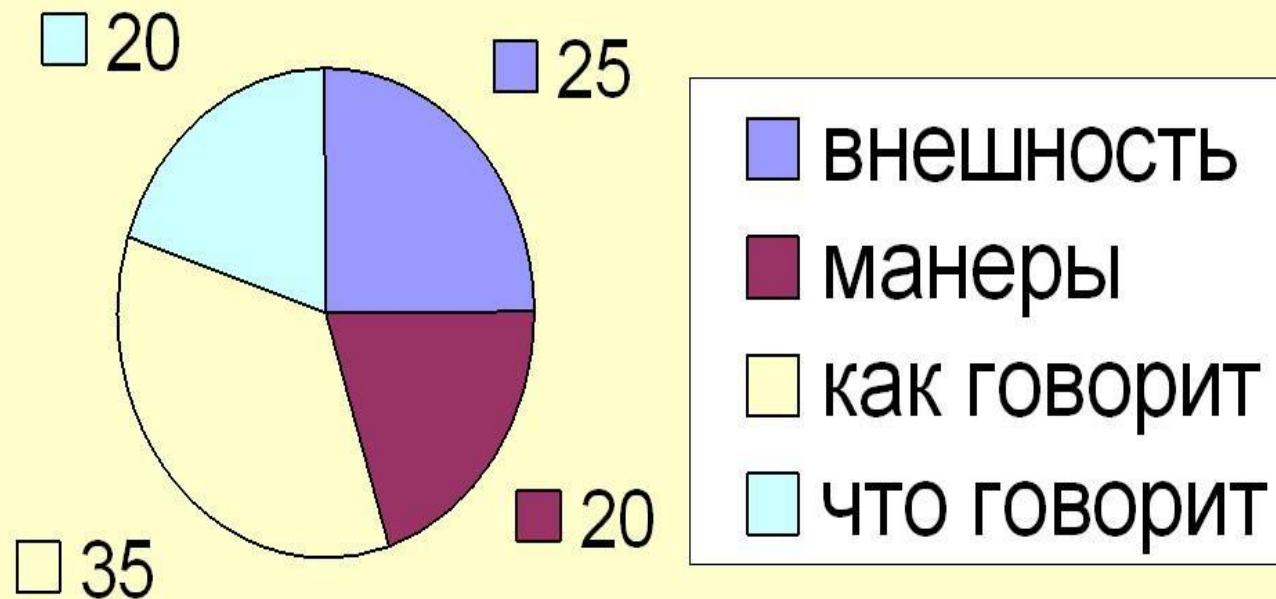


Тема 3. Невербальное общение

1. Понятие невербального общения и его составляющие.
2. Среда как компонент невербального общения (проксемика)
3. Кинесические компоненты невербального общения
4. Визуальный контакт как компонент невербального имиджа
5. Тактильная система

Составляющие имиджа



Невербальное общение

- это коммуникационное взаимодействие между индивидами *без использования слов*, т.е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.
- *неречевая* форма общения, состоящая из жестов, мимики, поз, визуального контакта, тембра, интонации.

Функции невербального общения :

- подтверждать /опровергать словесную информацию
- передавать информацию сознательно/ бессознательно;
- выражать эмоции, чувства;
- восполнять недостаток слов

Источники происхождения невербального общения :

- биологическая эволюция;

• КУЛЬТУРА

Невербальные средства общения можно разделить по признаку сознательности использования на два типа:

- невербальное общение, которое применяется нами осознанно — это средства, которые мы применяем обдуманно, т.е. инструментарий, используемый нами для явного донесения конкретной информации до адресата;
- непроизвольное невербальное поведение — это средства, которые мы используем неосознанно, неконтролируемо.

Специалисту, умеющему читать признаки непроизвольного невербального поведения, могут сказать больше, чем те слова, которые мы при этом говорим.

ВИДЫ НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

- 1. Проксемика (пространственная система)**
- 2. Кинесика (жесты, позы, мимика)**
- 3. Тактильная система (прикосновение, рукопожатие, похлопывание по плечу)**
- 4. Визуальная коммуникация**
- 5. Паралингвистическая система (выразительные качества голоса - диапазон, тональность, тембр, интонация и пр.)**
- 6. Экстралингвистическая система (речевые звуковые явления – смех, вздохи, паузы и пр.)**
- 7. Сенсорика (запахи, ощущение вкуса,**

ПРОКСЕМИКА

Территории и личное пространство

Название	Размеры (см)	На кого распространяется
Интимная	15-45	Супруги, родители, любовники, дети, близкие друзья, родственники, домашние животные.
Личная	46-122	Люди на вечеринках, во время общения или на работе.
Социальная	122-360	Те, кого мы знаем недостаточно хорошо
Публичная	более 360	Группа людей (выступление в аудитории)



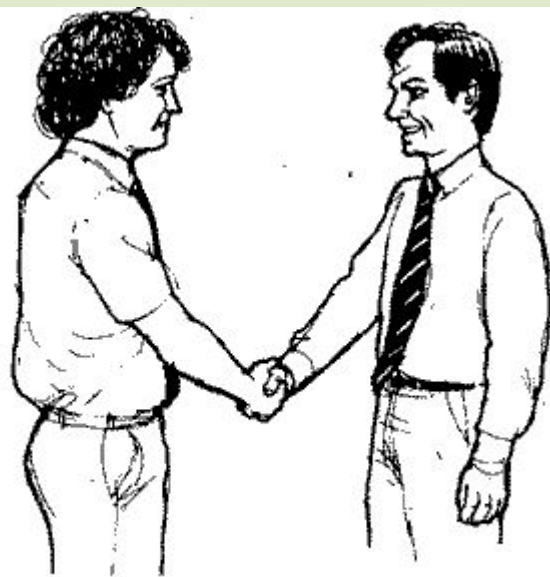


Рис.11. Два городских жителя обмениваются рукопожатием.

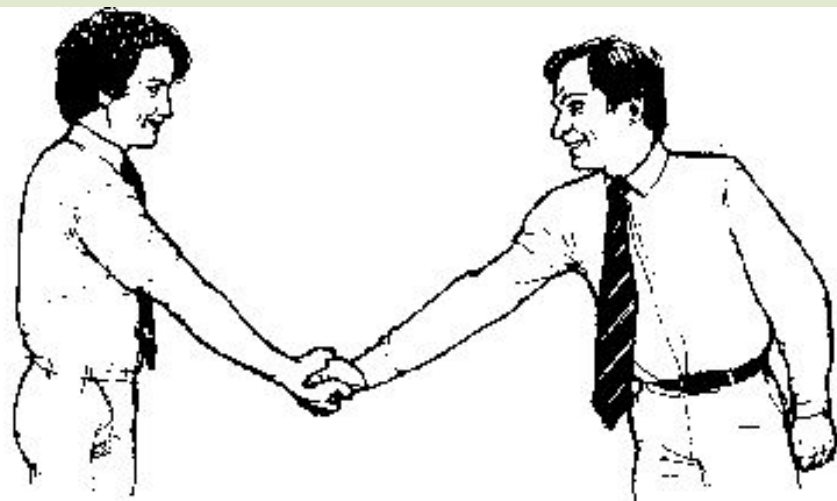


Рис.12. Два человека из небольшого города



Рис. 13. Люди из малонаселенных районов

Правила поведения в людных местах

- Не стоит ни с кем разговаривать, даже с людьми, которые вам знакомы.
- Избегайте зрительного контакта с другими людьми.
- Делайте бесстрастное лицо - в подобной обстановке не позволено проявлять эмоции.
- Если у вас есть книга или газета, притворитесь, что ее содержание целиком и полностью вас занимает.
- В большой толпе телодвижения не приветствуются.
- В любой ситуации вы должны следить за тем, как меняются номера этажей.

Вопрос 2. Кинесические компоненты имиджа (кинетика).

Жест – движение рук, используемые для передачи невербальной коммуникации для выражения своего отношения к сказанному

Жесты – это телодвижения, чаще всего рукой/руками, сопровождающие или заменяющие слова индивида, их совершающего.

Жест – выразительное движение руками

1. **Жесты на уровне живота и ниже** носят грубый, практичный, циничный, «низменный» оттенок.
2. **Жесты на уровне груди** выражает душевность, сердечность. Она говорит об эмоциональном возбуждении, волнении, восхищении или возмущении, любви или ненависти...
3. **Жесты выше уровня груди** — смысл жеста становится интеллектуальнее и душевнее.
4. **Жест на высоте лба** относится к сфере мысли, понимания, рассудка, разума.
5. **Жесты рук выше головы** — это жесты чего-то недоступного, непонятного, необъяснимого, это сфера безумия, сумасшествия, бессилья разума и царство эмоций и чувств.

Жесты рук, демонстрирующие честность и открытость

(жесты)



— жест искренности и открытости.

1. *Раскрытие рук ладонями вверх или в направлении другого человека*
2. *Расстегивание пиджака*

Жесты защиты руками (закрытые жесты), ВИДЫ:

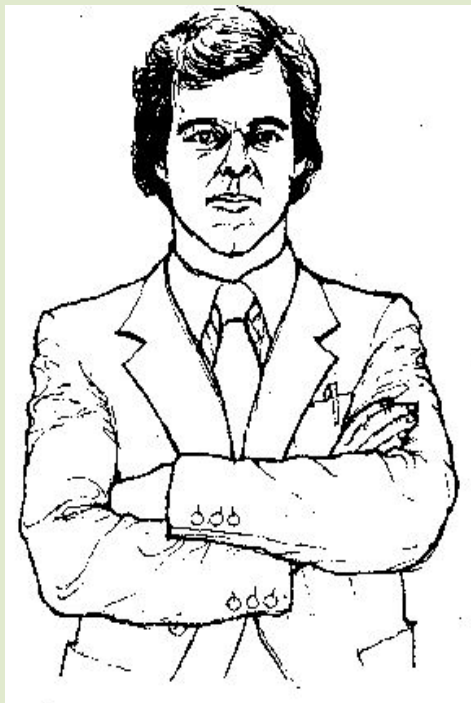


Рис. 1. Обычный жест перекрещенных рук



Рис. 2. Усиленный жест «скрещенные руки»

Рис. 1. Стандартный жест защиты

Рис. 2. (+пальцы в кулак) – враждебная наступательная позиция, сопровождаемая стиснутыми зубами и покрасневшим лицом (может последовать физическое и словесное нападение).

Жесты защиты руками (закрытые жесты), ВИДЫ:

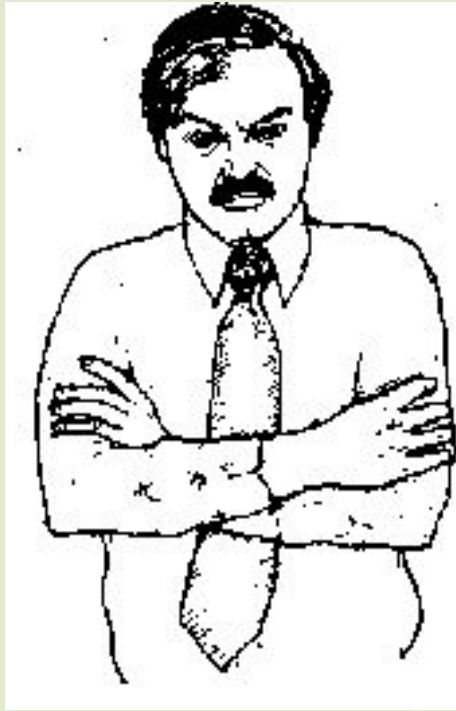


Рис. 3. Кисти скрещённых рук на предплечье (обхватывание рук)



Рис. 4. Жест скрещённых рук с вертикально поставленными большими пальцами

Рис. 3. – сдерживание негативных эмоций. Кисти рук впиваются в плечо противоположной руки, чтобы закрепить положение рук, , исключить любую попытку разжать руки и подставить грудь под удар.

