

Вербальные и Невербальные средства общения

Дисциплина - Психология общения

Вербальная коммуникация

- **Вербальная коммуникация** (от латинского «словесный») осуществляется посредством **речи и её слушания**.
- **Речь** является самым универсальным средством реализации коммуникативной функции общения. Она помогает понять смысл общения и воспринять информацию.
- **Речевое общение**, процесс установления и поддержания:
 - целенаправленного
 - прямого
 - или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речь

Виды речи

Внутренняя

Внешняя

Устная

Письменная

Монологическая

Диалогическая

Беседа
Диспут
Дискуссия и т.д.

Речь — это внешнее проявление языка.

По степени направленности можно выделить **внешнюю и устную речь**. Сначала возникает внешняя, устная, обусловленная необходимостью общения ребенка со взрослыми, а внутренняя является – производной от неё.

Внутренняя речь – это речь без звука, скрытое мышление в словесной форме, мышление про себя и для себя.

Внешняя устная речь имеет два вида: (монологический и диалогический)

Монологическая речь – процесс целенаправленного сообщения, сознательного воздействия на людей посредством языка. В ней используются слова, разъясняющие, уточняющие основную мысль.

Диалогическая (диалоговая) речь – предполагает обмен репликами между двумя и более людьми. Существуют различные формы диалога: Бытовой разговор; беседа на предельную тему(интервью, беседа в учебном процессе)

Язык

Язык – это совокупность слов и систем их использования.

Основные функции языка в общении:

- конструктивная (формулировка мыслей)
- коммуникативная (функция обмена информацией)
- эмотивная (выражение переживаний, отношения к говорящему)
- конативная (выражение в речи говорящего его установок на собеседника)

Понятие - Речевая деятельность.

Речевая деятельность – специализированное употребление языка в речи.

Речевая коммуникация – это информативная и коммуникативная стороны речевой деятельности.

В отличие от языка речь можно оценить как хорошую или плохую, ясную или непонятную, экспрессивную или непонятную.

Речевая деятельность – обозначает деятельность между людьми посредством языка и речи, её можно разделить на виды:

- два из них участвуют в производстве текста (передачи информации) – это **говорение и написание.**,
- а другие два - в восприятии текста, заложенной в нем информации – это **слушание и чтение**

Что такое невербальное общение?

Невербальное общение (язык тела) это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.



Что говорят психологи и учёные на счёт невербального средства общения.

- Учёными были обнаружены и зарегистрированы более 1000 невербальных знаков и сигналов.
- Психологами установлено, что от 60 до 80% информации человек получают за счёт невербальных (неречевых) средств общения.
- А. Мейерабин установил что:
 - словами передаётся только 7% информации,
 - звуковыми средствами (включая тон голоса, интонацию звука) — 38%



Виды невербальных средств общения:

1) **Кинесика** изучает внешние проявления человека включающая в себя:

- **мимику** (движение мышц лица),

- **пантомимику** (движение тела — (походка, позы), жесты и взгляд.

