

Психология невербальных коммуникаций

Тема 3

Значение невербальных коммуникаций

- Во-первых, словами как правило передается фактические знания. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения.
- Во-вторых, знание и умения использования невербальных коммуникаций демонстрируют уровень владения собой.

- В-третьих, невербальное общение значимо тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно.
- возможна утечка скрываемых чувств через жесты, мимику, интонацию, окраску голоса и т.п.
- невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они слабо поддаются контролю по сравнению со словесным общением

Правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

- Исследования психологов показали
 - процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения
 - 20-40% информации передается с помощью вербальных.

Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях.

Вопрос 1. Понятие невербальной коммуникации

- Невербальная коммуникация — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов посредством передачи информации или влияние друг на друга через интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения, то есть без речевых и языковых средств.

- Невербальное общение возникает бессознательно, дополняет и усиливает словесное общение либо ему противоречит, ослабляет.
- Невербальное общение обычно возникает спонтанно - люди формулируют свои мысли в виде слов, а поза, мимика и жесты возникают непроизвольно, помимо сознания.

Вопрос 2. Формы невербальной коммуникации



Кинесика

- Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения.
- кин – это мельчайшая единица движения, из них складывается поведение

Считывание кинемы позволяет понять сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения

продолжение

- Кинесика - общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека.
- К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в
 1. жестах
 2. мимике
 3. пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.)
 4. визуальном контакте

Жесты

Жесты - это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику, событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующие о желаниях и состоянии человека.

1. **Жесты-иллюстраторы** — описательно-изобразительные, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл.
 - жесты сообщения: указатели (указывающий палец, рука),
 - пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»);
 - кинетографы — движения телом;
 - идеографы - движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе

2. **Жесты-регуляторы** — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками)
3. **Жесты-эмблемы** — это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые вместе руки по манере рукопожатия на уровне груди означают во многих случаях — «здравствуйте», а поднятые над головой — «до свидания».
4. **Жесты-адапторы** — это специфические привычки человека, связанные с движениями рук.
 - а) почесывания, подергивания отдельных частей тела;
 - б) касания партнера;
 - в) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.);
5. **Жесты-аффекторы** — жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции.

С их помощью жестов человек более ярко и эмоционально выражаем свои мысли

Иная классификация жестов:

1. **коммуникативные** (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);
2. **модальные**, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, удовлетворения, доверия и недоверия и т.п.);
3. **описательные** - те, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

Рассмотрим наиболее типичные жесты...

- Собирание несуществующих ворсинок жесты, которые называются жестами вытеснения, т. е. они проявляются вследствие сдерживания своего мнения.



- Существуют три основных положения головы.

Прямая голова - человек нейтрально относится к тому, что он слышит.

Голова наклоняется в сторону - у человека пробудился интерес.

Голова наклонена вниз - отношение человека отрицательное, осуждающее.



Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке -
мозг на уровне подсознания посылает сигналы
сдерживать произносимые слова.

- Если этот жест используете человеком в момент речи, то это свидетельствует о том, что он говорит неправду.
- Если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это означает, что он чувствует, как вы лукавите.



Потираание века - жест вызван тем, что

- в мозгу появляется желание скрыться от обмана, подозрения или лжи, с которыми он сталкивается,
- или желание избежать взгляда в глаза человеку, которому он говорит неправду.



- Почесывание и потирание уха - жест говорит о том, что человек наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться.



Охотники на привале — картина русского художника Василия Перова (1871 г.)

Страстный и увлекательный рассказ старшего, опытного охотника. В его позе, мимике, глазах святая вера в "истинность" истории, которую он решил поведать своим товарищам. Слушатели же относятся к рассказу по-разному. Молодой охотник жадно впитывает каждое слово своего опытного товарища, третий участник - мужчина средних лет - настроен скептически, каждое слово рассказчика он подвергает сомнению.



- Оттягивание воротничка - ложь вызывает зудящее ощущение в нежных мышечных тканях лица и шеи, и требуется почесывание, чтобы успокоить эти ощущения.



- Пальцы во рту. Пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать человека или заверить его.



- Когда человек начинает с вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично.
 - - это полностью бессознательный жест, он подсказывает, что собеседник говорит в данный момент правду

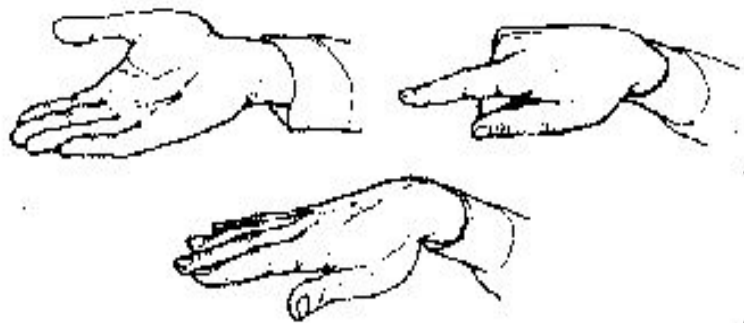


Положение открытой ладони вверх -

доверительный, не угрожающий жест.

Ладонь повернута вниз, -
оттенок
ачальственности.

- Жест «указующего перста» - используется человеком в процессе речи, особенно если он совпадает по смыслу со сказанными словами.



- Жест "пожимание плечами"
универсальный жест, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь.
- Жест состоит из трех компонентов:
развернутые ладони,
поднятые плечи
пс



- Потираание ладоней -
с помощью
потирания ладоней
люди невербально
передают свои
положительные
ожидания.



- Сцепленные пальцы рук - жест обозначает разочарование и желание человека скрыть свое отрицательное отношение.

Жест имеет три варианта:

- скрещенные пальцы рук подняты на уровне лица
- руки лежат на столе, на коленях при сидячем положении
- внизу перед собой в стоячем положении.



Шпалеобразное положение рук.

Два варианта:

- руки шпалем вверх - обычно принимается тогда, когда говорящий выражает свое мнение или излагает свои идеи.
- руки шпалем вниз - используется тогда, когда человек не говорит, а слушает.



- Выставление больших пальцев рук говорит о властности, превосходстве и даже агрессивности человека.



Жест "поглаживания подбородка" означает, что человек пытается принять решение.



