



***Коммуникации
в профессиональной
деятельности***

Лекция 3

***Невербальная
КОММУНИКАЦИЯ***

ПЛАН ЛЕКЦИИ

- 1. Понятие и функции невербальной коммуникации. Паралингвистическая и экстралингвистическая система знаков.**
- 2. Жесты и мимика. Контакт глаз и взгляд.**
- 3. Организация пространства и времени коммуникативного процесса.**
- 4. Позы и походка.**

Вопрос 1

Невербальная коммуникация

(от англ., *non-verbal* – несловесный) – система невербальных символов, знаков, кодов, используемых для передачи сообщения с большей степенью точности.



Основы невербальной коммуникации

- 1. Биологические** (врожденные) – мимика, эмоции. С трудом поддаются контролю (побледнение, расширение зрачков)
- 2. Социальные.** Усвоение происходит через сознательное обучение.



Свойства невербальной коммуникации

- Невербальные сообщения всегда **ситуативны**, т. е. выражают настоящее состояние говорящего, а не прошлое;
- **Синтетичны**, т. е. их трудно разложить на отдельные единицы;
- **Непроизвольны и спонтанны**, т. е. их трудно скрыть;
- Усвоение невербальных символов происходит через наблюдение, копирование, подражание и не требует чаще всего специального обучения;
- Имеют полисенсорную природу.

Функции невербальной коммуникации

Дополнение (сопровождение) означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание.

Опровержение означает, что невербальное сообщение противоречит вербальному.

Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального.

Регулирование означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми.

Паралингвистическая система - это система вокализации, качество голоса, его диапазон, тональность.

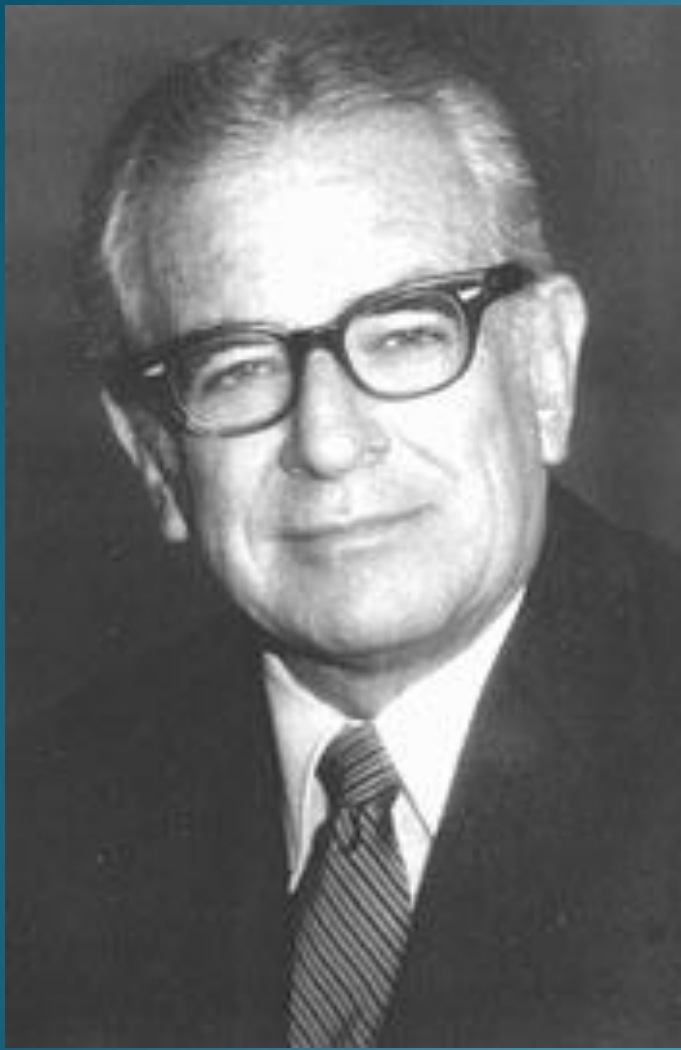
Экстралингвистическая система - включение в речь пауз, покашливания, плача, смеха, темп речи.



Вопрос 2

Кинесика — совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительного выразительного средства общения.





Термин «**кинесика**» предложил американский психолог Р. Бердвистл в 1952 г. для изучения общения посредством анализа движений тела («кин» – мельчайшая единица (буква) движения).

Считывая «кины», мы можем интерпретировать сообщения, передаваемые через жесты и другие движения тела.

Рей Бердвистл
1918-1994 гг.