Рис. 4. – поза оборонительная, но при этом человек стремится подчеркнуть свою уверенность и независимость

Жесты защиты руками



Рис. 5. Неполный (частичный) барьер, образуемый руками

- Заменяет явный защитный жест и выражается в помещении руки поперек тела, закрепившись за другую;
- Свидетельствует о неуверенности, страха
- Позволяет человеку восстановить чувство эмоциональной

Жесты защиты руками



Рис. 6. Замаскированные жесты, связанные со скрещиванием рук

- Это утонченные жесты людей, которые постоянно находятся в центре внимания (политики, артисты..) и хотят, чтобы НЕ заметили их неуверенности
- Рука движется поперек тела по направлению к другой руке, но НЕ берется за нее и поправляет часы, браслет, запонку, сумку, букет +

Жесты защиты руками



Рис. 7. Барьер кофейной чашки, бокалом



Жесты защиты ногами

Защитный барьер, сформированный с

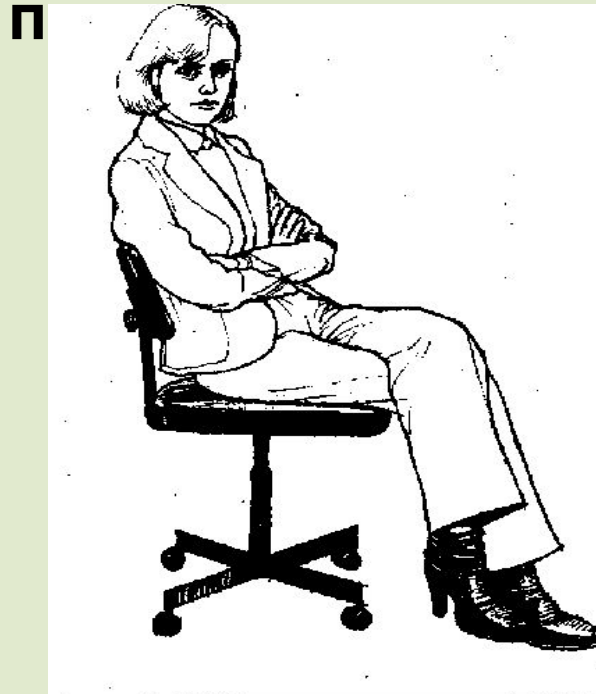


Рис. 8. Европейский способ закидывания ноги на ногу (классическая нога

на ногу)
Перекрещивание ног (как и скрещенные руки) – негативное или оборонное состояние, только в данном случае защищаются гениталии.

Вариации:

1. Поза воспитанных леди
2. Взволнованное состояние, сдержанность или защита
3. Вспомогательный жест негативной реакции (долгая лекция, неудобный стул, холодная погода)
4. «нога на ногу» + «скрещенные руки» = «отключение» от разговора

Жесты защиты ногами

Защитный барьер, сформированный с помощью ног

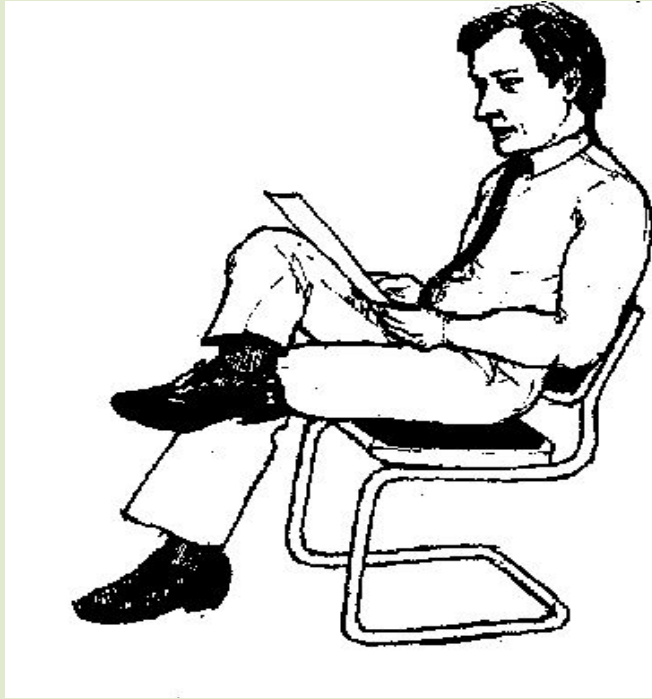


Рис. 9. Закидывание ноги на ногу с образованием угла (американская четверка)

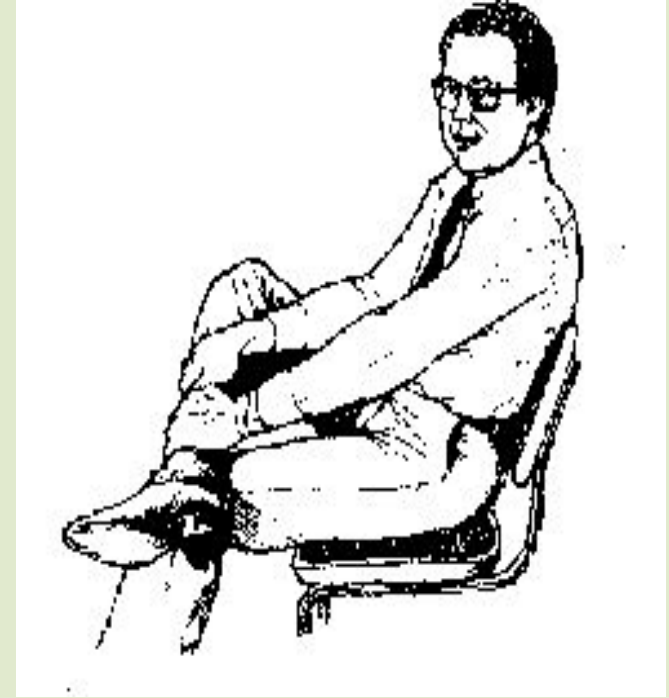


Рис. 10. Закидывание ноги на ногу с фиксацией ноги руками

Рис. 9. Нога «четверкой»:

- Свидетельствует о присутствии духа соперничества и противоречия

Рис. 10. – твердый, упрямый человека с быстрой реакцией

Жесты защиты (ноги + руки)

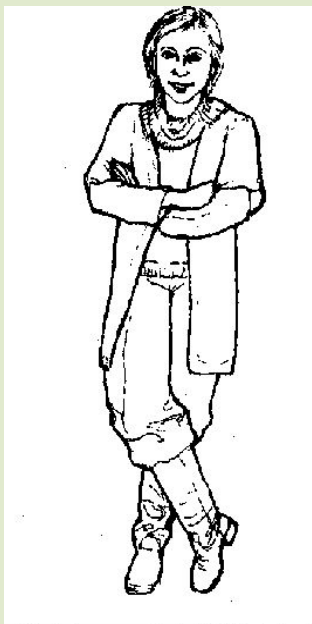


Рис. 11
Перекрещенные
ноги в положении
стоя

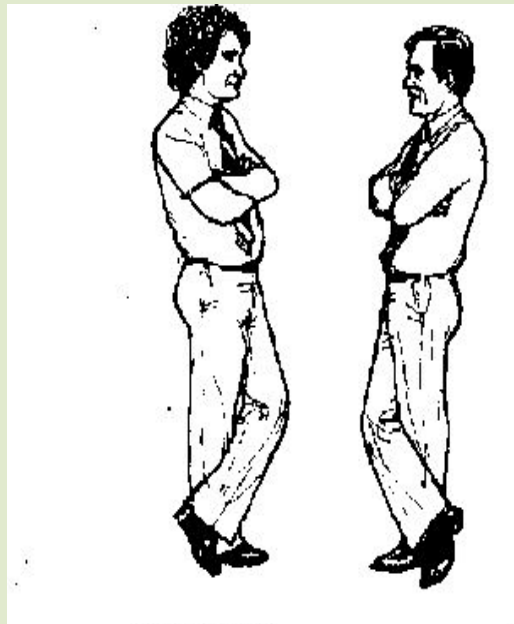


Рис. 12. Стадии расслабления
напряженной позы

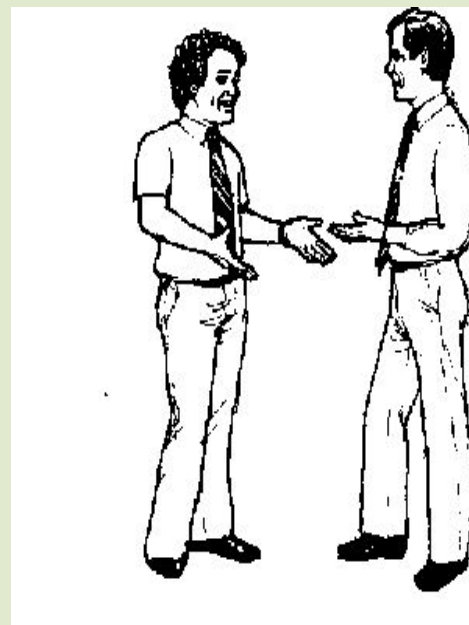


Рис. 11: Перекрещенные ноги в положении стоя + скрещенные
руки

Жесты защиты ногами (скрещивание щиколоток)



Рис. 13. Прижатые к друг другу лодыжки (скрещивание щиколоток)

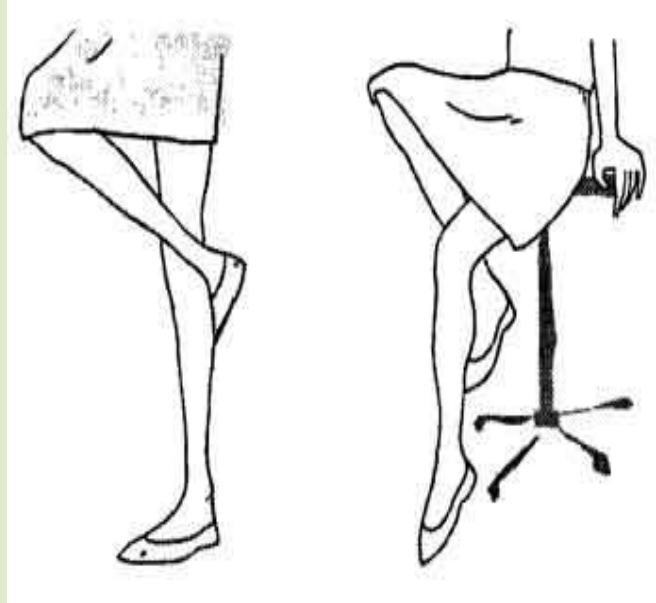


Рис. 14. Фиксирование ступни одной ноги на голени другой (зацепление ног)

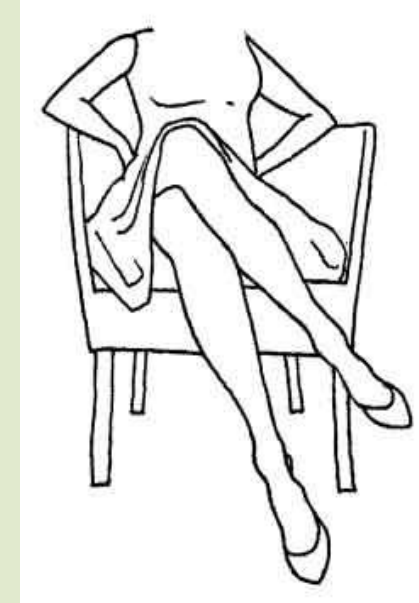


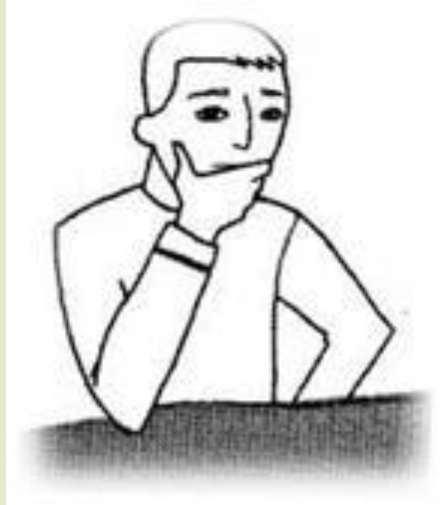
Рис. 15. Параллельность ног

Скрещивание щиколоток – также оборонное или негативное состояние, неприятные эмоции, страх или взволнованность.

Женщины: колени вместе, ноги отведены наклонно в одну сторону, руки на коленях

Мужчины: + кулаки на коленях/подлокотниках

Жесты лжи и обмана



1 вариант – **прикрывание рта (защита рта рукой, кулаком, несколькими пальцами)**

- рука прикрывает рот, подсознательно мозг пытается подавить произнесение лживых слов. Имитация кашля.

Жесты лжи и обмана

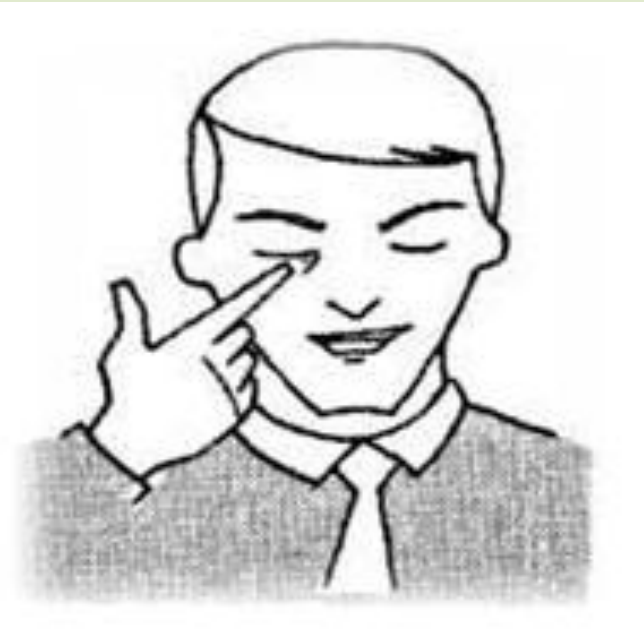


Рис. 18. Прикосновение к носу

2 вариант – **прикосновение к носу. «Эффект Пиноккио».**

- рука прикрывает рот, подсознательно мозг пытается подавить произнесение лживых слов. Имитация кашля.