Мимика

- Мимика представляет собой все изменения выражение лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения.
- Лицо партнера по общению вольно или невольно приковывает наше внимание, поскольку выражение лица позволяет получать обратную связь о том, понимает нас партнер или нет.
- Человеческое лицо очень пластично и может принимать самые разные выражения.
- Совокупность таких признаков образует ***структуру различных лицевых экспрессии.***

1. Удивление — это моментальная реакция, которая всегда появляется внезапно.

Реакции удивления: брови вздерну ты вверх; на лбу широкие морщины; глаза широко открыты; рот приоткрыт.

2. Страх — эмоция, возникающая в предвосхищении чего-то исключительно пагубного для человека. Причина - физическая боль, каких-либо неприятные события, которые этот человек не в силах предотвратить.

Основные проявления реакции страха: брови подняты, растянуты и сведены; короткие морщины на лбу; глаза раскрыты, нижнее веко очень напряжено; губы сильно напряжены и оттянуты назад.

3. Негодование (злость) является результатом психического расстройства, физической угрозы или намерения нанести кому-то психологический или физический ущерб. В состоянии гнева у человека поднимается кровяное давление, отчего краснеет лицо, на висках и шее вздуваются вены, учащается дыхание, напрягаются мышцы.

Основные проявления гнева: брови сдвигаются, между ними появляются вертикальные складки, внешние концы бровей поднимаются; лоб без горизонтальных морщин; глаза сужаются, губы напряженно сжаты, иногда в гримасе обнажаются зубы.

4. Отвращение - реакция на ощущение вкуса, запаха, звука, прикосновения и вида некоторых объектов или людей.

Основные признаки :

- брови опущены;
- отсутствие морщин на лбу;
- глаза сужены, почти закрыты;
- уголки рта опущены.

Иногда при сильной степени отвращения рот открыт и напряженно, как при тошноте, высунут язык; на носу морщины.

5. Радость переживается как ощущение приятного, возбуждающего, поднимающего настроение, — или как избавление от чего-то неприятного или опасного.

В некоторых случаях радость может сливаться с удивлением, при этом, как правило, реакция удивления фиксируется лишь на мгновение.

Довольно часто за проявлениями радости скрываются гнев и страх.

Основные признаки радости:

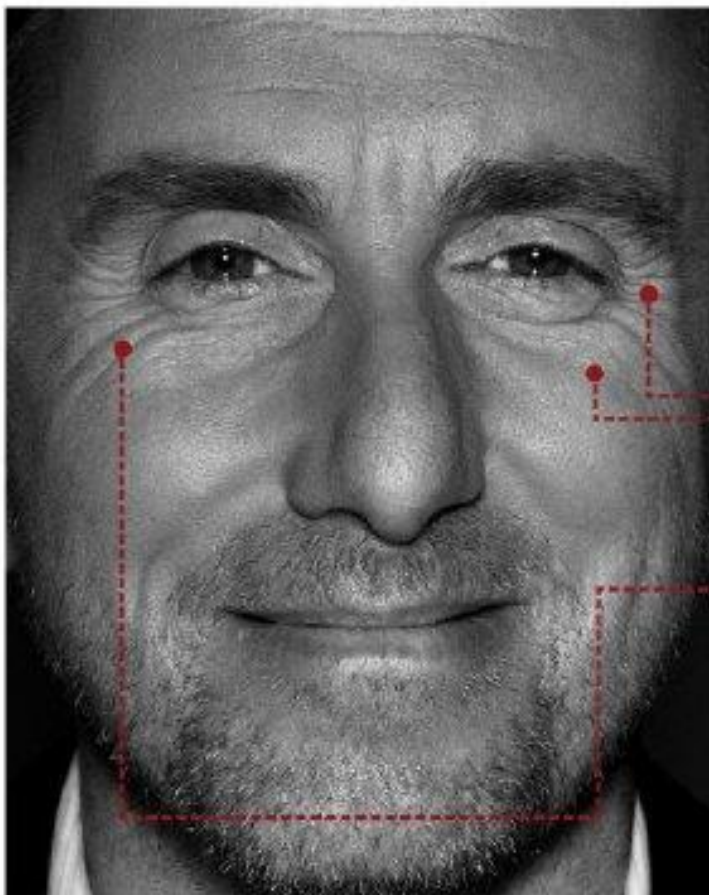
- брови и лоб почти не принимают участия в формировании экспрессии;
- глаза часто сужаются и блестят;
- уголки губ поднимаются кверху, рот растягивается в улыбке.

6. Печаль (горе) чаще всего вызывается какими-то потерями; фиксируется на лице от нескольких минут до нескольких дней.

Основные проявления реакции печали:

- брови сдвинуты вместе, их внешние концы опущены, между бровями небольшие вертикальные складки;
- на середине лба короткие морщины;
- глаза слегка приоткрыты, и между нижним и верхним веком образуется складка в виде треугольника;
- уголки рта опущены вниз.

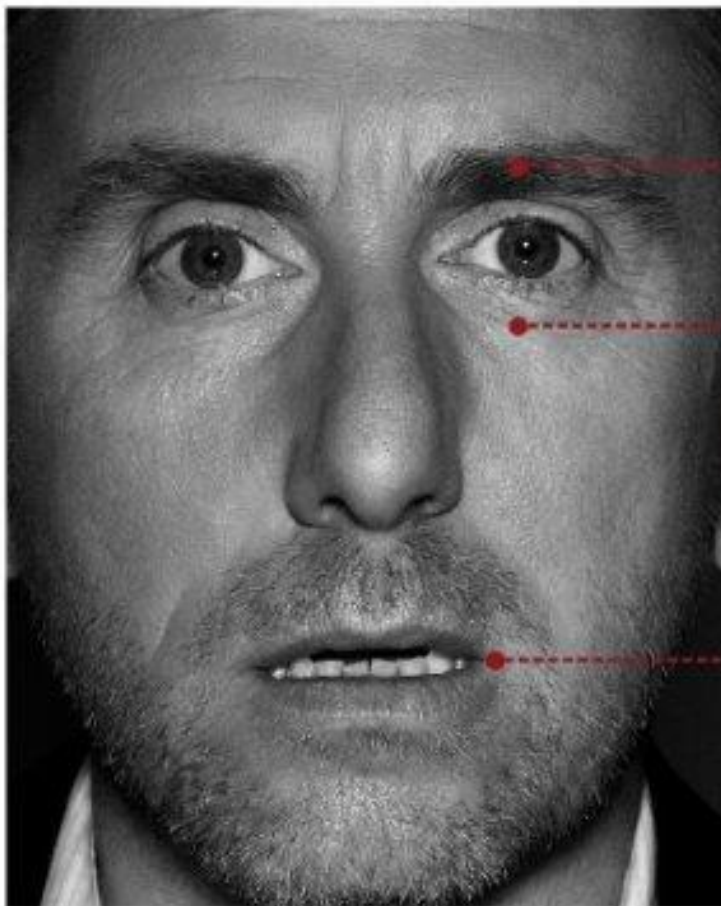
Мимика



Счастье

- ① Небольшие морщинки в уголках около глаз
- ② Щёки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз

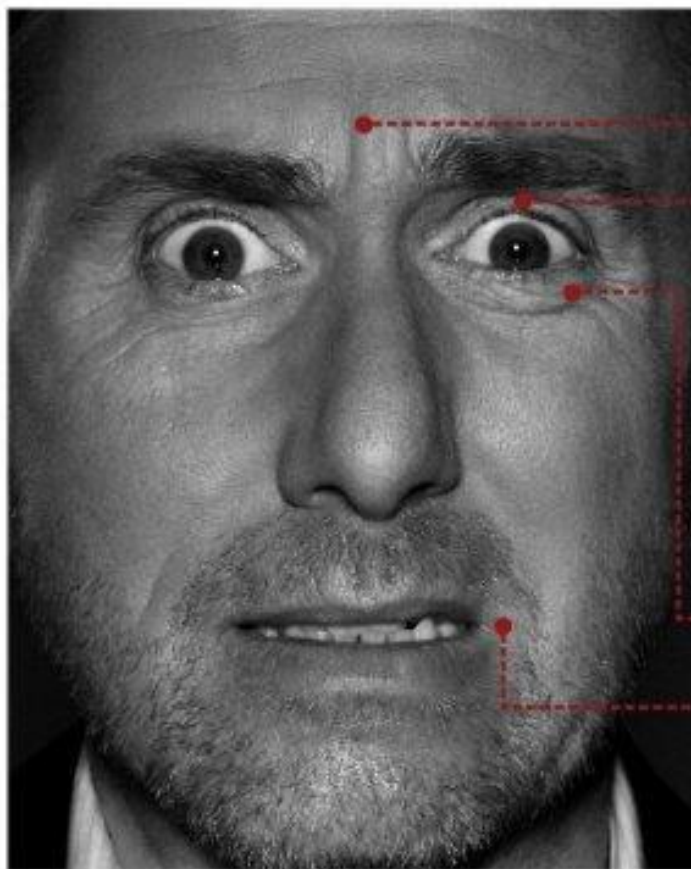
Мимика



Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт

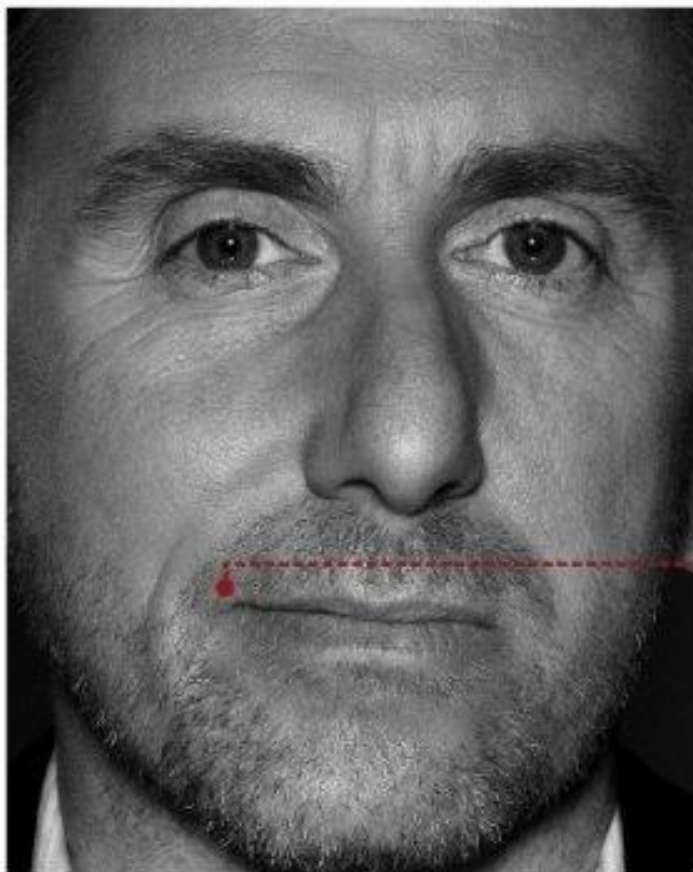
Мимика



Страх

- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты

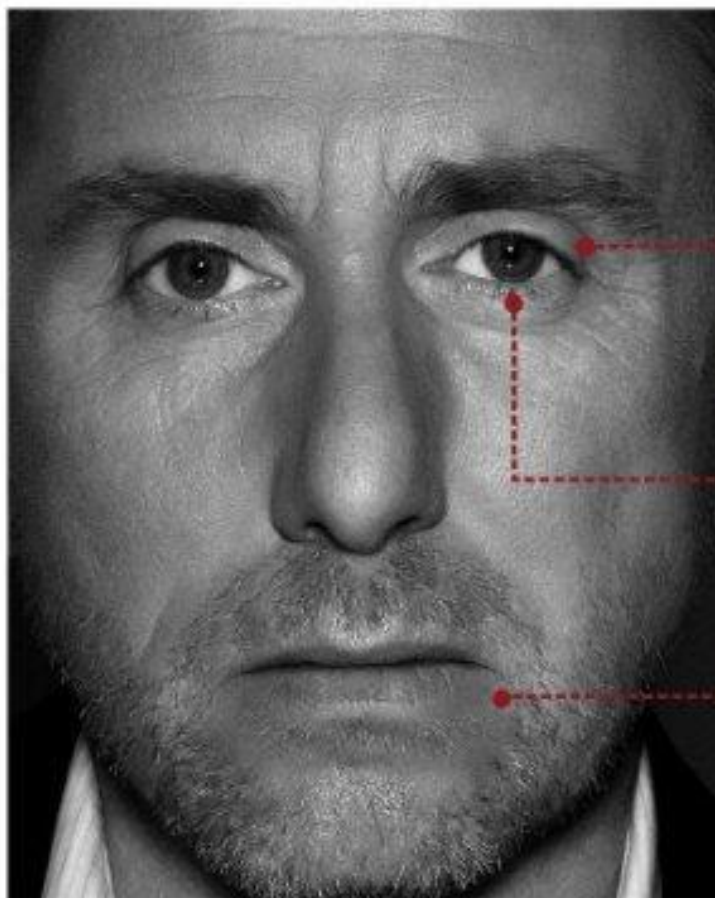
Мимика



Презрение

① Приподнятый уголок рта с одной стороны

Мимика



Печаль

- ① Верхние веки слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта слегка опущены

Визуальный контакт

- Визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом.
- Глаза и губы – наиболее подвижные и выразительные элементы лица. Человек смотрит на того собеседника, который ему нравится или которому он доверяет.
- Контакт глаз помогает повысить уверенность в себе и установить доверительное отношение с собеседником.