Жесты

- Произвольные и непроизвольные
- Культурно обусловленные и физиологические (зевота, почесывание)
- Жесты-адапторы (потирание рук, верчение карандаша).
- Жесты-иллюстраторы – описательно-изобразительные и выразительные, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл.
- Конвенциональные жесты - используются при приветствии (прощании), приглашении, оскорблении, запрещении.
- Модальные жесты – жесты одобрения, недовольства, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, радости, удивления и других эмоций.
- Ритуальные жесты (руки во время молитвы).



Майкл Аргайл
1925-2002 гг.

изучал частоту и силу жестикуюляции в разных культурах.

В течение часа

финны жестикуюлируют

- 1 раз,

итальянцы – 80 раз,

французы – 20 раз,

мексиканцы – 180 раз.

«Психология счастья»

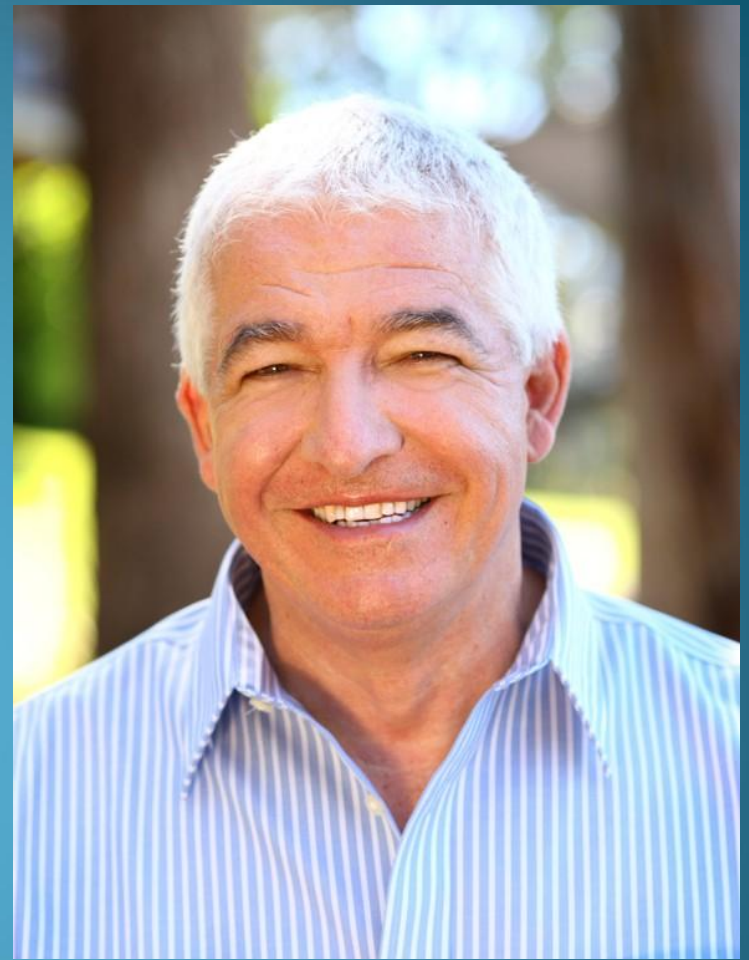


Жесты лжеца





Макс Эггерт
**Язык тела. Впечатляйте,
убеждайте и добивайтесь
успеха с помощью языка тела.**



Алан Пиз
Язык телодвижений

Таблица Макса Эггерта

	Физический знак	Возможные значения
1	Движения кадыка	Тревога, ложь
2	Руки перед корпусом, прикосновения к сумочке, украшениям, воротнику рубашки и т.п.	Неуверенность
3	Одна рука поперек тела, закрепившись за другую руку	Неуверенность
4	Руки и ладони открыты	Открытость, искренность
5	Руки скрещены на груди	Отгораживание от кого-то или чего-то, не признаваемого, выражение отрицательного отношения
6	Руки скрещены, одна держит другую	Неуверенность
7	Руки держатся за сумочку, чашку и т.п. как за барьер	Неуверенность
8	Съеживание	Желание защититься
9	Моргание (учащенное)	Тревога
10	Глубокий вздох	Расслабление, согласие

11	Поглаживание подбородка	Обдумывание решения, оценка
12	Искренняя улыбка	Приветствие, стремление к сближению, одобрение
13	Потираание глаз	Смущение, усталость
14	Потухший взгляд	Скука, обдумывание
15	Прикосновения к лицу (включая рот, глаза, уши, шею)	Стремление скрыть правду или нервозность
16	Палец (дужка очков и др.) во рту	Оценка или ожидание подтверждения
17	Направление носков ступней	Указание, куда направлено внимание (к двери, если человек хочет уйти, к собеседнику, если тот привлекателен)
18	Притопывание	Скука
19	Поглаживание собеседника	Стремление к близости
20	Прихорашивание	Проявление интереса к собеседнику

1. Жесты головой и прикосновение к голове, ушам

* **Покачивание головой из стороны в сторону** означает в России и большинстве стран Европы «нет».