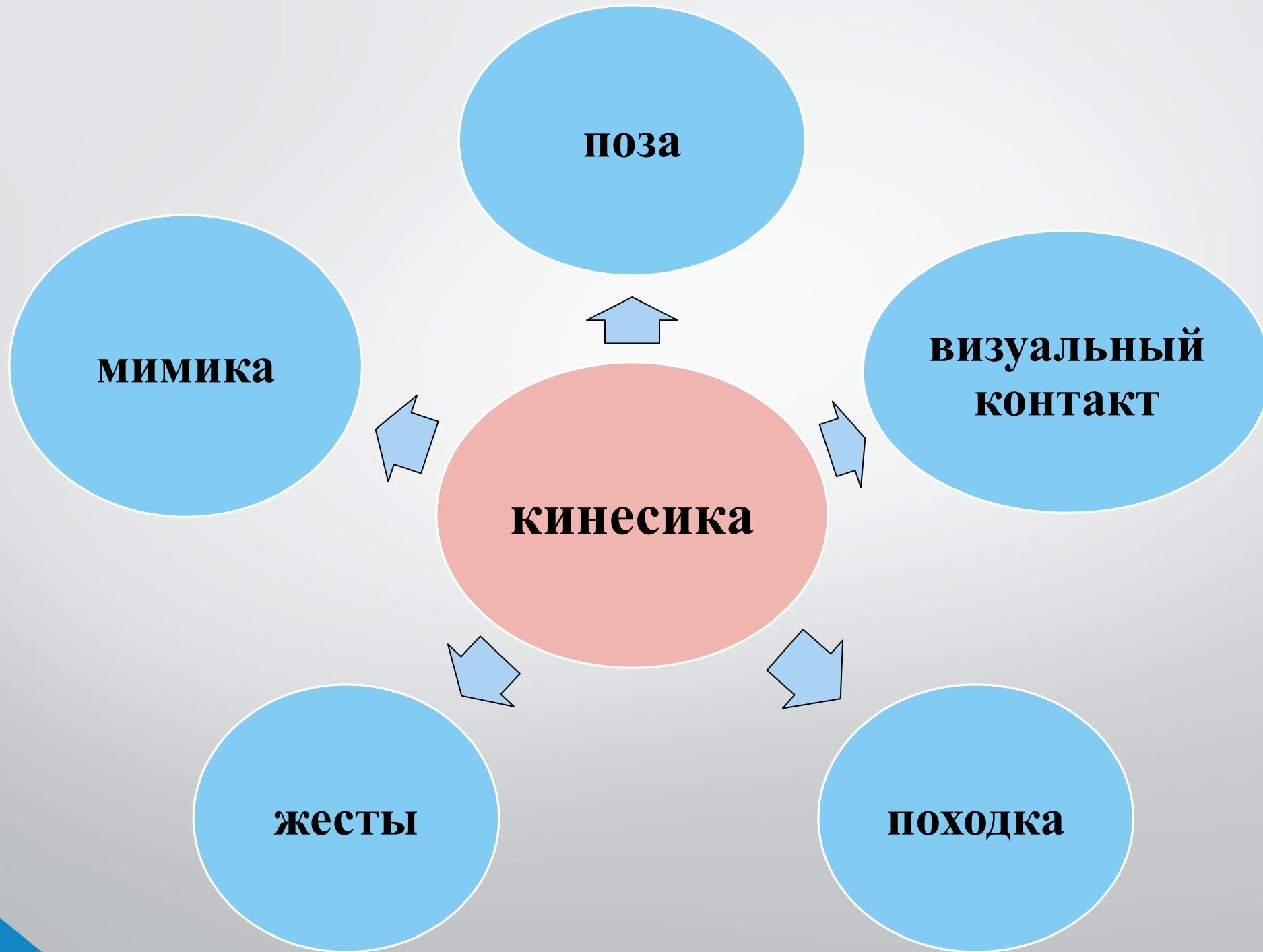
2) **Экстралингвистика** исследует речевые паузы, кашель, плач, смех, а **паралингвистика** — громкость, тембр, ритм, высоту звука.

3) **Такесика** изучает прикосновения в процессе общения (рукопожатие, дотрагивание, поцелуй).

4) **Проксемика** исследует расположение людей в пространстве при общении (расстояние до собеседника, персональное пространство).

Виды невербальных средств общения:





КИНЕСИКА (экспрессивно-выразительные движения)

Невербальные средства общения

Походка



Жесты



Мимика

Радость



Гнев



Удивление



Отвращение



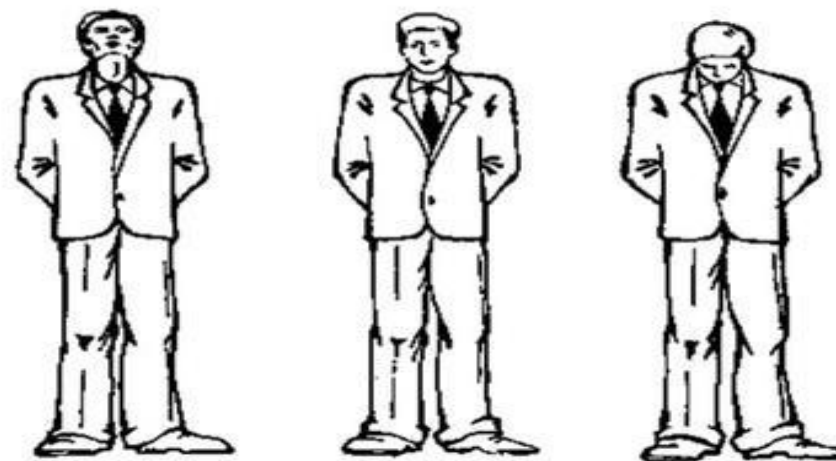
Страх



Грусть



Поза



1-ый Вид - КИНЕСИКА:

1.1 Мимика (от др.-греч. μιμικός «мимический, актёрский», далее из. μιμῆσθαι «подражать»)

Мимика - это движения мышц лица, главный показатель .

Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации.

В мимическом выражении лица шесть основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы.

Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут **брови и губы.**

Мимика лица



Мимика



1.2 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.

В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко смотрит вверх или в том направлении, куда идет.

1.3 Поза -это положение тела.

- Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений.
- Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц.

(Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.)

«Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.»

(В. Шюбцем)

Наиболее читаемые позы:

- **открытую**, характеризующую искренность и правдивость: открытые ладони рук, развернутых навстречу собеседнику; руки и ноги не скрещены; расстегнутый пиджак;
- **закрытую, или защитную**, означающую реакцию на возможные угрозы или конфликтные ситуации: скрещенные руки; посадка на стуле верхом, при этом спинка стула является щитом, защитой; а также когда человек сидит на стуле, закинув ногу на ногу или скрестив их;
- **поза готовности**, характеризующая желание активных действий, энтузиазм в достижении цели: руки лежат на бедрах; туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги опираются о пол так, что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади.

Позы

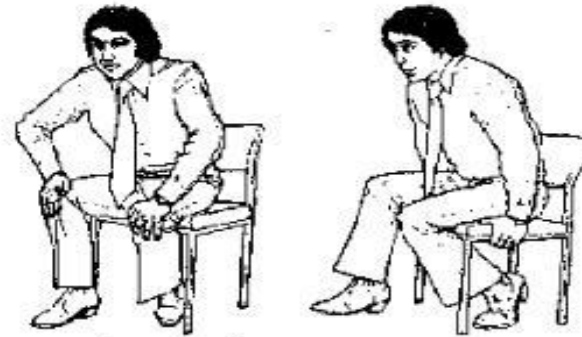
Поза
□ Выражения готовности сидячего человека.



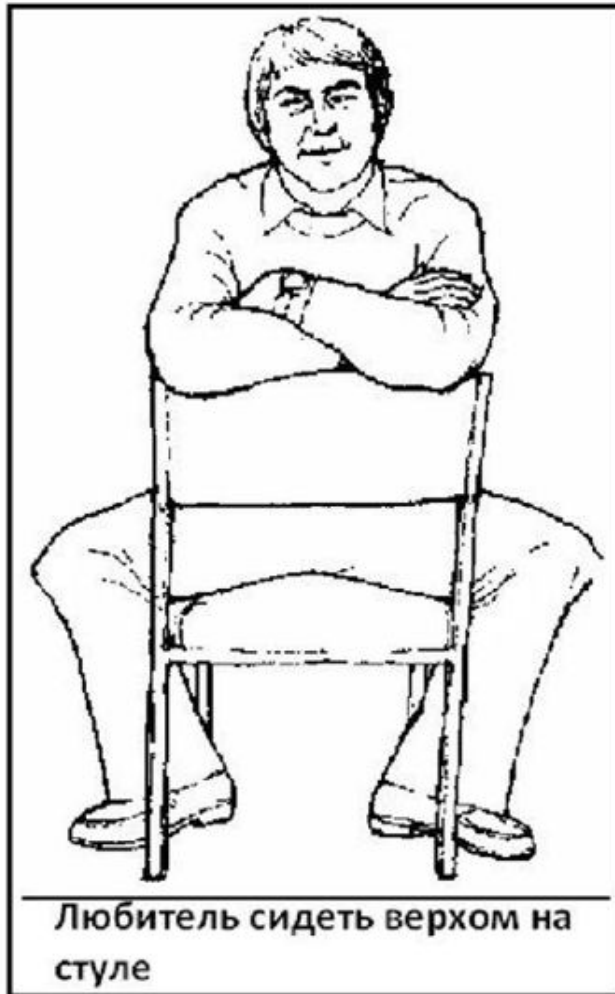
□ Агрессивная поза готовности, человек открывает область сердца и горла, выказывая невербально бесстрашие. Это поза может быть более усилена, если человек расставляет широко ноги или сжимает пальцы в кулаки.



□ 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. Если любая из этих поз появляется во время разговора, было бы разумно с вашей стороны взять инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу.



Манера сидеть верхом на стуле с широко расставленными ногами



Спинка стула – это символический щит (как в древние времена), которым пользуются люди для защиты от физического или словесного нападения. В качестве щита может выступать стол, забор или стул.