- Визуальный контакт является исключительно частью общения. Человек зрительно фиксирует все изменения во внешности и выражении лица собеседник.
- Зрительная система может регистрировать все особенности объекта восприятия. Время от времени взгляды собеседников встречаются, в некоторых случаях собеседник воздерживается от пристального и прямого визуального контакта.
- В ситуации острого соперничества или враждебности люди избегают прямо смотреть друг на друга.

- Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят.
- Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.
- *В целом небольшая задержка взгляда на собеседнике, особенно в конце встречи или в наиболее острые ее моменты, может означать: "я доверяю вам".*

- Когда человек говорит, он обычно реже смотрит на своего партнера, чем когда он его слушает.
- Во время речи говорящий довольно часто отводит глаза для того, чтобы собраться с мыслями.
- Отвод взгляда при паузе обычно означает: "Я еще не все сказал, пожалуйста, не перебивайте".
- Совсем иные значения приобретает взгляд в сторону, если партнер слушает собеседника, например, такие как "я не совсем с вами согласен».
- Слишком частый отвод взгляда в сторону при беседе может свидетельствовать о том, что человек нервничает, или разговор его мало интересует, и он стремится его скорее закончить.

Три вида взгляда: деловой, социальный и интимный.

- *Деловой взгляд* - направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам.
- *Социальный взгляд* - направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта.
- *Интимный взгляд* - направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

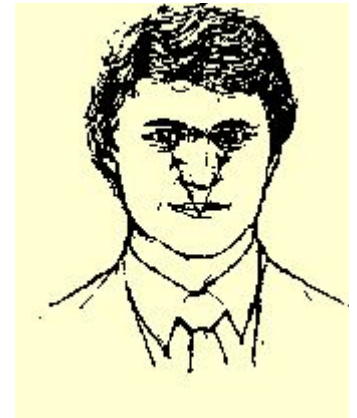
Деловой взгляд

- 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.

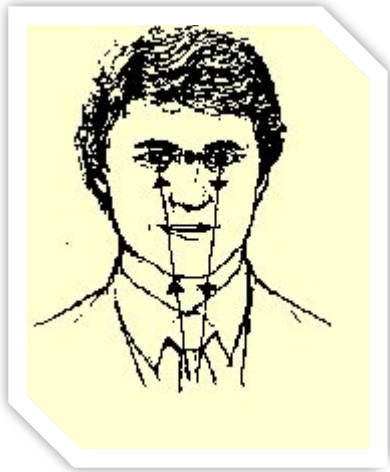


Социальный взгляд

- Если ваш взгляд опускается ниже уровня глаз другого человека, создается атмосфера социального общения. Эксперименты по исследованию особенностей взгляда показали, что 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, а при отдаленном - от глаз до промежности. Мужчины и женщины при помощи этого взгляда показывают свою заинтересованность к человеку, а если он тоже заинтересован, то он ответит тем же взглядом.

Позы

- Большое количество информации несет в себе поза человека.
- Поза - положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации.
- Поза - из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюдении за ней можно получить значимую информацию о состоянии человека.

- Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику.
- Поза свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.
- Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

Выделяют три группы поз:

- 1) Включение или исключение из ситуации, т.е. открытость или закрытость для контакта.

Закрытость достигается скрещиванием на груди рук, сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колено в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др.

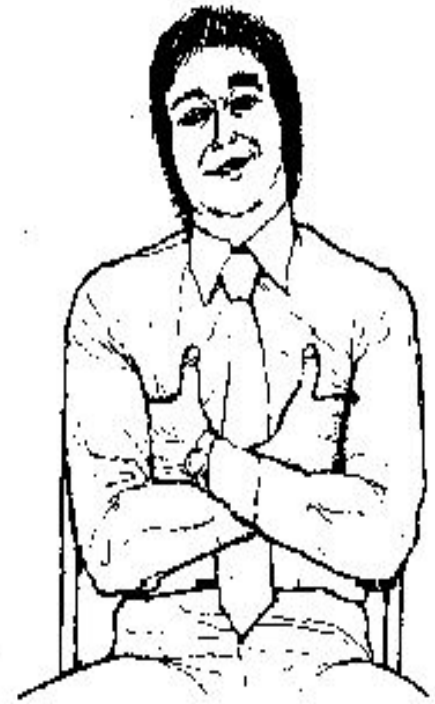
При готовности к общению человек улыбается, голова и тело поверну ты к партнеру, туловище наклонено вперед.

- 2) Доминирование или зависимость. Доминирование проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника. Зависимость - взгляд снизу вверх, сутулость.

- 3) Противостояние или гармония.

Противостояние проявляется в следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках.

- - *негативное или оборонное отношение (скрещенные руки) плюс чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук).*
- *Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами.*



Скрещенные на груди руки
с вертикально
выставленными
большими пальцами рук

является
универсальным жестом,
почти повсюду
обозначающим
оборонное или
негативное состояние
челс



Сжимает пальцы в
кулак - это говорит о
его враждебной и
наступательной
позиции.



Неполное скрещивание рук, при котором одна рука помещается поперек тела, закрепившись за другую руку - человек использует барьер из рук, находясь в обществе незнакомых людей, или при отсутствии уверенности в себе.



Закладывание ноги на ногу с фиксацией ноги руками -
человек с быстрой реакцией, которого очень
трудно переубедить в споре, часто сидит закинув
нога на ногу и обхватив ногу руками.

- Это признак твердого, упрямого человека, к которому нужен специальный подход для достижения общего языка.