* В Болгарии, Греции и Индии означает одобрение, в то время как кивок головой — несогласие.

* **Поглаживание ребенка по голове** обычно является жестом дружелюбия и нежности. Однако, в буддистской религии макушка является высшей точкой тела, то есть местом, где обитает душа. Прикосновение к макушке является агрессивным вторжением в пространство ребенка или взрослого.

* **Указательный палец у виска** означает «глупость» во Франции «ум», в Голландии и «живи своим умом» в Великобритании.

* **Американцы иногда стучат указательным пальцем себе по лбу.** Этим они хотят сказать, что считают кого-то очень хитрым.

2. Жест «всё о'кей»



**В англоговорящих странах воспринимается однозначно одобряющий, положительный жест.*

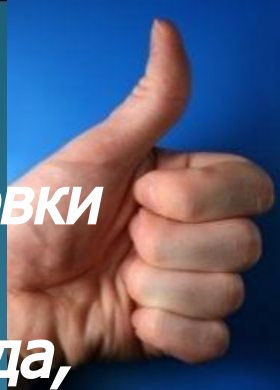
** Во **Франции** это выражение отрицательных эмоций, «не стоит внимания» или «полный ноль».*

- В **Азии и Бразилии** этот жест считается непристойным и вульгарным и символизирует пятую точку.*
- В **Японии** этот жест символизирует деньги,*
- в **Сирии** — «пошел к черту»,*
- в **Тунисе** — «я тебя убью».*

В разных культурах этот жест толкуется по-разному — от восхищения до серьезного оскорбления (ты — абсолютный ноль).

3. Оттопыренный вверх большой палец

- * У автостопщиков всего мира он служит для остановки попутного транспорта.
 - * На **Ближнем Востоке** таким способом посылают туда, откуда ноги растут.
 - * В **Иране** это считается оскорбительным жестом, эквивалентом которого является выставленный средний палец.
 - * В **Саудовской Аравии** совершив вращательные движения выставленным вверх большим пальцем вы говорите «катись отсюда».
 - * В **Греции** этот жест имеет значение «замолчи».
- Поднятый вверх большой палец, при сжатых в кулак остальных пальцах, в **Китае** означает цифру 5, в **Индонезии** — 6.



Мимика – это движения лицевых мышц, выражающие внутреннее душевное состояние.





Какие базовые эмоции присутствуют у человека?



Радость

Печаль

Страх

Гнев

Выражения лица

удивление – глаза расширены, поднятые брови образуют небольшую морщину на лбу, рот приоткрыт и округлен;

радость – губы сложены в еле заметную улыбку, а вокруг глаз видно мелкие морщины;

гнев – мышцы лба сдвинуты вниз, выражение лица нахмурено, губы плотно сжаты, ноздри слегка расширены, а само лицо может быть красным;

интерес – веки слегка сужены, либо расширены, а брови могут быть приподняты или опущены;

отвращение – нос сморщен, брови опущены вниз, а нижняя губа слегка выпячена.

Распознавание лжи по мимике лица и глазам

Микровыражения.

- складки на лбу ,
- асимметрия лица – разное проявление эмоций на правой и левой частях лица.

Нос и рот.