Жесты лжи и обмана



3 вариант – **потирание глаз**

Мужчины – потирают глаза энергично, словно соринка попала в глаз

Женщины – слегка касаются нижнего века

Жесты лжи и обмана



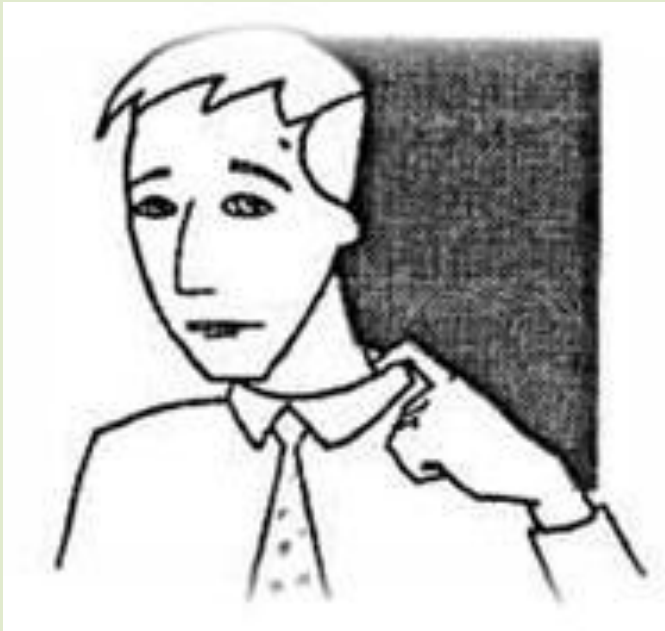
4 вариант – **потирание мочки уха**

Жесты лжи и обмана



5 вариант – **почесывание шеи**
Указательный палец почесывает
ею под мочкой уха. В среднем 5
раз.
Жест выдает сомнения или
неуверенность

Жесты лжи и обмана



6 вариант – **оттягивание воротничка**

- жест обмана и неуверенности (человек боится быть пойманным)
- человеку жарко, т.к. обман приводит к повышению давления и усиленному потоотделению

Жест: пальцы во рту



7 вариант – **пальцы во рту** - бессознательная попытка вернуться в детство
- **потребность в одобрении + обман**

Жест: пальцы во рту

1. **Палец во рту** – значит модель «вся ушла» во внутренние переживания и находится в их власти.
2. **Палец касается рта** – эмоции и чувства направлены на окружающий мир и других людей.

Имеет значение какой палец задействован:

1. **Мизинец** - отрицательные эмоции. Чем больше он согнут с другими пальцами, тем сильнее негатив, направленный на самого себя. Выпрямленный палец - агрессия на окружающих людей или жизненные обстоятельства.
2. **Безымянный палец** - напряжение умственной деятельности в процессе принятия какого-либо решения, об активном поиске решения или выхода из создавшейся ситуации
3. **Средний палец** - «отвечает» за вкусовые и обонятельные ощущения, показывая, что человек активно интересуется ими (вертикальная плоскость). Если же он находится в горизонтальной плоскости, то это выдает взволнованность модели или то, что она находится во власти неожиданной эмоции, наподобие удивления.
4. **Указательный палец** с т.зр. жестов является наиболее универсальным и часто применяемым.
5. **Большой палец** - с сжатыми в кулак пальцами - эгоизм, пренебрежение к окружающим (зависит от того, насколько сильно он развернут наружу).
6. **Несколько пальцев** – целая гамма чувств, которые испытывает модель.
- мизинец – отрицательные эмоции, средний и соседние с ним пальцы – наслаждение чувствами, положительные эмоции, большой палец – пренебрежение окружающим миром.

Оценивающие жесты рук (жесты оценки)

- жесты, которые интерпретируются как оценка слов человека со сторон его собеседника
- оценка проявляется с помощью сжатой ладони, поднесенной к подбородку или к щеке, причем указательный палец направлен вверх



при снижении интереса давление на ладонь усиливается, и жест оценки переходит выражение, жест скуки

Оценивающие жесты рук (жесты

оце



1. **Жест «рука на щеке» - Заинтересованная оценка** – голова не нуждается в поддержке, ладонь прикасается к щеке. Означает, что человек погружен в размышления
2. **Жест «критической оценки»** – подбородок опирается на ладонь, указательный палец вытягивается вдоль щеки, остальные – ниже рта. Означает, что человек скептически относится к ситуации (позиция «подождем-посмотрим»)

Жесты оценки и принятия решений

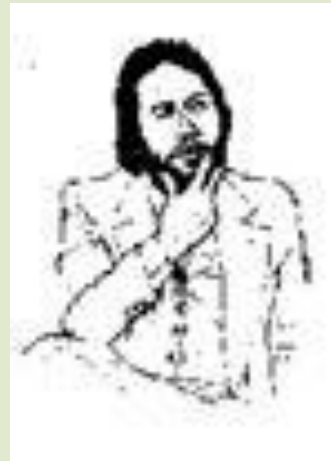
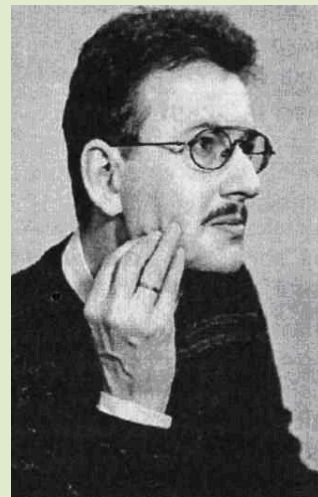
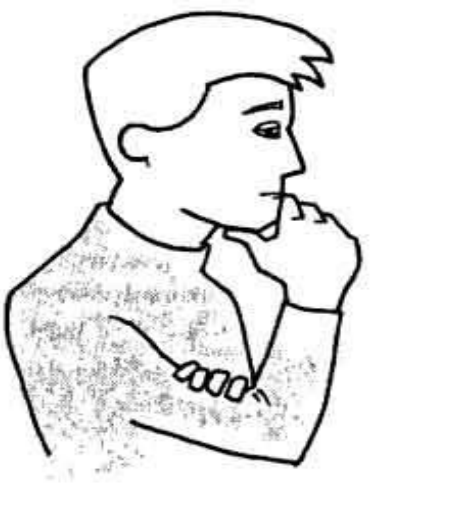


Рис. 27. Жест принятия решения и оценки ситуации



Жест принятия решения

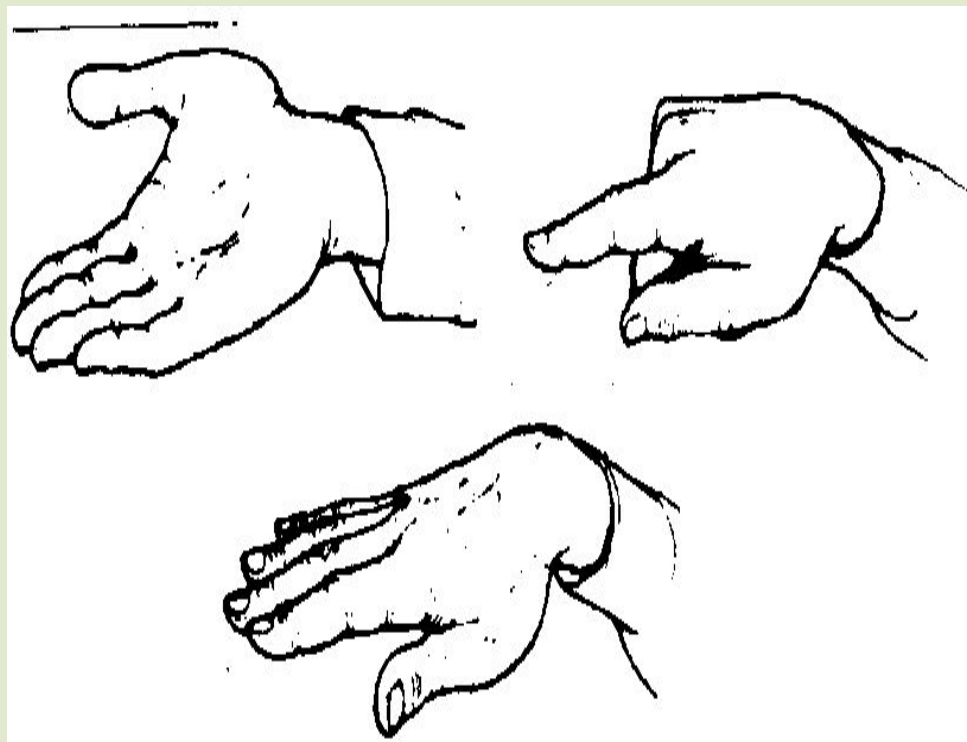
(мужской и женский вариант поглаживания подбородка во время принятия решений)
- Почесывание подбородка выражает занятость процессом принятия решения (позиция «хорошо, давайте подумаем»)

Жесты скуки



Жесты скуки - подпираание ладонью щеки и подбородка, сильное давление

Жесты ладонями



Позы агрессивности и готовности к действию

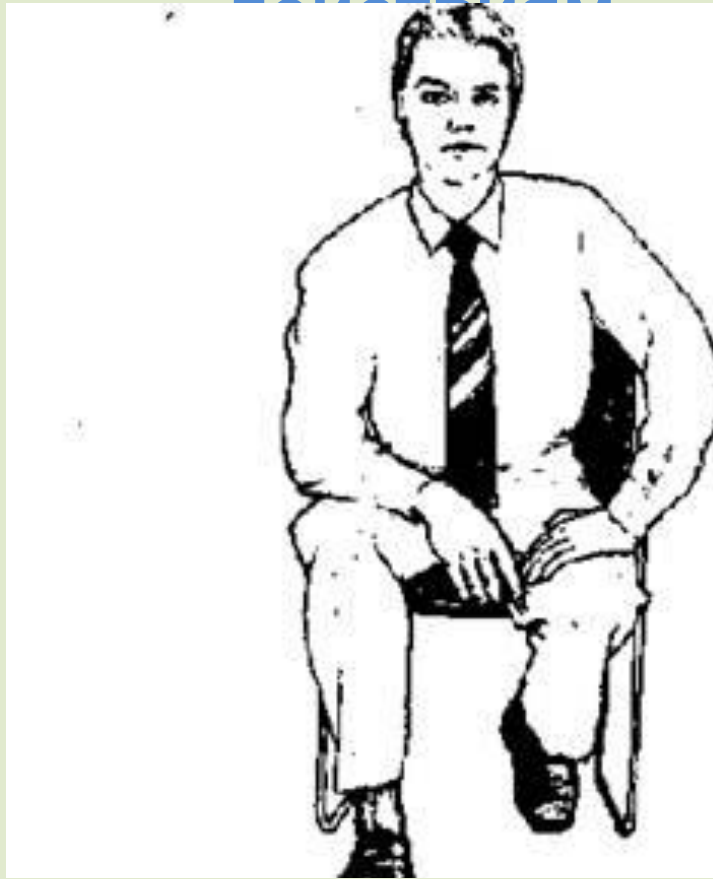


1 вариант. Руки на поясе – основная передача агрессивной готовности наступать, действовать, добиваться своей цели.

