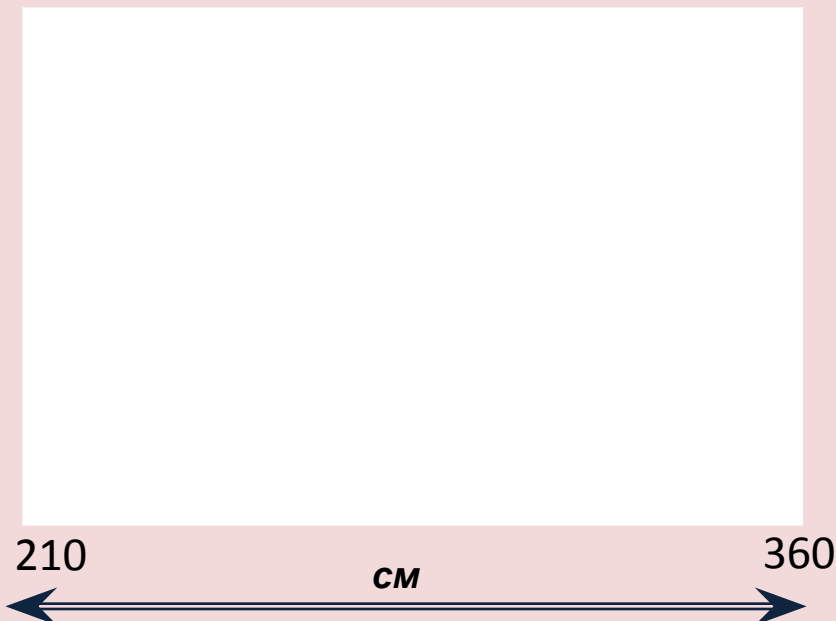
# РАССТОЯНИЕ СОЦИАЛЬНОЕ



Близкая фаза

Выступает чаще всего при обслуживании клиентов, где еще сохраняются остатки человеческих отношений. Его можно определить как обычную социальную сконцентрированность, можно назвать расстоянием

маневрирования



Отдаленная фаза

Можно назвать «стань чуть дальше, чтобы я мог на тебя посмотреть». Имеет место между начальником и подчиненным.

Здесь надо сохранить зрительный контакт, иначе человек «выпадает из коммуникации». Поведение здесь социально обусловлено. Однако здесь также люди могут вместе находиться не обращая внимания друг на друга

# РАССТОЯНИЕ ПУБЛИЧНОЕ



360 *см* 750

Близкая фаза

Из него уже можно уйти, если человек чувствует угрозу.  
Лингвисты заметили, что эту фазу характеризует тщательный подбор слов и их старательное выговаривание.

Это ситуация учителя перед учениками и начальника перед



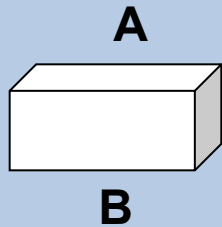
750 *см*

Отдаленная фаза

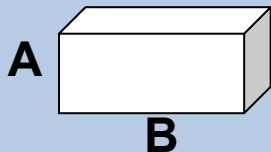
Создается около общественно значимых лиц.  
В ней находятся актеры, лекторы, официальные лица.  
На этой территории все уже стилизовано и легко лгать.



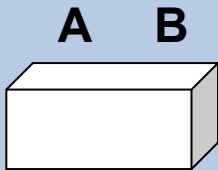
# ВЗАИМНОЕ РАСПОЛОЖЕНИЕ СОБЕСЕДНИКОВ



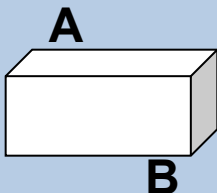
**Позиция «лицом к лицу»:** если общение носит **сопернический** или **оборонительный** характер, то люди садятся напротив друг друга



При обычной **дружеской беседе** занимают угловую позицию



При **кооперативном поведении** занимают позицию делового взаимодействия - с одной стороны стола



**Независимая позиция** выражается в расположении по диагонали



Позиция за «**круглым столом**» эффективна при взаимодействии в группе, создает ощущение равноправия при обсуждении проблемы

Умение почувствовать границы свободы поведения партнера и оправдать желания, связанные со своим появлением, – это и есть первый шаг по присоединению партнера к своим интересам

# АЛГОРИТМ ПРОНИКНОВЕНИЯ НА ДРУГУЮ ТЕРРИТОРИЮ

1. Сначала положите то, что вы хотите предъявить на центральную линию стола.

2. Другой человек наклонится вперед и станет разглядывать ваш объект, заберет его на свою территорию или передвинет его на вашу территорию.

3. Если при этом он наклонится вперед, чтобы получше рассмотреть, Вы не должны сдвигаться со своего места, а продолжать сидеть в том положении, в котором находитесь, потому что этот жест говорит вам, что вас не тянут по другую сторону стола.

4. Если же он забирает ваш материал на свою территорию, это дает вам возможность попросить разрешения пройти на его сторону и занять или угловую позицию, или позицию делового сотрудничества.

**Однако, если он отталкивает то, что вы ему предъявляете, будьте осторожны! Соблюдайте золотое правило - не проникайте на территорию окружающих до тех пор, пока вы не получили вербального или невербального разрешения, иначе вы**

# Позы

- **«пристройка сверху»** - главный субъект стоит, а ведомый сидит
- **«пристройка снизу»** - главный субъект сидит, а его партнер стоит
- **«на равных»** оба сидят или оба стоят

## 9. Окружающие предметы и подарки

При деловом общении принято, чтобы партнеры при случае **«обменивались» подарками и сувенирами.** Делать подарки – искусство, проявление внутренней культуры человека. Подарок должен быть выражением хорошего отношения к человеку.

**Во время первой встречи** подарки вручают хозяева, а не гости. **При последующих встречах** обмен подарками становится обязательным. Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка.

Самым популярным подарком являются **цветы**.

- **Лично** цветы дарят в развернутом виде. Исключением является преподнесение цветов при встрече гостей на вокзале или в аэропорту. В этом случае принято их вручать завернутыми в целлофан.
- Если цветы отправляются **с посылным**, они также упаковываются. При этом к посылаемому букету или корзине цветов следует приложить визитную карточку.

**Выбор** вещевых подарков во многом **зависит от характера взаимоотношений**. В деловой сфере принято дарить следующие подарки: курительные наборы, письменные принадлежности, записные книжки, ежедневники, календари. Также памятными сувенирами являются значки, футболки, кепки, авторучки, брелки.