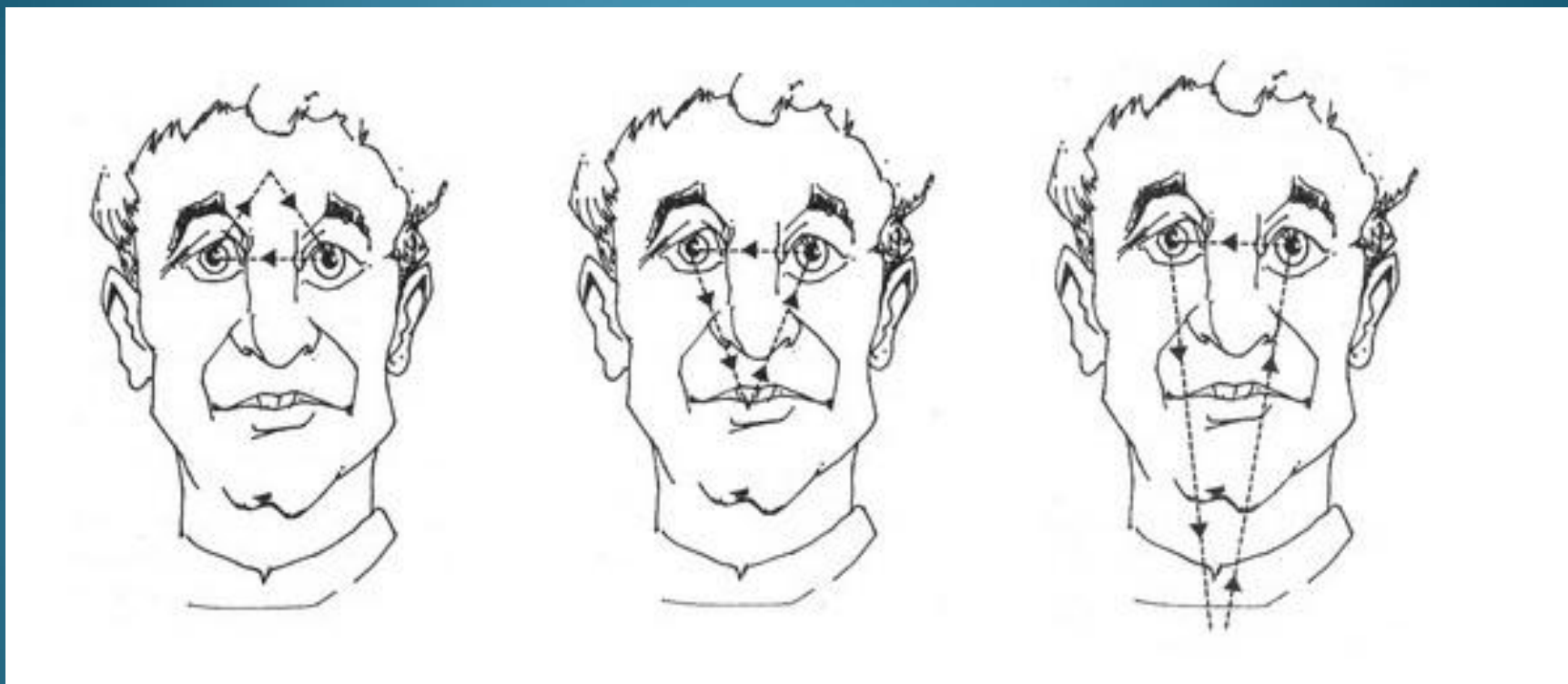
- лжец гораздо чаще дотрагивается до носа, чем человек, который говорит правду,
- указывать на ложь так же может желание человека прикрыть рот рукой или поджатые губы.

Движения глаз.

- человек чаще моргает, когда врет,
- веки остаются дольше закрытыми, чем обычно, во время лжи,
- у мужчин часто наблюдается желание тереть глаза во время утаивания правды.

- При подаче ложной информации человек в той или иной степени испытывает волнение, которое можно уловить в его голосе, взгляде, движениях. Можно заметить **изменения в речи, в движениях и в поведении человека.**
- В момент оглашения ложной информации у человека непроизвольно **меняется интонация**, происходит ускорение или замедление, или растягивание речи.
- **Бегающий взгляд** мимикой лжи однозначно трактуется как возможный признак неискренности человека.
- **Пристальный взгляд** в мимике лжи - это не что иное, как контроль за реакцией слушающего.
- У многих людей во время сообщения ложной информации появляется **лёгкая улыбка на лице.**