Застегнутый пиджак – сильное расстройство

Расстегнутый пиджак – открытая агрессия (бесстрашие – открытое сердце)
+ широко расставленные ноги и кулаки

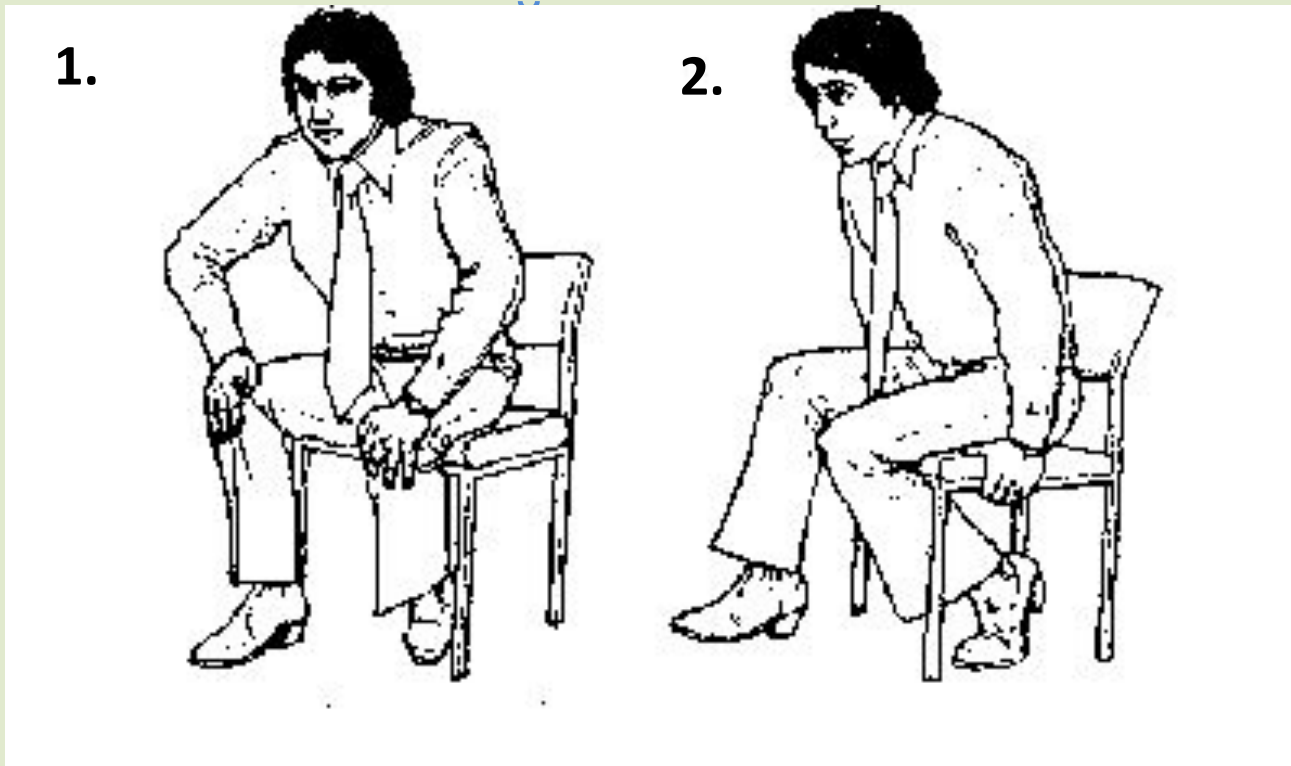
Позы агрессивности и готовности к



2 вариант. Выражение готовности у сидячего человека – корпус вперед, руки на коленях.

- Готовность действовать.
- Характерна для разгневанного человека.

Позы агрессивности и готовности к



3 вариант. Стартовая поза

1. Готовность закончить встречу или разговор: рука на коленях
2. Цель понятна, готов действовать, наклон вперед, руки держатся за стул

Позы агрессивности и готовности к

1



2

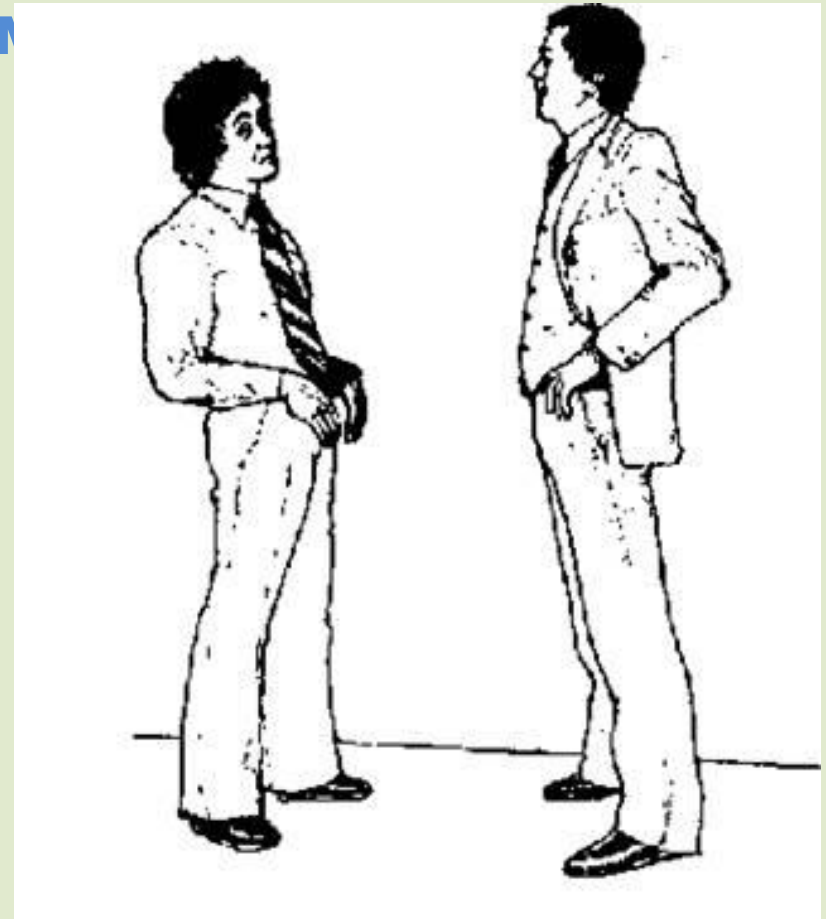
4 вариант. Сексуальная вызывающая поза

Позы агрессивности и готовности к

1

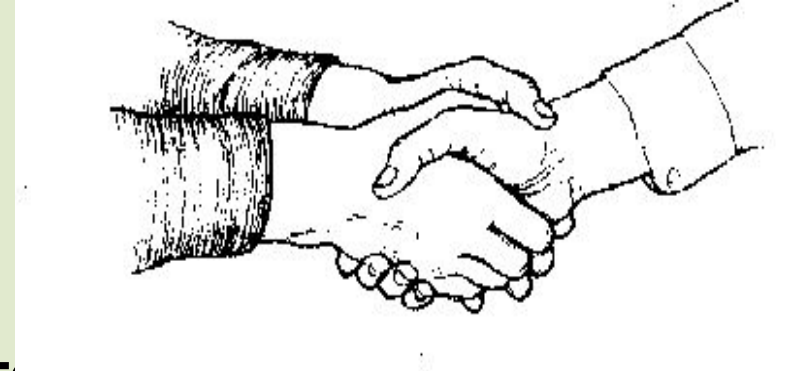


2



Жесты уверенности и

СТИ



2 вариант.

2.1. Рукопожатие – крепкое, при этом рука находится в доминирующем положении – сверху. Властность, стремление оказать психологическое давление.

2.2. Рукопожатие обеими руками – роль хозяина и инициатора

В т.ч.:

- Рука подается далеко от себя – инициатор и хозяин

Жесты уверенности и превосходства



2 вариант. Шпиль-жест - человек соединяет кончики пальцев обеих рук друг с другом, образуя как бы двускатную крышу. При этом ее острие направлено вверх.

- жест часто используют уверенные в себе люди, занимающие высокое социальное положение.
- свидетельствует о том, что человек уверен в своей позиции и считает, что события развиваются в нужном направлении.

Жесты уверенности и



3 вариант. Открытые жесты, при которых ни руки ни ноги не перекрещиваются друг с другом. Их противоположность — закрытые позы, когда руки скрещены на груди, а нога наброшена на ногу либо они перекрещены в области щиколоток

Жесты уверенности и



4 вариант. Взгляд в глаза. Уверенный (честный) человек смотрит в глаза своему собеседнику. Неуверенный человек (как и лжец) - часто опускает глаза вниз или отводит их в сторону.

- Зрачки глаз при этом *расширены* - человек испытывает удовольствие от контакта и заинтересован в своем собеседнике.

Жесты уверенности и



5 вариант. Дистанция между людьми.

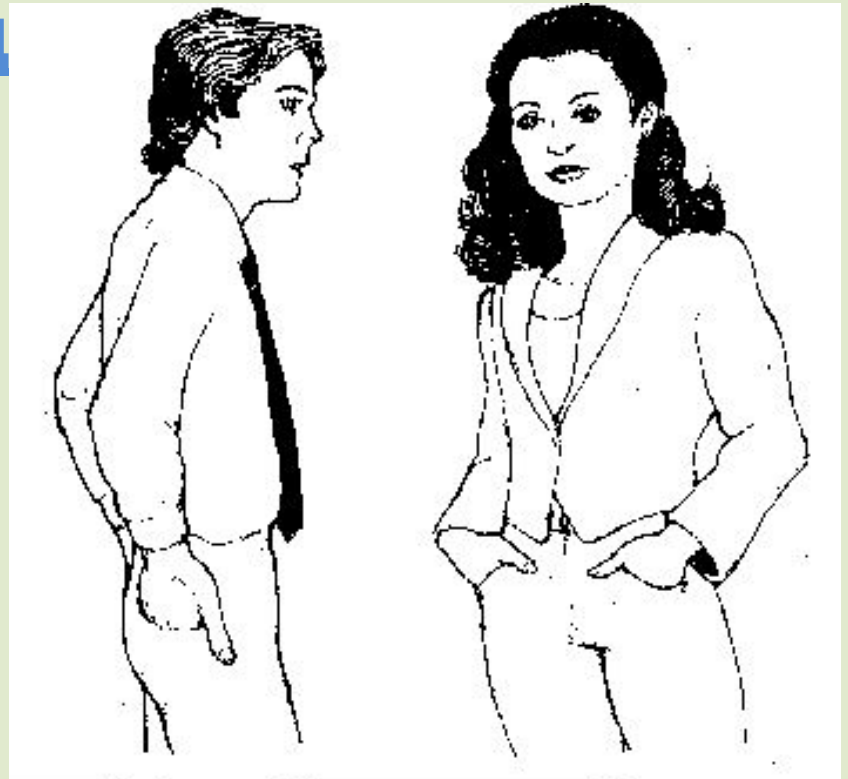
Уверенный человек - может подойти на более близкое расстояние к собеседнику

Неуверенный человек – отдаляется от собеседника

Жесты уверенности и



ХОД



6 вариант. Демонстрация больших пальцев рук

- уверенность
- заносчивость
- чувство собственного превосходства

Жесты уверенности и



7 вариант. Руки, заложенные за головой

- Жест с одной стороны открытый, т.к. полностью оставляет незащищенным корпус.
- С другой стороны, - сопровождается отбрасыванием тела назад, что свидетельствует о желании устраниваться.

Следовательно, человек как бы показывает, что он уверен в своей силе и способности защитить себя, но не желает по каким-то причинам вступать в контакт.

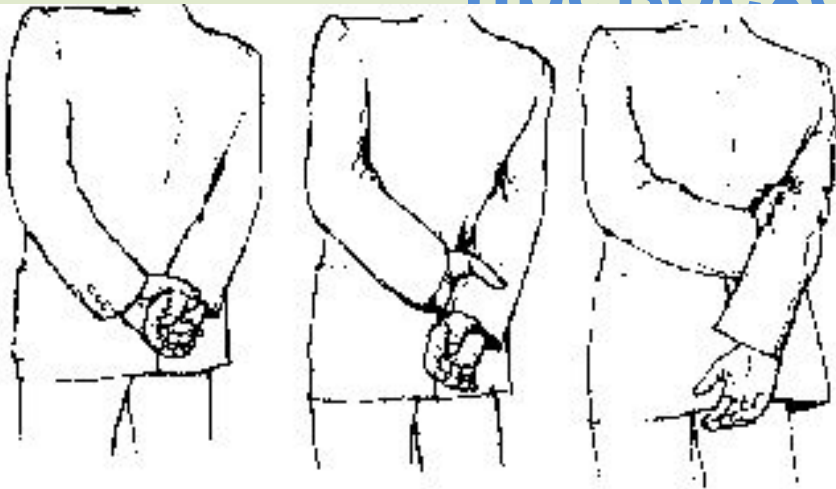
Жесты уверенности и превосходства

7 вариант. Руки, заложенные за головой

Способы вывести собеседника из этой позы:

- наклонитесь вперед, разверните ладони и скажите: «вы возможно разбираетесь в этом вопросе, могли бы высказать своё мнение», наклонитесь обратно, оставив ладони открытыми, ждите ответа;
- покажите что-то собеседнику так, чтобы он повернулся или встал;
- подайте ему что-нибудь в руки для просмотра или попросите передать что-то;
- (при равенстве)- необходимо скопировать позу, заложив руки за голову. Этим вы продемонстрируете равенство и согласие.