- Агрессивная поза готовности, человек открывает область сердца и горла, выказывая невербально бесстрашие. Это поза может быть более усилена, если человек расставляет широко ноги или сжимает пальцы в кулаки.



- Позы готовности, сигнализирующие о желании закончить разговор или встречу, выражаются подачей корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях, или обе руки держатся за боковые края стула.



- Типичная поза критической оценки –
«Мне не нравится,
что вы говорите, и я
с вами не согласен».



Внешний вид

В современном мире очень большое значение имеет умение человека производить хорошее впечатление.

Для делового человека важно то, как он выглядит в глазах окружающих, какое производит впечатление на своих коллег и партнеров, т. к. от этого зависит эффективность и результативность его деятельности, поэтому он стремится к созданию определенного «привлекательного» имиджа.

- Имидж — это целенаправленно сформированный образ, с помощью которого человек представляет себя миру, форма самопрезентации, способствующая воздействию на окружающих.

- Особенно много нам может сказать одежда человека, которая сообщает окружающим о настроении, чувствах и намерениях человека.
- При первой встрече внешний вид – это единственный источник информации, из которого новый знакомый черпает сведения о нас.
- Одежда, прическа, состояние лица и рук, украшения способны много рассказать о нашем социальном положении, финансовом состоянии, возможной работе.

По малозначимым сигналам можно узнать о характере собеседника, его стремлениях, ценностях и т.д.

Типы украшений:

1. Если украшения очень дорогие, то, как правило, человек притязает на особую значимость и престиж.
2. Если украшений слишком много (больше трех днем, вечером можно позволить и больше), скорее всего человек также желает придать себе особую значимость или же просто отсутствие вкуса.
3. В том случае если украшения подобраны со вкусом, это означает, что человек чувствителен к другим людям и стремится к созданию гармоничных отношений.

Немного о кольцах:

1. Кольцо на безымянном пальце: в том случае, если украшение маленькое, то человек спокойный, гармоничный, уверенный в себе; если большое или яркое, то скорее всего это указывает на бурное и даже истеричное поведение.
2. На среднем пальце, если маленькое, неброское кольцо указывает на развитое чувство собственного достоинства, большое – гордыню.
3. Одетое на указательный палец, кольцо говорит о самонадеянности, надменности и властности.
4. На мизинце кольцо обычно у непостоянных людей.

О цветах в одежде и аксессуарах:

Наиболее подходящими цветами для делового общения являются белый, серый, черный и синий. Подойдут также неяркие оттенки зеленого цвета.

- 1) Красный цвет в одежде символизирует активность, энергичность, независимость, ответственность, стремление к самоутверждению, достижению высот, а также глубже и полнее переживать мир.
- 2) Желтый – любознательность, склонность к творчеству, жизнерадостность, хорошая адаптируемость к обстоятельствам.
- 3) Зеленый часто обозначает властность, стремление доминировать над окружающими, консерватизм, иногда свидетельствует об усталости.
- 4) Синий цвет символизирует признак внутренней гармонии, устойчивой психики, стремление к миру и покою.
- 5) Цвет фуксии, как правило, присутствует в одежде человека, который хочет быть в центре внимания, и может быть психологическую инфантильность.
- 6) Белый цвет в одежде присутствует у людей склонных к открытости с развитым воображением и внутренней чистотой.
- 7) Серый цвет означает, что человек замкнут, скрытен, стремится произвести впечатление зрелого человека.

Походка

- **Походка** - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Можно определить по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье.
- Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека, правильная осанка - легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом должна быть слегка приподнята, а плечи расправлены.

Такесика

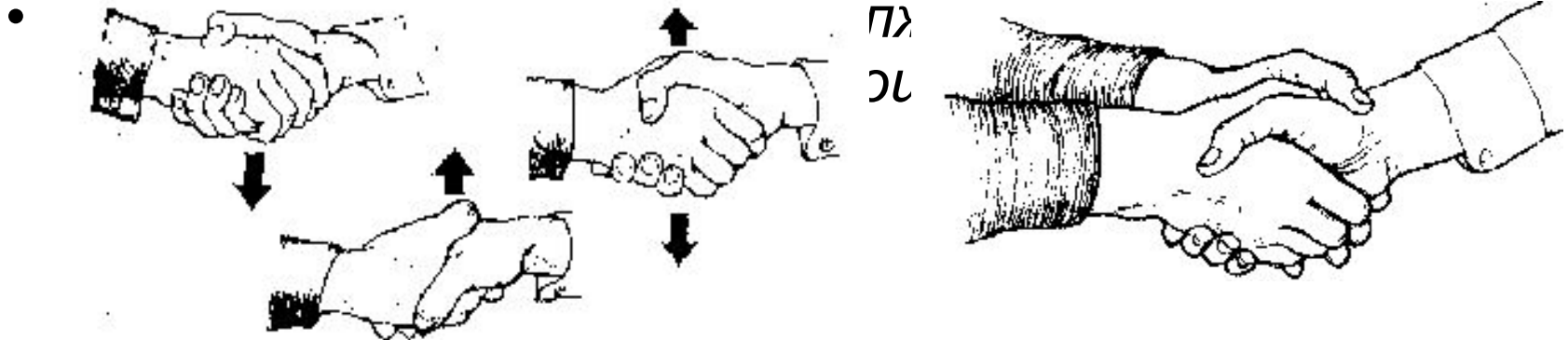
- Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуи, дотрагивание, поглаживание и т.п.
- С помощью разного рода прикосновений процесс коммуникации может приобретать различный характер и протекать с различной эффективностью

Рукопожатия

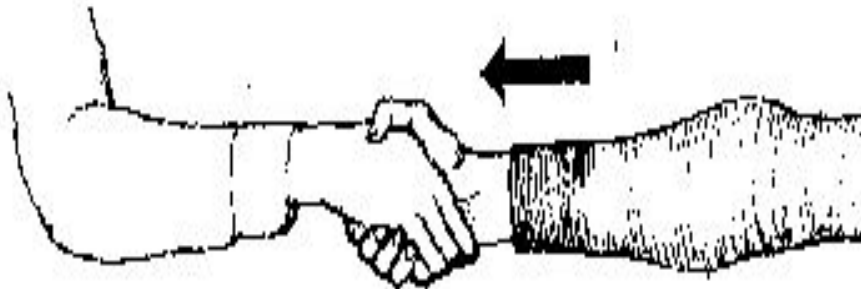
- Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника с радостным восклицанием говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу.
- Обхват руки своими в виде «перчатки» - свидетельство дружелюбия.
- О нервном переживании говорят запотевшие ладони.
- Рука, оказывающаяся ладонью вниз в пожатии, свидетельствует о желании доминировать над другим человеком.
- Если наоборот, повернута ладонью вверх – ее обладатель бессознательно признает себя подчиненным собеседнику.