Виды взгляда



Деловой

Социальный

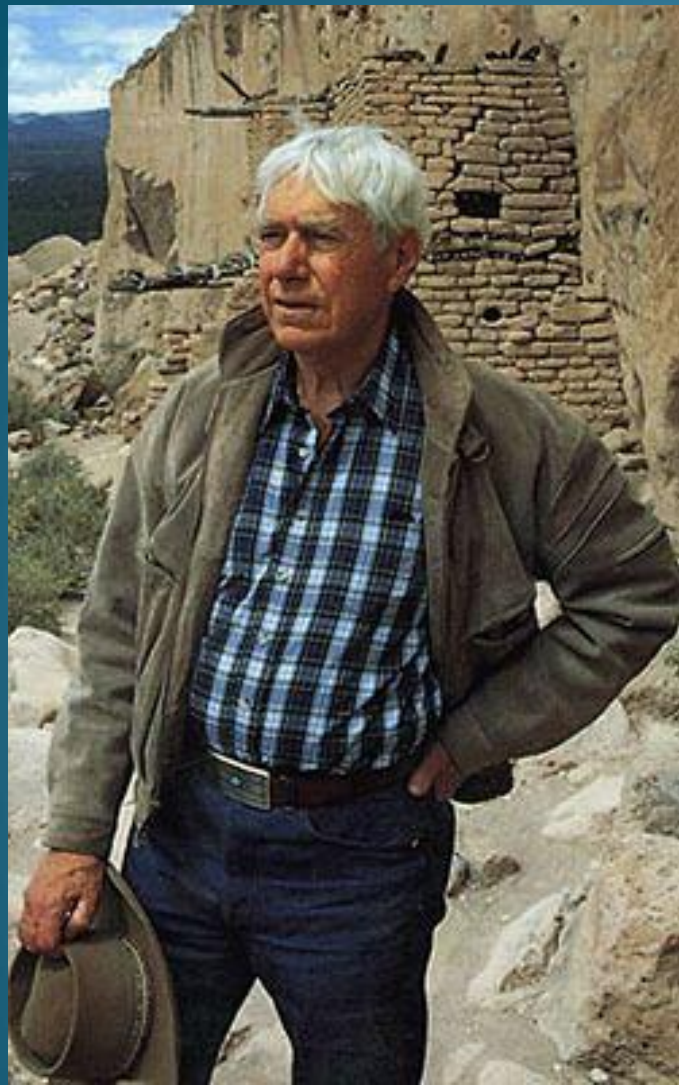
Интимный

Вопрос 3

Проксемика - организация пространства и времени коммуникативного процесса.

Проксемика (от англ. *proximity* — близость) — область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения.





**Эдвард Холл
1914 - 2009 гг.**

Описал пространственное поведение человека в 2-х основных феноменах:

- * персональное пространство (ПП)**
- * территориальность (Т).**

Персональное пространство – пространство, которое человек носит с собой и доступ к которому чужим ограничен.

Территория – устойчивый в пространстве участок, который регламентирует вероятность общения между конкретными индивидами.



Зональные пространства





**Леонтьев А.А.
1936 - 2004 гг.**

В 1973 году было проведено исследование проксемических зон в русскоязычном коллективе.

Личная дистанция (непринужденный разговор в домашней обстановке) для сидящих — **в среднем 120 см.** Это расстояние заметно уменьшается в общении между **молодыми женщинами** (интервал **55-100 см**) и увеличивается между **молодыми и пожилыми женщинами** (**125-230 см**), а **между мужчинами** всех возрастов одинаково, приблизительно **70-156 см.**



Вопрос 4

Поза – положение человеческого тела и движения.

Человеческое тело способно принимать около 1000 различных устойчивых положений.



Выделяют 3 группы поз

1. **включение** или **исключение** в (из) ситуацию (и) – открытость или закрытость для контакта,
2. **доминирование** (похлопывание по плечу) или **зависимость** (сутулость, взгляд снизу вверх),
3. **противостояние** (руки на боках) или **гармония** (поза синхронизирована с позой партнера).

позы силы



позы слабости





1

2

3

4

Спасибо за внимание!



В Пакистане -
(женщина
мужчине) -
ты нигитожество!



В Турции, Италии -
восхищение,
похвала
человеку.
Правда в Италии
"пучёк" ещё
целуют)



В Европе - "кукиш",
или н/х
В Японии, Таиланде -
предложение секс
услуг.



В России -
"цвш"
В Японии -
фаллический
символ



В Иране -
фаллический
символ



В Израиле - "rega",
подожди
секундочку.
В Узбекистане -
пошел в жу,
запизись .



Позвони мне,
я тебе
перезвоню.



В Греции -
"вытянутая ладонь",
порцанье,
неприветный жест.
Везде - отрицание.



В Колзвее -
убей
противника
В России -
дела хреново.



В России -
всё отлично.



Во Франции -
ты роконосец
В Италии -
оберег от
глаза.



В Грузии - ок.
На Украине -
"кукиш"



В Палестине -
"пять молитв
Корана"против
зависти
защита от
глаза.



В Японии -
солдские
деньги
В Португалии -
непристойность.
В Тунисе -
я тебя убью !
Во Франции -
ты / ноль.
В Сирии - пошел к чёрту.



В некоторых
странах
Африки -
подойди
поблизке .



В Англии -
ну я тебе покажу!
В Америке - мы
команда, нас
водой не
разольешь .



В Италии -
"лодочка",
ну рассказывай !
В Мексике -
заплатишь
ответу.