Жесты уверенности и превосходства



8 вариант. Руки, заложенные за спиной

1. Жест, выражающий уверенность и превосходство
2. Закладывание рук за спину с захватом запястья» - человек расстроен и пытается взять себя в руки.
3. Закладывание рук за спину с захватом локтя – попытка большего усилия самоконтроля («Возьми себя в руки!»)

Жесты уверенности и превосходства

Демонстрация власти

Демонстрация власти характерна политикам и управляющим. Обычно, во время беседы, подчеркивается статус хозяина повышением уровня расположения его тела.

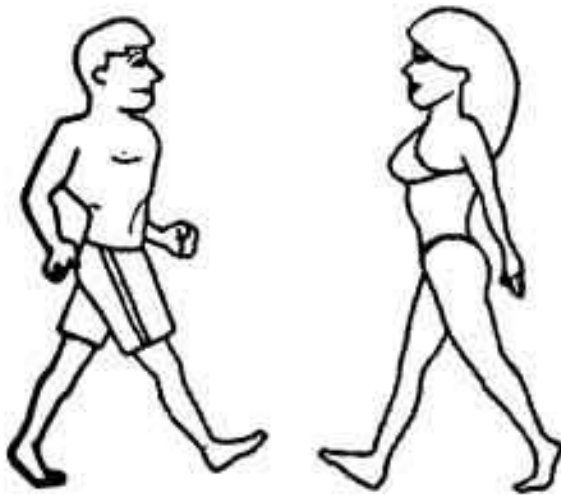
Для этого используют:

- высокую спинку стула;
- повышенный уровень расположения пола;
- расположение гостей в социальной зоне кабинета;
- использование крутящегося и подвижного стула, позволяющего свободно перемещаться;
- увеличение территории (большой стол; большое пространство, где расположены только вы);
- окружение себя предметами компетентности (дипломы, сертификаты, фотографии и т.д.).

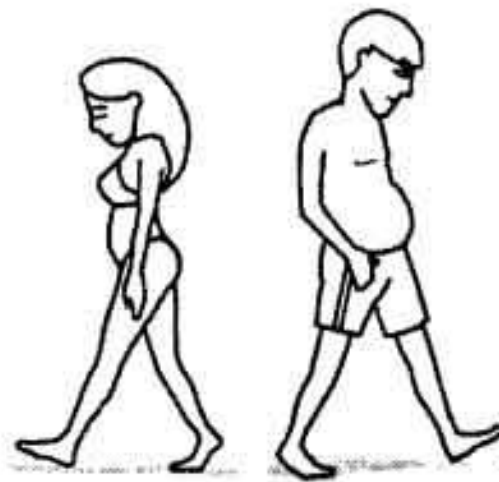
Ритуалы ухаживания и сигналы



1. Мужчина и женщина идут по пляжу



2. Они видят друг друга



3. Они миновали друг друга

Жесты ухаживания и прихорашивания.

Женщины

1. Запрокидывание головы и касание волос



Жесты ухаживания и прихорашивания.

Женщины

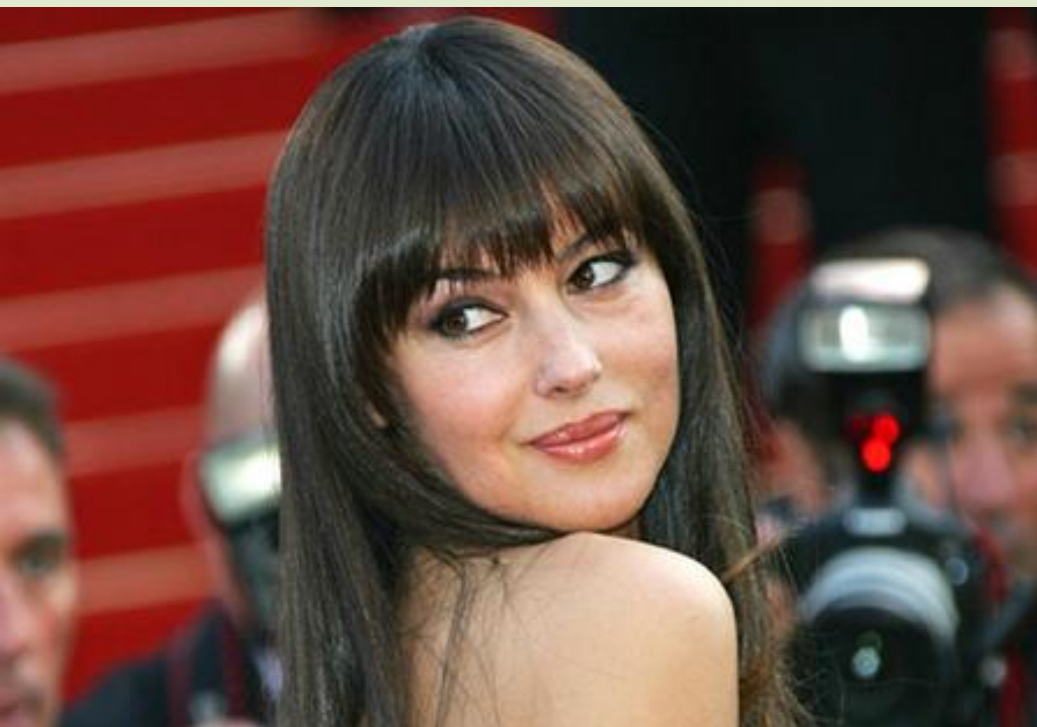
2. Демонстрация запястья



Жесты ухаживания и прихорашивания.

Женщины

4. Взгляд поверх плеча



Жесты ухаживания и прихорашивания. Женщины

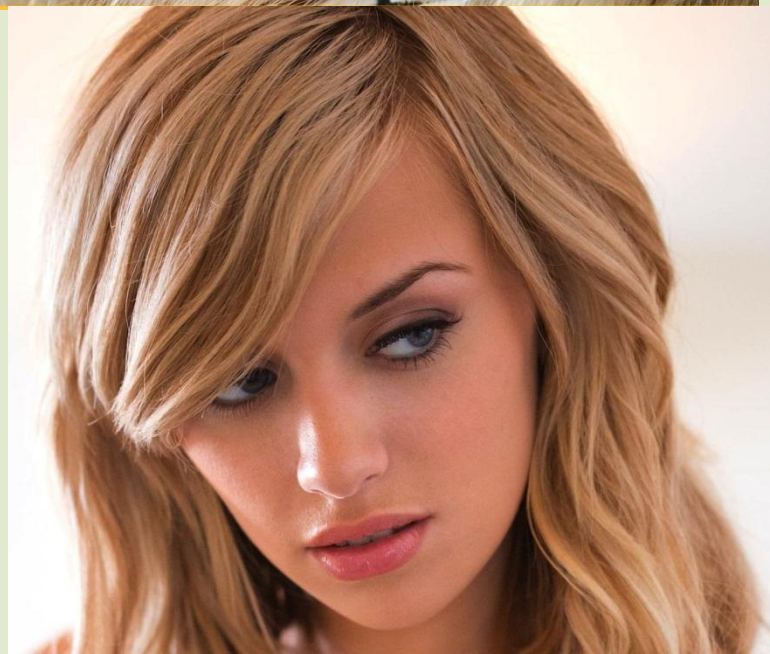
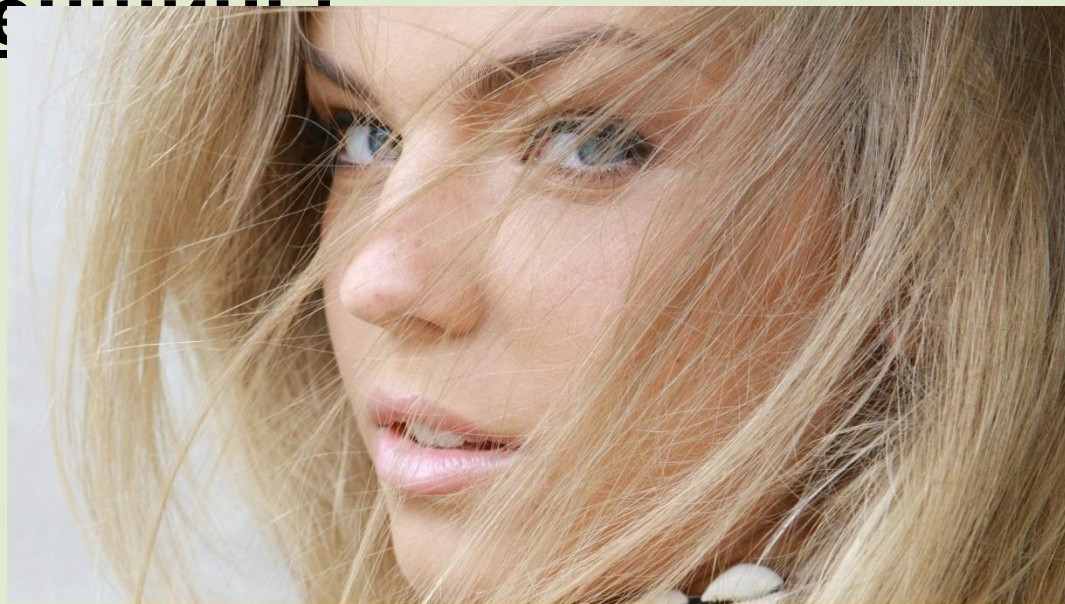
- 5. Направления колена
- 6. Поигрывание спущенной туфелькой
- 7. Ноги, скрещенные параллельно



Жесты ухода и прихорашивания.

Жесты

8. Взгляд искоса



Жесты ухаживания и прихорашивания. Женщины



Мужские сигналы ухаживания

1. Поправляет галстук, воротничок рубашки



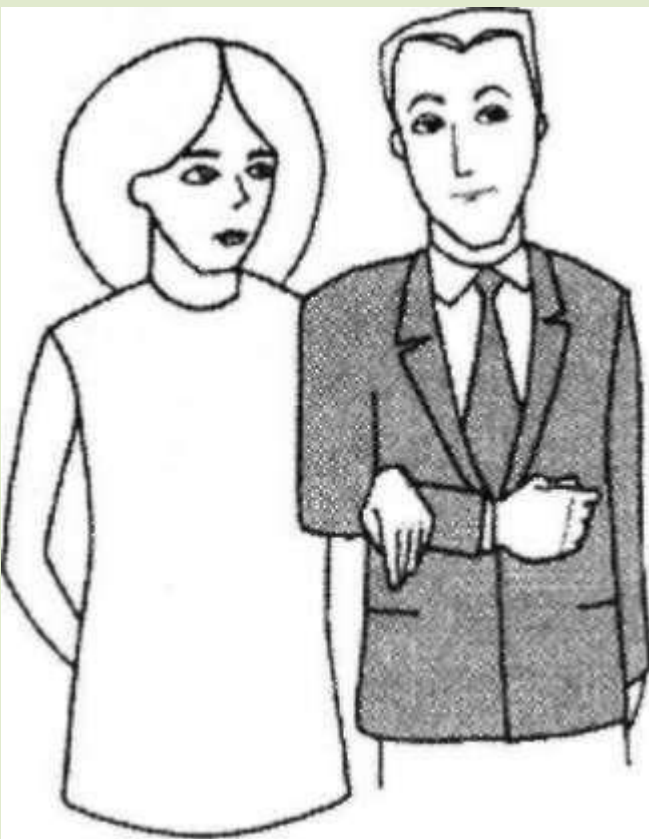
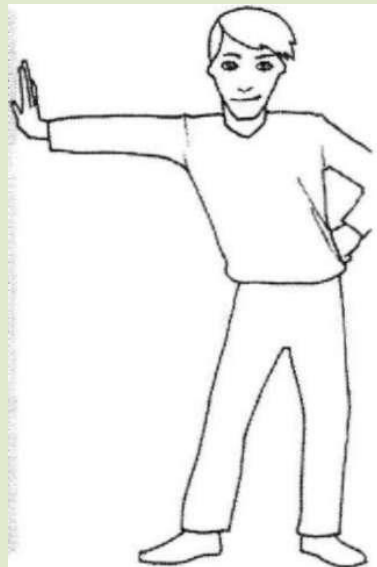
Мужские сигналы ухаживания

2. Приглаживает волосы
3. Большие пальцы закладываются за ремень
4. Смахивает воображаемые пылинки с плеча, теребит запонки или часы, одергивает пиджак или рубашку
5. Руки на бедрах



Сигнал собственности

Люди подтверждают права собственности, физически соединяясь с предметом или человеком