Рукопожатия делятся на 3 вида:

- доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз),
- покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх)
- равноправное.
- Доминирующее рукопожатие является наиболее агрессивной его формой. Им человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения.
- Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.



- Пожатие несогнутой, прямой рукой, как и доминантное, является признаком агрессивного человека. Его главное назначение в том, чтобы сохранить дистанцию и не допустить человека в свою личную зону. Это рукопожатие используется также с целью защиты своей личной территории.



- Пожатие кончиков пальцев - в ладонь заключаются только пальцы. Как и в предыдущем случае, цель этого рукопожатия заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии.



- Рукопожатие, при котором инициатор тянет руку реципиента на себя, может означать одно из двух: или это неуверенный в себе человек, чувствующий себя в безопасности только внутри своей собственной личной зоны, или же он принадлежит к нации, для которой характерна более узкая интимная зона, и в таком случае он ведет себя

нормально



- Если левая рука инициатора берется за локоть партнера, то это выражает больше чувств, чем при обхватывании запястья. Если левая рука кладется на плечо, то это выражает больше чувств, чем когда она находится на предплечье.



Похлопывания по спине или плечу

- Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин.
- Похлопывания - невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения.
- Похлопывания можно наблюдать практически во всех возрастных категориях.
- Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.

Прикосновения

- Прикосновения широко встречаются в мире невербального общения.
- Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера.
- Прикосновения могут быть нежными, ласковыми, легкими, сильными, грубыми, ранящими и т.д.

Поцелуи

- Поцелуи, как разновидность тактильного жеста, широко применяется во всех аспектах жизни человека.
- По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев.
- Мать целует ребенка нежно и с любовью.
- Поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными,

Проксемика

- Проксемика исследует пространственные условия общения – взаиморасположение собеседников в момент их физического, визуального или иного контакта.
- *К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.*

- Каждый человек для нормального своего существования считает, что определенный объем пространства вокруг него является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает как вторжение в его внутренний мир.
- Общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга и это расстояние является важным показателем типа, характера и широты отношений между людьми.
- Каждый человек подсознательно устанавливает границы своего личного пространства.

Дистанция

- Дистанция - расстояние при общении.
- Чрезмерно близкое и чрезмерно удаленное положение отрицательно сказываются на общении.
- Чем ближе находятся люди друг к другу, тем меньше они смотрят друг на друга, и наоборот.

Нормы приближения двух людей друг к другу определены четырьмя расстояниями:

- Интимное расстояние - от 0 до 45 см - на таком расстоянии общаются самые близкие люди.
- Персональное - от 45 до 120 см - общение со знакомыми людьми.

- Социальное - от 120 до 400 см - предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении.
- Публичное - от 400 до 750 см - на этом расстоянии не считается грубым обмениваться несколькими словами или воздержаться от общения и на таком расстоянии происходят выступления перед аудиторией.

- Мужчины предпочитают более отдаленное положение, чем женщины.
- Уравновешенный человек подходит к собеседнику ближе, тогда как беспокойные, нервные люди держаться дальше.
- Люди общаются на большом расстоянии с собеседниками, обладающими более высоким статусом.

Ориентация

- Ориентация выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, что сигнализирует о желании общаться.
- Правильное распределение участников за столом является средством их эффективного взаимодействия. Различные оттенки отношения людей могут выражаться через то, какое место они занимают за столом.

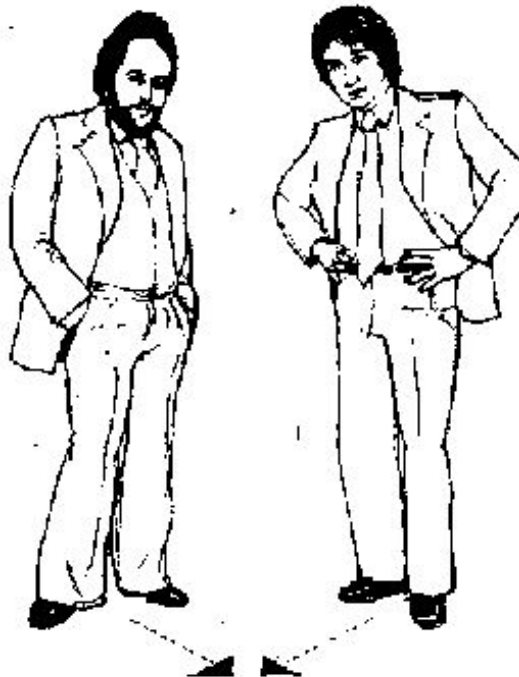
- В сфере бизнеса часто используются квадратные и круглые столы.
- Квадратный стол, который обычно является рабочим столом, используется для деловых переговоров, для отчитывания провинившихся и т.п.
- Круглый стол служит созданию непринужденной, неофициальной атмосферы и хорош в том случае, если требуется достичь согласия.

- *Ноги чаще всего указывают направление, в котором человек хотел бы идти, но они также указывают на человека привлекательного и интересного для вас.*

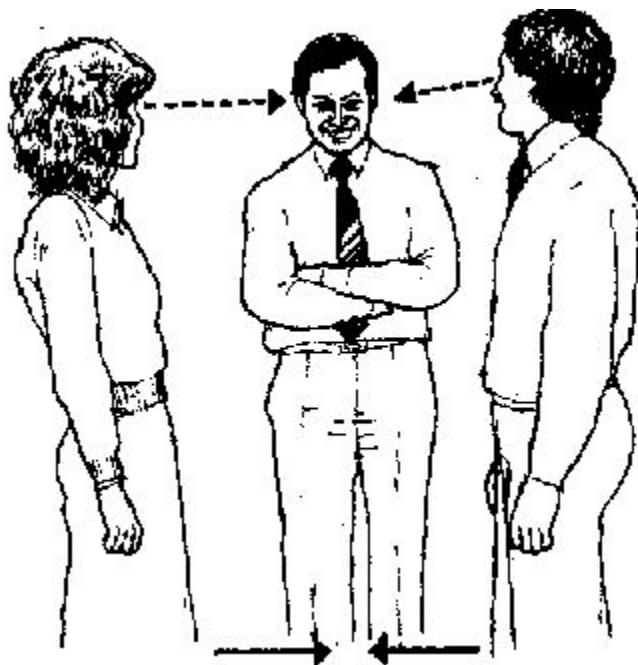


продолжение

- *Два человека на рисунке демонстрируют равенство социального положения, что видно из их одинаковых жестов и позы, а угол, под которым тела повернуты друг другу, указывает на непринужденный характер их беседы. Образование треугольника как бы приглашает третьего человека, равного в социальном отношении, присоединиться к их разговору.*