Тактильная система



Тактильная система

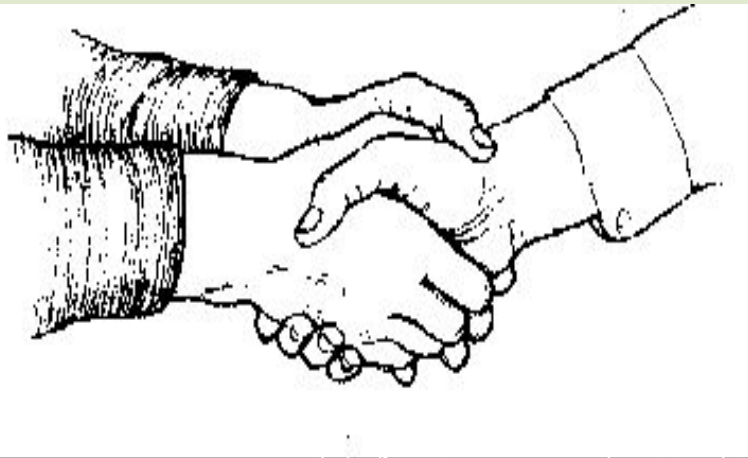


Рис. *Рукопожатие обеими руками*



Рис. *Пожатие кончиков пальцев*

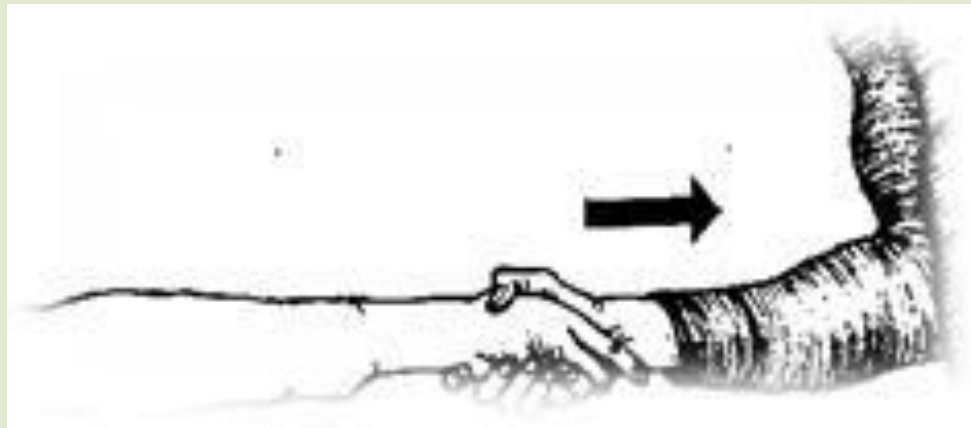
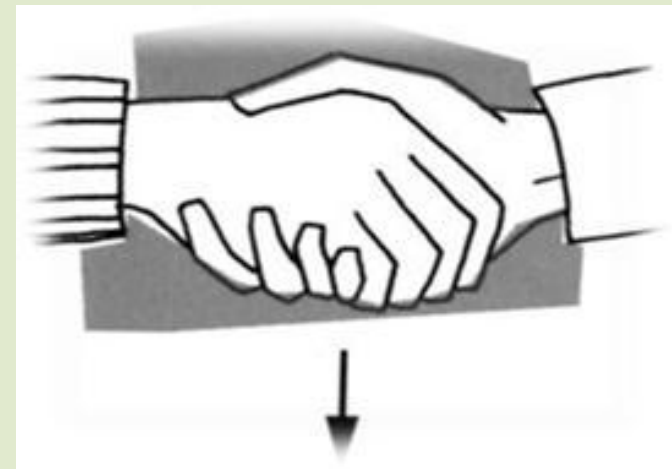
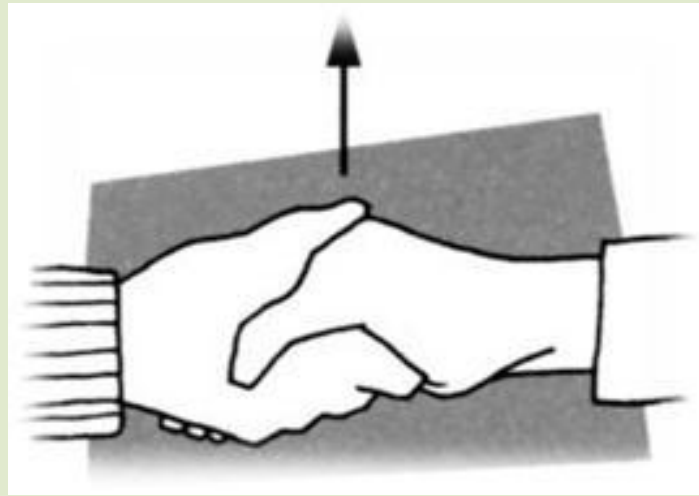
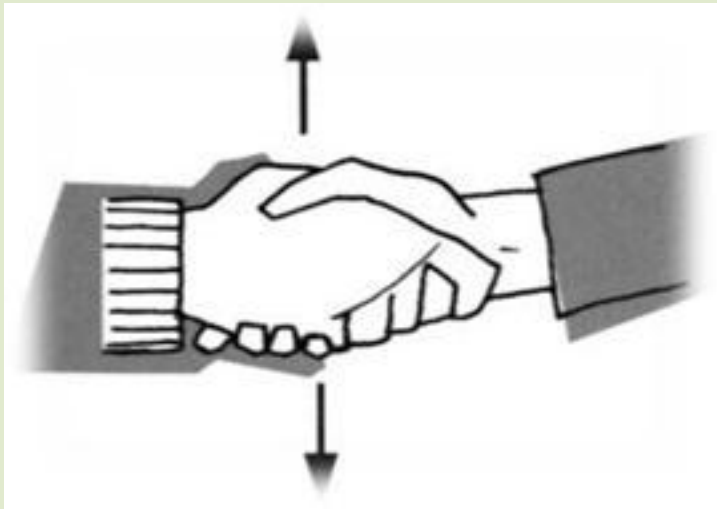


Рис. *Пожатие с потягиванием руки на себя*

Анализ рукопожатия



Тактильная система



Рис. Пожатие
запястья



Рис. Пожатие
локтя



Рис. Пожатие
предплечья

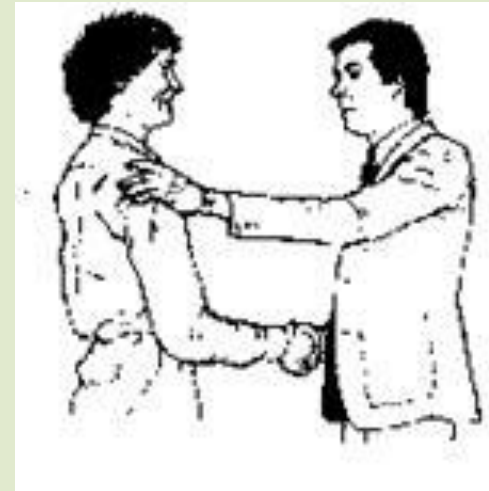
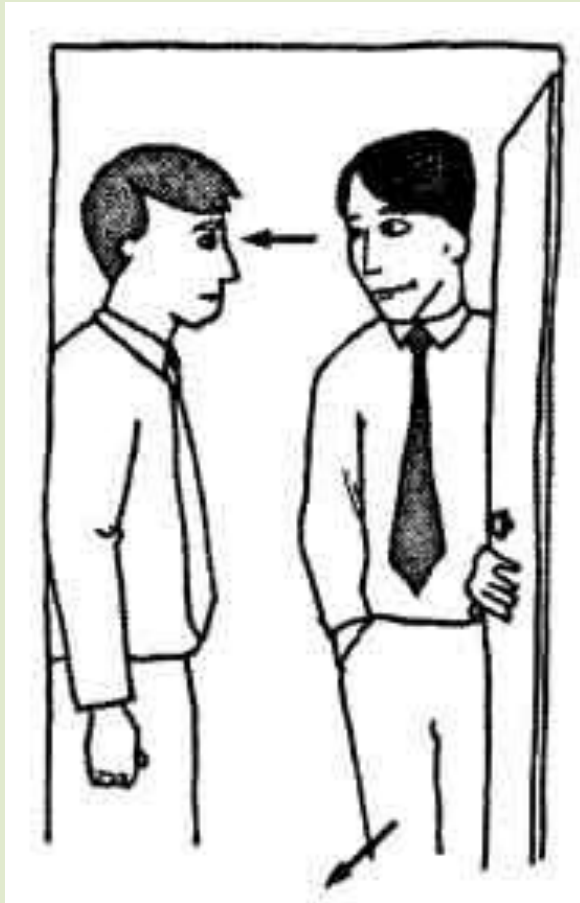
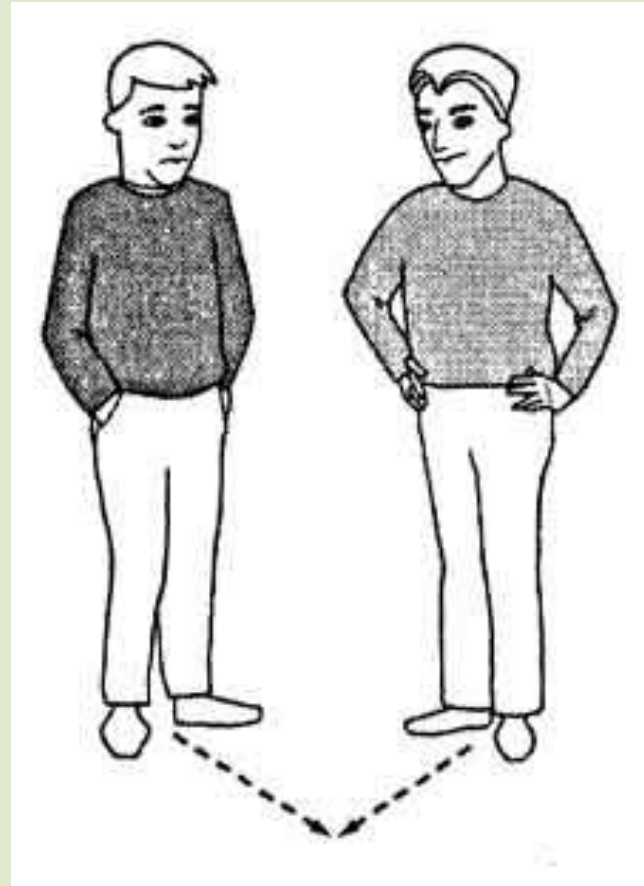


Рис. Пожатие плеча

Направление тела человека

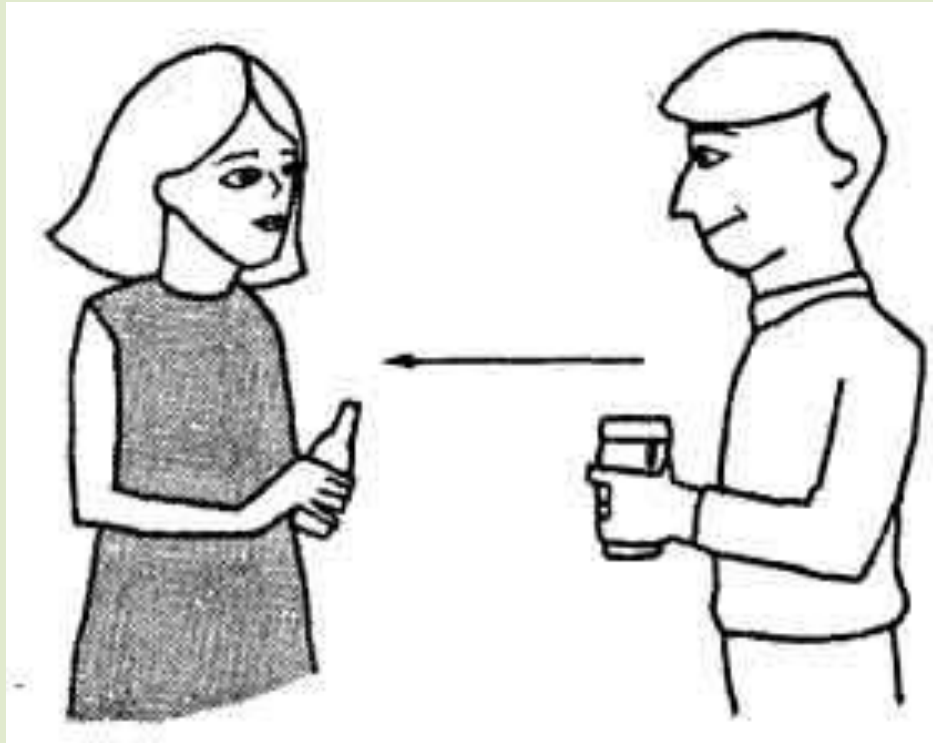


Мужчина, стоящий справа, ясно дает понять, что он хочет уйти



**Открытая позиция
Собеседники стоят в углах прямоугольного треугольника. Ни один из них не считает другого агрессивным**

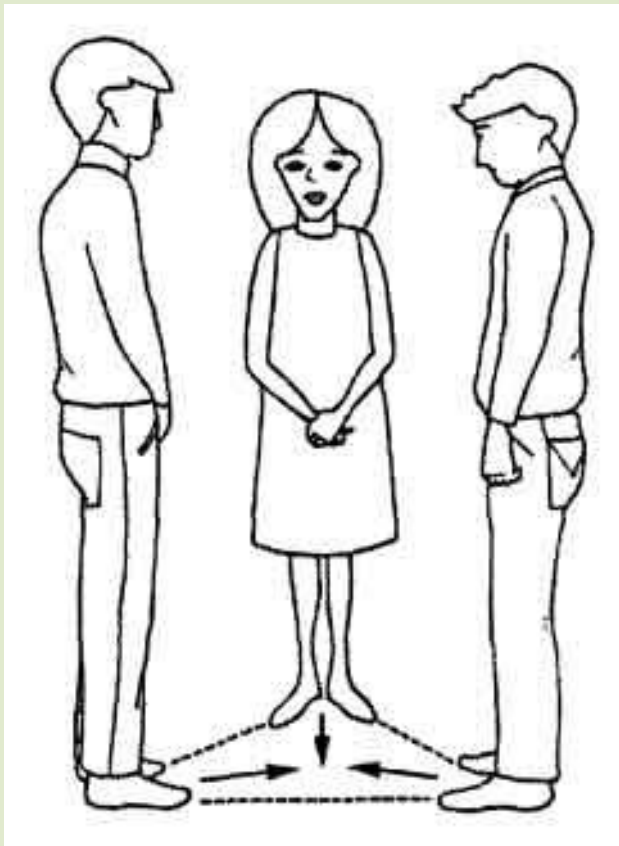
Направление тела человека



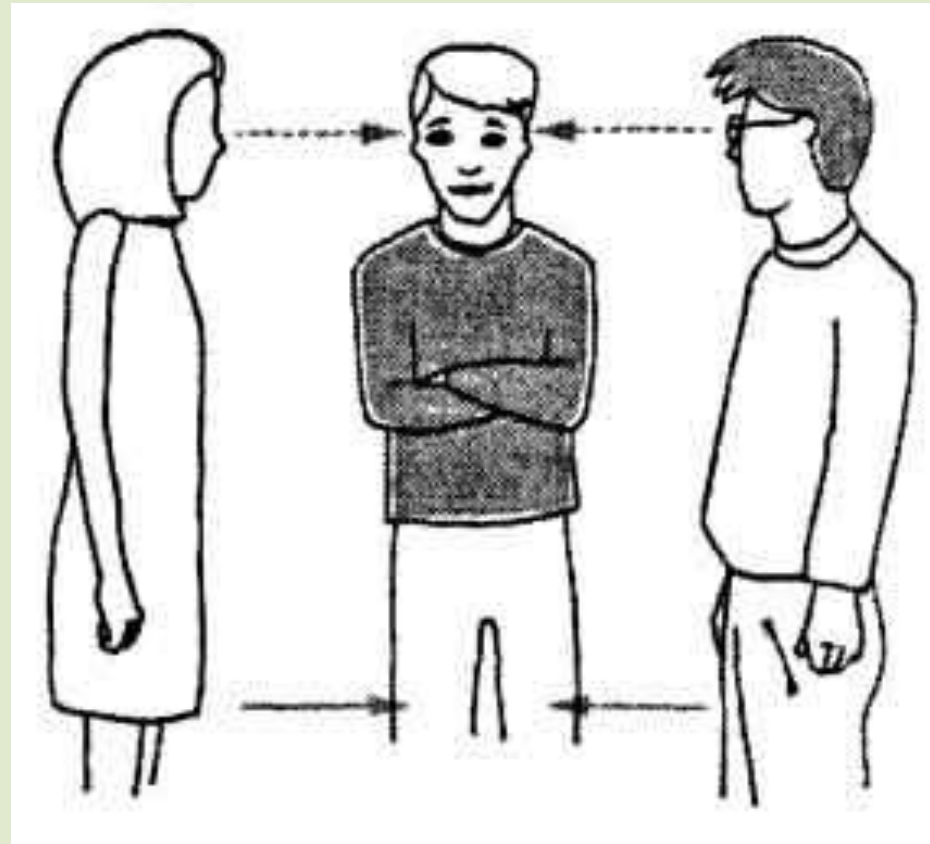
Закрытая позиция

- Ухаживание
- Враждебная настроенность

Направление тела человека

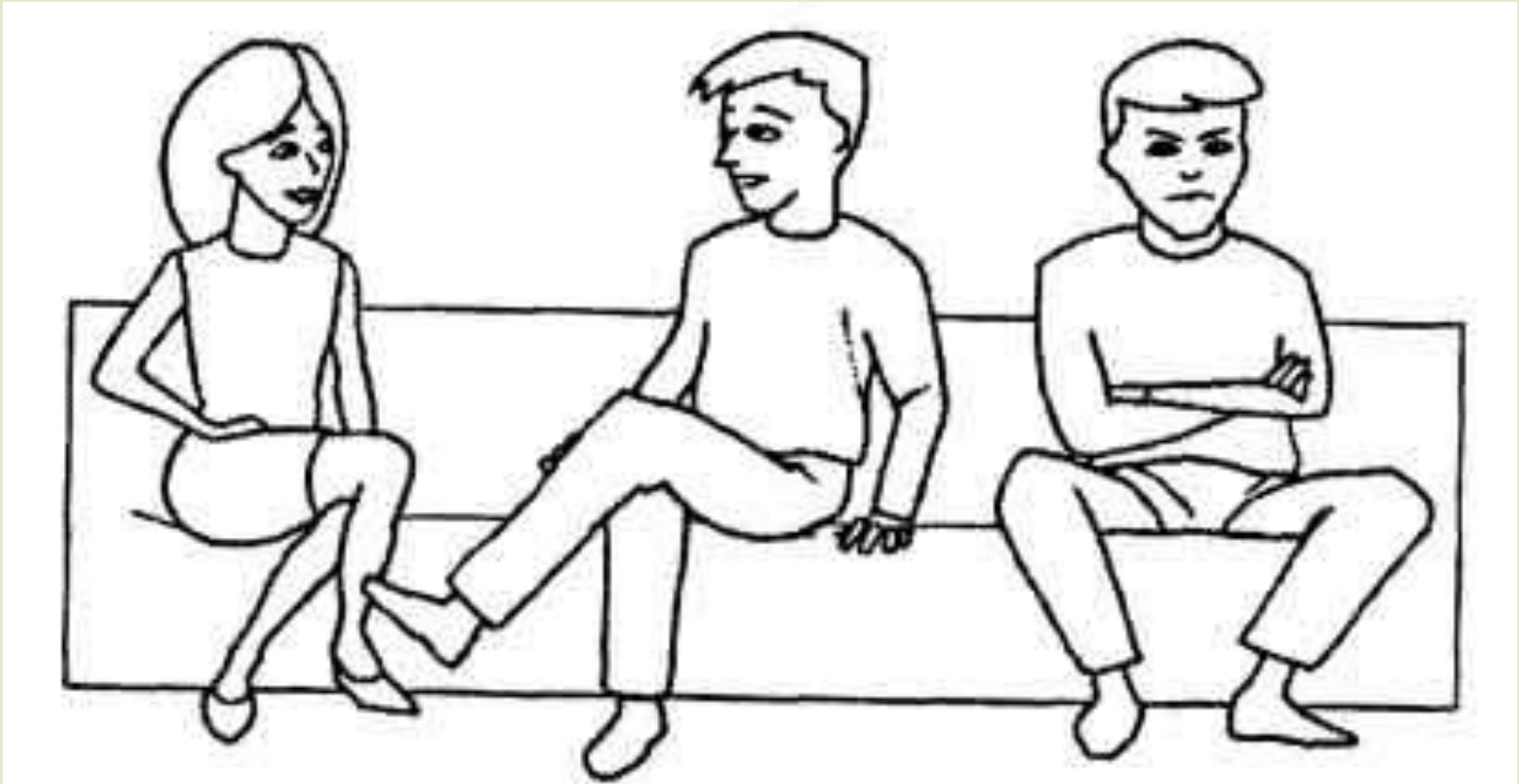


**Открытый
треугольник
позволяет третьему
собеседнику
подключиться к**



**Закрытый
треугольник не
позволяет третьему
собеседнику
подключиться к**

Направление тела в положении сидя



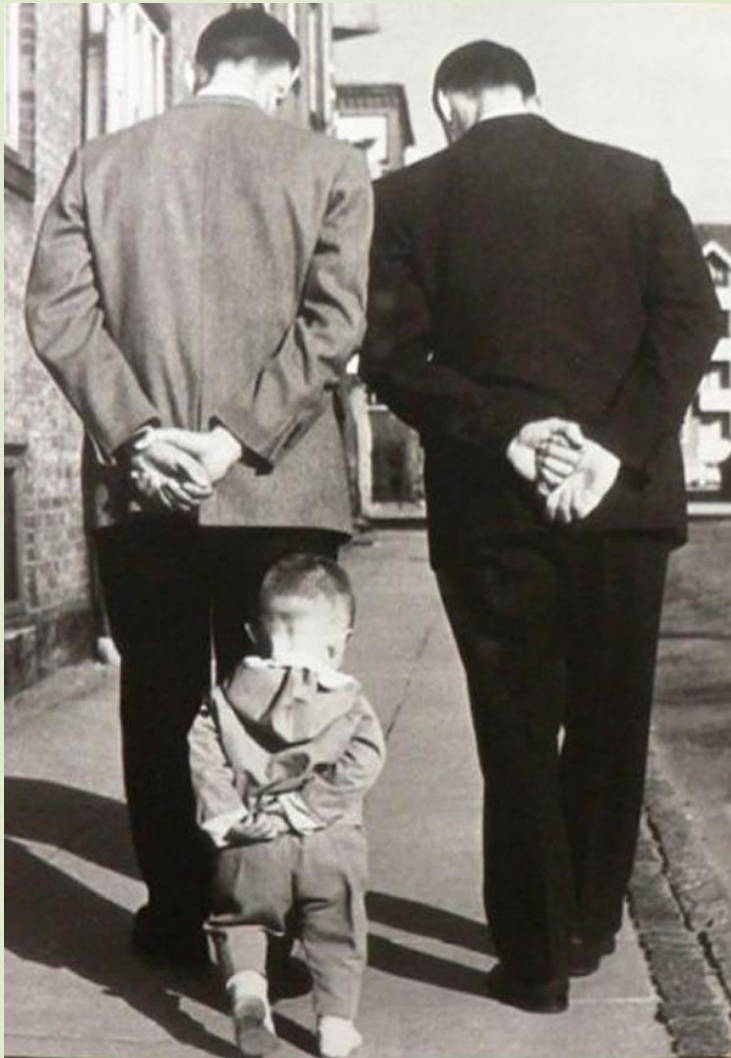
Направление скрещенных ног говорит о том, что парочка заинтересована друг в друге. Мужчина, сидящий справа, явно лишний

Направление ступней



Ступни явно выдают мужскую заинтересованность

Зеркальность



Зеркальность

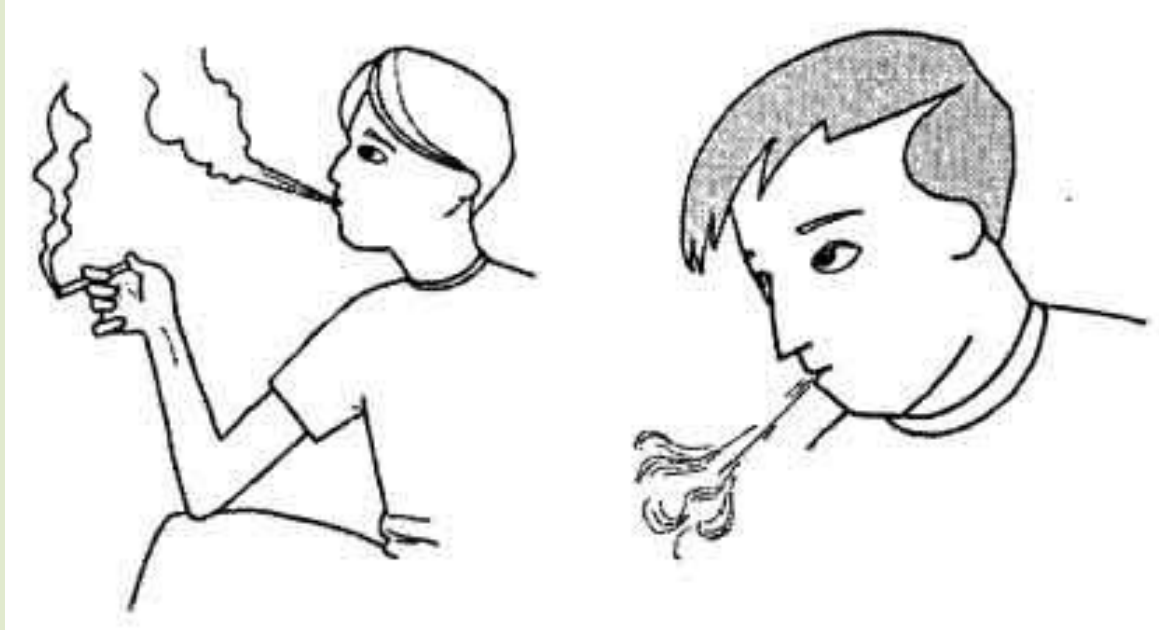


Сигналы очков и сигарет



Для женщины сигарета - это способ показать себя: продемонстрировать грудь и запястье. Мужчины во время курения предпочитают закрытые позы