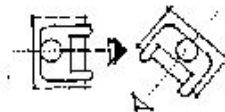
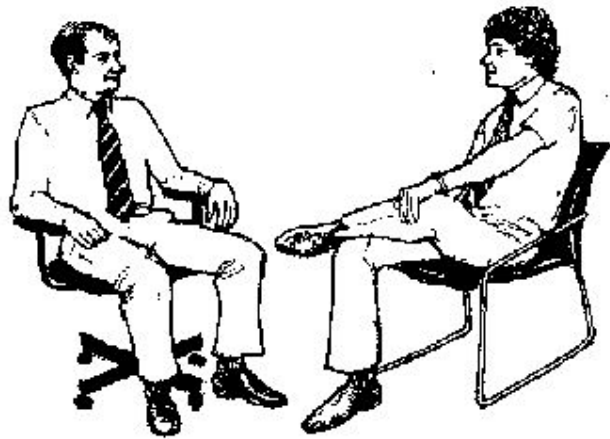


Часто в начале разговора люди могут стоять в открытой треугольной позиции, но постепенно двое из них могут сформировать закрытую позицию, тем самым исключая третьего из своей компании.



продолжение

- Если вы хотите найти общий язык со своим собеседником, используйте треугольную диспозицию.
- Если вам необходимо оказать давление за счет невербалики, используйте диспозицию прямого разворота тела.



Просодика и экстралингвистика

- Акустическая система знаков (просодика и экстралингвистика) - дополнения к вербальной коммуникации, выполняющие функцию увеличения семантически значимой информации "околоречевыми" приемами.

Просодическими и экстралингвистическими средствами

- регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения;
- они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Например, информация об изменении эмоционального состояния говорящего находит отражение в изменении его тембра голоса и в характерных изменениях высоты, силы звучания, ритма речевой фразы.

- Термин "просодика" (от греч. *prosodia* – касающийся ударения; припев, ударение) первоначально обозначал у древних греков песни в честь богов Аполлона и Дианы, а также часть учения о стихе, касающаяся соотношения слогов по ударности, долготе или высоте.
- ***Просодика – это общее название таких ритмика-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, а также акцентуационно-ритмического оформления речи (фразового и логического ударения, его силы).***

Воздействие голоса

- Характеристики голоса создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.
- Голос человека является выражением его личности.
- Древнегреческий мудрец Сократ как-то сказал красивому молодому человеку: "Теперь, чтобы я смог тебя увидеть, скажи мне что-нибудь".

- Голос человека обнаруживает его качества.
- Внутреннее беспокойство выдает себя в дисгармонии голоса.
- При внимательном вслушивании можно обнаружить, что в звучании голоса проявляются психические характеристики личности.
- У осторожного человека вкрадчивый голос, у человека с грубой душой – грубый, у храброго – мужественный, у уравновешенного – спокойный и т.д.

- Голос выдает внутреннее состояние человека, что особенно заметно в разговоре по телефону: мы не видим собеседника, а только слышим его голос и сразу же узнаем его настроение.
- Голос человека столь же уникален и неповторим, как и отпечатки его пальцев.

В процессе делового общения
необходимо обращать внимание на
**высоту голоса, силу, громкость и
тембр**

Высота голоса связана с половыми и
конституционными различиями между
людьми

- у женщин голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому их голоса выше примерно на октаву
- высокие и полные люди имеют, как правило, более крупную гортань и более низкие голоса, чем низкорослые и худые

продолжение

Голоса определяется не только физиологическими особенностями, но и психическими состояниями.

В состоянии нервного напряжения у человека меняется голосовой тембр.

- энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом
- гнев также передается довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков
- страх делает голос "глухим", "сдавленным"
- горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы
- чрезмерно высокий, пронзительный голос свидетельствует о беспокойстве

40% смысла сообщения воспринимается через то, как мы говорим.

- Очень высокий голос часто воспринимается слушателями как признак слабости. При разговоре по телефону он звучит раздраженно.
- Низкие голоса кажутся более властными. Если в ходе совещания вы хотите привлечь слушателей на свою сторону, попробуйте в качестве основного агитационного оружия использовать низкие тона своего голоса.

Громкость голоса, динамика изменений этого параметра во времени, является важным акустическим средством кодирования невербальной информации.

- В состоянии печали человек говорит тихим голосом, а в гневе – громким.
- В увеличении громкости голоса - намерение повлиять на собеседника и навязать ему свою точку зрения, побудить сделать что-либо.
- Если повышение тона превышает допустимый для конкретного партнера уровень, то это воспринимается как покушение на личное достоинство.

Громкость голоса зависит от социального статуса.

- Малая громкость голоса в процессе общения чаще всего ассоциируется со сдержанностью, скромностью, нехваткой жизненной силы.
- Негромкая речь характерна также и для руководителей, поскольку подчиненные прислушиваются к их словам.
- Наиболее эффективной в практике делового общения признается тактика постоянного изменения громкости, что привлекает к себе большее внимание, чем речь, усиленная криком.

Темп речи связан с характеристикой протекания психических процессов и психическими состояниями.

- Скорость речи представляет собой индивидуальную личностную особенность, связанную с характеристиками темперамента человека. Речь меланхолика и холерика существенно отличается по своему темпу.
- Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивной уверенности в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность.

- Скорость речи отражает чувства:
 - быстрая речь – взволнованность или обеспокоенность;
 - медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.
 - сбивчивая, прерывистая речь, как правило, указывает на волнение, нервно-психическое напряжение.

- В процессе общения следует учитывать, что при слишком высокой скорости речи, слушатели не успевают следить за ее содержанием.
- При медленном темпе собеседник либо старается сам закончить начатое предложение, либо постоянно отвлекается от предмета разговора, погружаясь в собственные мысли.

- Вариация скорости произнесения слов помогает добиться самых разнообразных речевых эффектов.
- замедление темпа придает словам больший вес
- ускорение делает речь взволнованной, исполненной энтузиазма.
- При разговоре нужно постоянно изменять темп речи, что позволит удерживать внимание делового партнера.

Тембр голоса, помимо его естественных характеристик, зависит и от эмоционального состояния человека.

- При волнении голос становится дрожащим и резким.
- В спокойном состоянии голос более мягкий.
- При сдерживаемом недовольстве в голосе появляются "металлические" ноты.

Идеальный тембр голоса должен быть глубоким и неполичным

Ритмико-интонационные характеристики речи

- Интонация представляет собой особый способ выражения чувств, эмоций, отношения говорящего к собственным словам и партнерам по общению.
- В процессе общения речь сопровождается соответствующей ситуации интонацией (властная, насмешливая, ироническая, уверенная и т.н.).

продолжение

- Монотонность речи – враг внимания.
- При монотонности речи слушателям очень сложно сосредоточиться на содержании разговора.
- Сложно вслушиваться в однообразное течение речи.
- Рекомендуют - слегка повышать голос в конце предложения,
- Резкое падение тона также может привлечь внимание

- ***Эмоциональная функция*** интонации заключается в том, что с ее помощью высказыванию придаются различные эмоциональные оттенки.
- То, насколько громко произносятся отдельные слова, может служить индикатором силы чувств.
- Та или иная фраза, в зависимости от интонации, может приобретать различный смысл.

- Можно говорить уверенным и ноющим, принимающим и извиняющимся, ликующим и пренебрежительным тоном.
- Зачастую люди реагируют именно на интонацию, а не слова. Реакция на то, что говорит деловой партнер, во многом связана с тем, каким тоном он говорит.

- Следует постоянно стремиться расширять диапазон интонационной выразительности и точно выражать главное послание так, чтобы оно не имело дополнительных смыслов.
- Тон голоса должен быть не просто доброжелательным, он должен соответствовать тому, что говорится.
- С партнером по общению не стоит говорить слишком громко.
- Приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности.

- В деловом общении чрезмерная эмоциональность и экспрессивность речи производит неприятное впечатление.
- Интонации должны быть вежливыми, благожелательными, предупредительными.

Экстралингвистика

- **Экстралингвистика – это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.**

Пауза

- Паузы представляют собой перерывы в речи различной длительности. Они служат не только для расчленения речи на фразы и такты, но и для выражения эмоций говорящего. В сочетании с движением голосового тона паузы нередко служат для различения смысла высказываний. Например:
 - Как удивили его (пауза) слова руководителя (слова руководителя удивили его, он был удивлен).
 - Как удивили его слова (пауза) руководителя (руководитель был удивлен).
- Убедительность речи в огромной степени зависит от умения правильно расставлять акценты и паузы

- Соблюдая паузу, деловой человек предоставляет возможность говорить своему партнеру, стимулирует диалог.
- Наличие пауз создает в беседе ощущение неторопливости, продуманности происходящего, поэтому не следует слишком спешить задавать вопросы или комментировать то, что говорит собеседник.
- Пауза даст возможность добавить что-то к уже сказанному, поправить, уточнить сообщение. Она подчеркивает значительность того, что сказано, необходимость осмыслить и понять это.

- Время паузы воспринимается в беседе по-особому. Минутная пауза может восприниматься как вечность.
- Следует помнить, что чрезмерная пауза вызывает тревогу и провоцирует агрессию. Допустимая длительность паузы зависит от ситуации.
- Следует выдерживать некоторую паузу практически после любого высказывания собеседника в течение приблизительно 20 с.
- Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание.

Смех

- Смех рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Смех, разряжающий обстановку, всегда отражает естественную реакцию на что-то веселое, хорошее, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру по общению.
- Открытый, естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) свидетельствует о радости, удовольствии.
- Демонстративная реакция на партнера может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом.
- Смех искусственный, вымученный - выражение определенной игры, направленной на достижение собственных целей.

- ***Вздохи, стоны, покашливания*** представляют собой "говорящие" звуки.
- Роль в общении сводится к выражению определенных состояний (безысходности, терпеливости, недовольства и т.п.) и "заражению" окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.
- В деловом общении нужно выработать у себя способность к автоматическому экспресс-анализу речи собеседника, который помогает выявить его внутреннее психоэмоциональное

- Следует обращать внимание на то, как расставлены логические ударения, как быстро произносятся слова, как конструируются фразы, какие имеются отклонения от нормы
 - неуверенный или неверный подбор слов,
 - обрывание фраз на полуслове,
 - изменение слов,
 - появление слов-паразитов,
 - исчезновение пауз и т.д.

Интерпретация речи собеседника:

- быстрая речь – очевидная взволнованность или обеспокоенность, страстное желание убедить кого-то, разговор о личных трудностях;
- медленная речь – высокомерие, усталость, угнетенное состояние, горе;
- прерывистая речь – неуверенность;
- лаконичность и решительность речи – уверенность;
- заикание – напряжение или обман;

- нерешительность в подборе слов – неуверенность в себе или намерение внезапно удивить чем-то;
- повторение или искажение слов, обрывание фраз на полуслове – волнение или желание обмануть;
- опускание речевых пауз – напряжение;
- слишком удлиненные паузы – незаинтересованность или несогласие;
- появление в речи пауз, заполняемых словами-паразитами ("ну...", "так сказать"..., "э"...) – нерешительность и затруднение в выражении мысли, поиск выхода из положения;

- вклинивание в произносимое слово уменьшительно-ласкательных суффиксов ("ясненько"...) – эмоциональное или физическое напряжение;
- возрастание числа тривиальных наборов слов, проговариваемых быстрее, чем обычно – эмоциональное возбуждение, напряжение;
- умолкание или скупость в словах – обида;
- постоянное прерывание других – напряжение;
- переход внутренней речи во внешнюю ("мысли вслух") – чрезмерное волнение.

Рекомендации по сознательному использованию просодических средств в деловом общении, в соответствии с которыми нужно:

- контролировать свой голос, чтобы он звучал уверенно и дружелюбно;
- избегать ярко выраженных эмоциональных интонаций, связанных с резкими скачками тона, большими частотными диапазонами;
- следить за темпом и скоростью речи;
- соблюдать правила благозвучия речи;
- пользоваться полным стилем произношения, т. е. отчетливо произносить слова.