Сигналы очков и сигарет

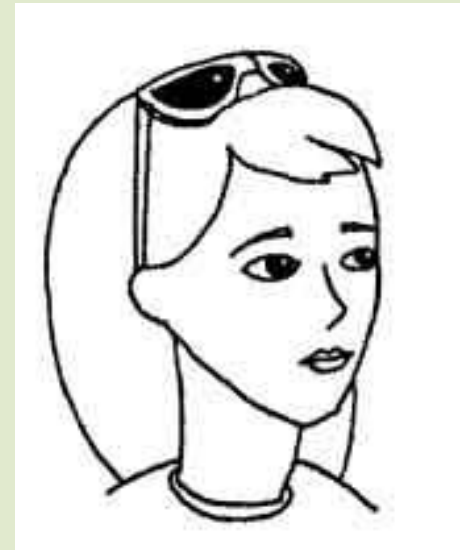


Дым направлен вверх — человек уверен в себе, занимает более высокое положение, настроен позитивно; дым направлен вниз — человек настроен негативно, подозрительно или что-то скрывает



Покусывание очков - это способ потянуть время

Сигналы очков и сигарет

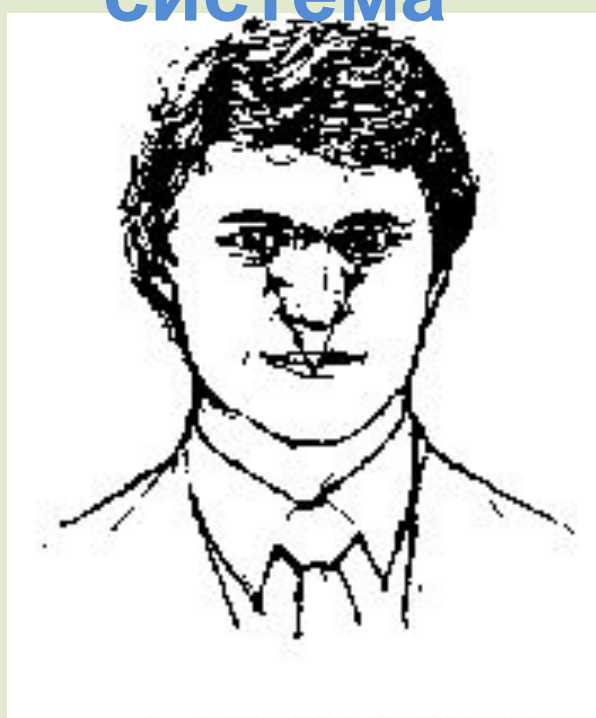


критически или скептически
настроенные люди

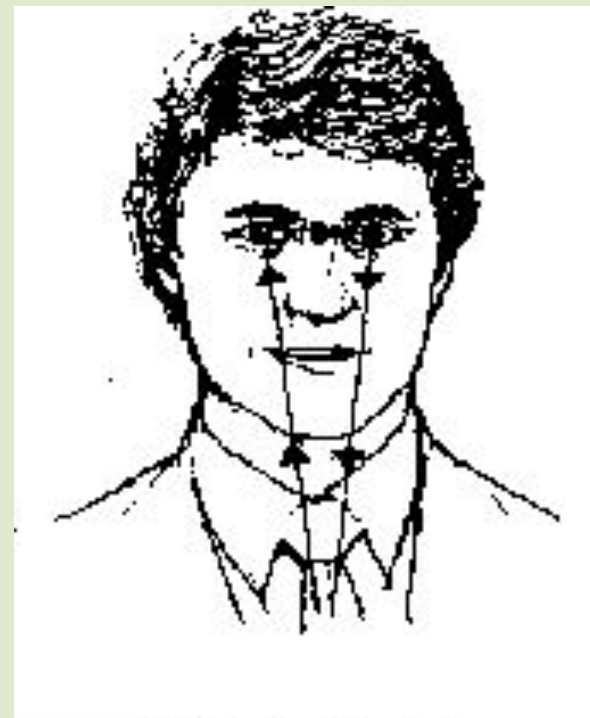
Визуальная система



Деловой взгляд



Социальный взгляд



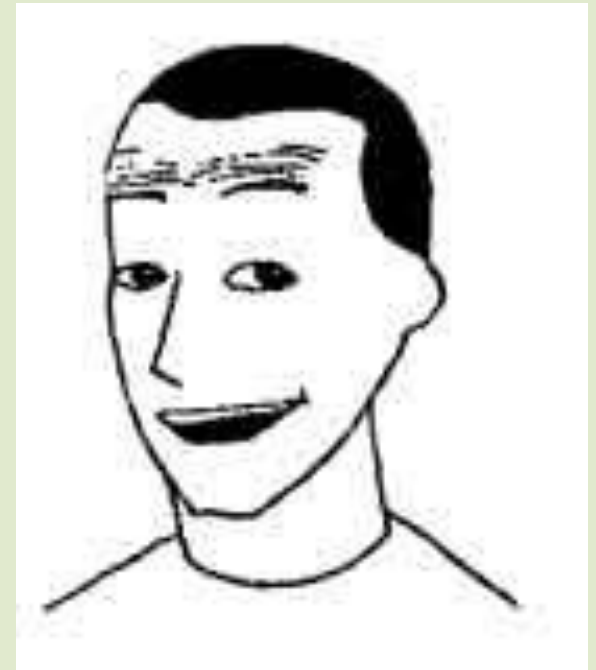
Интимный взгляд



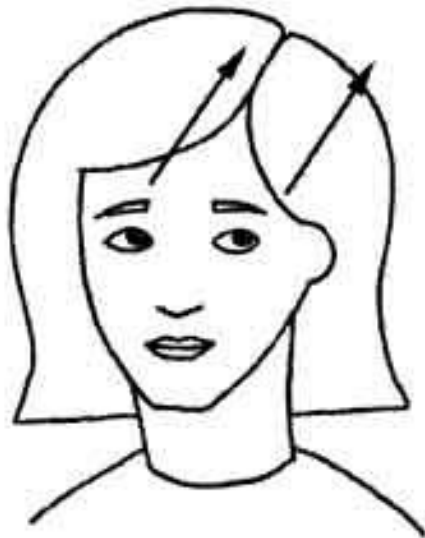
**Прикрытые
Веки**



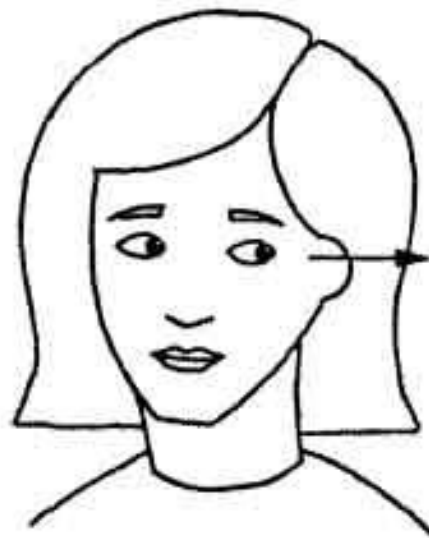
Учащенное моргание



**Поднятые
брови**



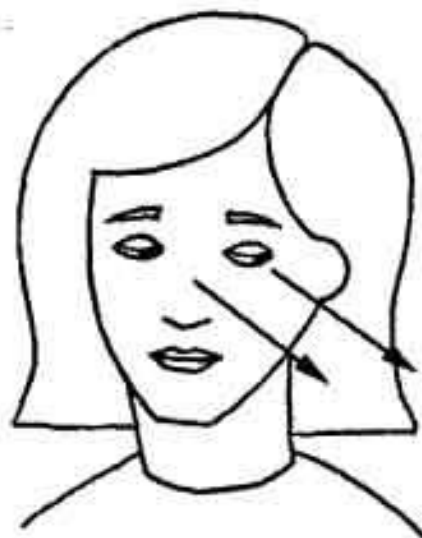
A: Она вспоминает ранее
виденный образ



B: Она вспоминает
ранее слышанный звук



C: Она вспоминает ранее
испытанное ощущение

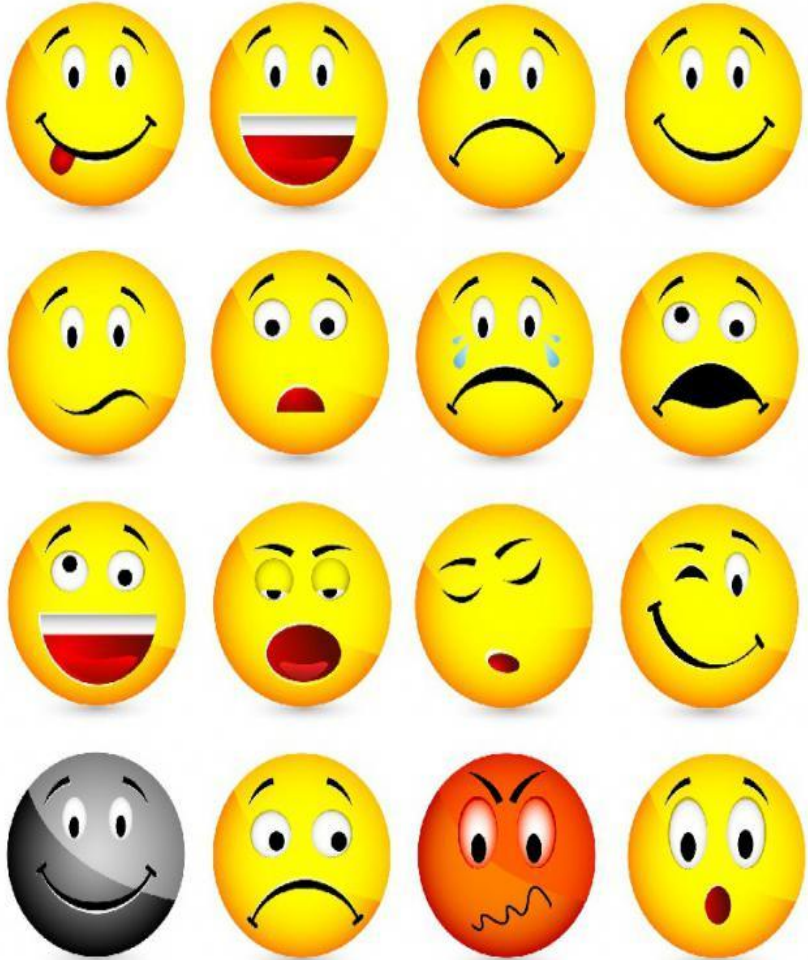


D: Она ведет внутренний
диалог с собой

Контроль взгляда собеседника



Мимика



Мимика – это выражение лица, при котором человек выдаёт свои внутренние ощущения, переживания, чувства, настроение, эмоции и другие душевные качества

Радость, счастье. Брови и губы расслаблены, уголки последних приподняты с обеих сторон, щёки тоже приподняты, а в уголках глаз небольшие морщинки.

Злость, раздражение. Брови напряжены, сведены вместе и опущены, рот плотно закрыт. Зачастую зубы сведены вместе, как и губы, уголки которых при гневe или сильном недовольстве смотрят вниз.

Презрение. Ухмылка. Уголок рта с одной стороны приподнят и виден лёгкий прищур в глазах.

Удивление. Губы и лицо в целом расслаблены, глаза округлее обычного состояния, брови взметнулись вверх, а рот приоткрыт.

Страх. Брови и верхние веки приподняты, а нижние напряжены, как и всё лицо в целом, глаза распахнуты.

Печаль, огорчение. Чуть опущенные верхние веки и приподнятые брови, расслабленные губы с уголками, смотрящими вниз, а также пустой, потухший взгляд.

Отвращение. Напряжена и приподнята верхняя губа, брови сведены вместе, образуя небольшую складку, и немного опущены, щёки тоже слегка поднимаются вверх, а нос чуть сморщен.