Люди, любящие сидеть подобным образом часто являются людьми **доминирующего типа**. Это люди, которые пытаются управлять людьми и господствовать над ними, если им надоедает тема разговора, а спинка стула служит хорошей защитой от любого нападения со стороны других.

Позы с закидыванием рук за голову

- Закладывание рук за голову – «*Может быть когда-нибудь вы станете таким же преуспевающим, как я*». Человек не только чувствует свое превосходство над другими, но и склонен поспорить.



- Закладывание рук за голову - «*Мы с вами абсолютно равны*».



1.4 Жесты

- **Жесты** – это внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека.
- Обычно под языком жестов подразумеваются **движение рук, кистей, пальцев, ног, головы.**
- **Каждый жест человека подобен слову в языке, он неразрывно связан с ходом мысли и с движением чувств человека.**
- Жесты используются при рассказе о чем-то или для привлечения внимания собеседника, а также многие другие сигналы в виде действий (например, вынимает сигареты, теревит пуговицу, поправляет галстук и т.д)
- Жесты бывают **условные и безусловные.**

Условность придают договоренность и традиция (воинский жест приветствия – рука под козырек, кивок сверху вниз – означающий «да»)

Условные жесты бывают национальными (например, высунутый язык для европейцев – насмешка, для китайцев – угроза, для индейцев – гнев.

Однако ни один жест нельзя интерпретировать абсолютно точно.

В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов:

- **жесты выражающие оценку и отношение** – одобрение, неудовлетворение, доверие, растерянность.

Например, человек оценивает информацию: жесты- почесывание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание;

- **жесты самоконтроля:** руки сведены за спину, при этом одна сжимает другую или когда человек, сидящий на стуле, вцепился руками в подлокотники;
- **жесты доминирования:** жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, а также резкие взмахи сверху вниз;
- **жесты расположения:** прикладывание руки к груди, означающее честность, и прерывистое прикосновение к собеседнику.
- **жесты коммуникативные:** приветствие, прощание, утверждения,

Функции движения рук при общении

- В беседе мы часто сопровождаем слова действиями, в которых главную роль играют руки и их движения
- **При общении они выполняют следующие функции:**
 - помогают снять скованность и напряженность;
 - направляют внимание собеседника;
 - структурируют подачу информации;
 - поддерживают ритмику речи;
 - побуждают собеседника к действиям;
 - выражают сопутствующие эмоции;
 - усиливают отдельные высказывания.

Например, простое рукопожатие несет информацию о собеседнике.

Например, рука для рукопожатия, поданная ладонью вниз, как правило, означает превосходство партнера, рука, поданная ладонью вверх, — согласие на подчинение, а рука поданная вертикально, — партнерское рукопожатие.

Жесты скуки



Жесты принятия решений



Во время принятия решения

После исчезновения оценочных жестов у слушателей одна рука передвинется к подбородку и начнет поглаживать его.

Жест «поглаживание подбородка» означает, что человек пытается принять решение.

Таким образом произошла смена жестов. Следующие сигналы укажут вам на то, будет ли их решение положительным или отрицательным.



Женский вариант поглаживания подбородка

Совокупность жестов



Рисунок показывает совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение. Главным здесь является жест «подпирание щеки указательным пальцем», в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком.

Следующим подтверждением того, что слушающий относится к вам критически, является то, что ноги его крепко скрещены, а вторая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова и подбородок наклонены (враждебно).

Жест «пожимания плечами»

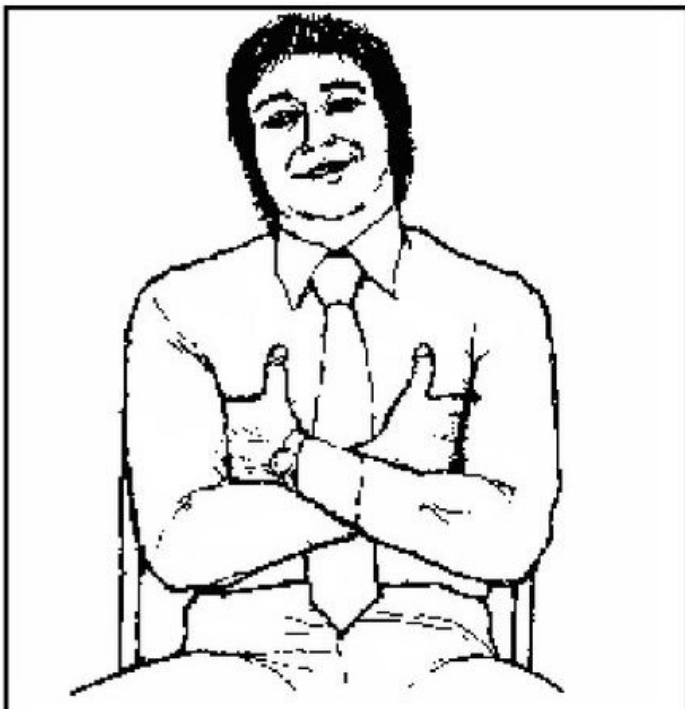


Этот жест является хорошим примером универсального жеста, который **обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь.**

Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов:

- развернутые ладони;
- поднятые плечи;
- поднятые брови.

Акцентирование больших пальцев



Скрещенные руки с вертикально поставленными большими пальцами

Этот жест передает двойной сигнал - первый о негативном или оборонном отношении (скрещенные руки), другой - чувство превосходства (выраженное большими пальцами рук).

Человек, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для стоячего положения характерно покачивание на каблуках.

Почесывание и потирание уха



Этот жест говорит о том, что человек **наслушался вдоволь** и хочет, возможно, высказаться.

Этот жест является взрослой модификацией жеста маленького ребенка, когда он затыкает уши, чтобы не выслушивать упреков родителей.

Другими вариантами является потирание ушной раковины, сверление в ухе (кончиком пальца), потягивание мочки уха или сгибание уха в попытке прикрыть им слуховое отверстие.

Поза заинтересованного и оценивающего человека



Поза заинтересованного и оценивающего человека

Во время проведения презентации при представлении интересной идеи (новинки), наблюдая за слушателями можно заметить следующее. Большинство поднесут одну руку к своему лицу и начнут проделывать оценочные жесты. Когда вы подойдете к концу вашей презентации и попросите членов группы высказать свое мнение или предложение относительно вашей идеи, оценочные жесты исчезнут.

Сочетание «рука к лицу» жестов



Сочетание двух жестов -
оценки и принятия решения

На *рисунке* показано, как **оценочный жест** сдвигается к подбородку, а **рука** в это время **может поглаживать подбородок**. Когда слушатель начинает терять интерес к говорящему, голова начинает склоняться к руке для опоры.

Жесты



- Собирание несуществующих ворсинок. Когда человек не согласен с мнением или отношением других людей, но не решается высказать свою точку зрения, он проделывает жесты, которые называются жестами вытеснения, т.е. они проявляются вследствие сдерживания своего мнения.



- Существуют три основных положения головы. Первое - прямая голова. Это положение головы характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Когда голова наклоняется в сторону, это говорит о том, что у человека пробудился интерес. Если голова наклонена вниз, это говорит о том, что отношение человека отрицательное, и даже осуждающее.



Руки в качестве барьеров.

Скрещенные на Груды
Руки



попытку спрятаться от
неблагоприятной
ситуации.

Скрещивание Рук,
Усиленное Сжатием
Пальцев в Кулак



*Кулаки говорят о
враждебности.*

Кисти Скрещенных Рук на
Плечевой Части Руки.



*Здесь заняты
твердые позиции.*

Правила трактовки невербального общения:

- **Стоит читать не отдельные жесты, а их совокупность.**
- **Жесты следует трактовать в контексте их проявлений (руки скрещены на груди — этот жест выражает недоверие, закрытость).**
- **Необходимо учитывать национальные особенности.**
- **При прочтении жестов не следует приписывать свой опыт и своё состояние другому человеку.**
- **Нужно учитывать факторы здоровья: при некоторых заболеваниях проявление симптомов -тремор рук, нервные тики (непроизвольные подергивания) и т.д.**

Пример невербального общения: Жест «ОК».

- Во Франции этот жест означает «ноль» или «ничего», в Японии «деньги», а в некоторых странах Средиземного бассейна он используется для обозначения гомосексуальности мужчины.



Пример невербального общения: Жест «поднятый вверх большой палец».

- В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии этот жест имеет три значения. Обычно он используется при «голосовании» на дороге. Второе значение — «всё в порядке», а когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающее нецензурное ругательство. В Греции этот жест означает «заткнись».



Жесты «лжи».

- Быстрота некоторых жестов и их очерёдность зависят от возраста человека. Например пятилетний ребёнок при лжи сразу прикроет рот одной или обеими руками. Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, но только пальцы слегка обводят линию губ. Когда взрослый лжёт, он прикасается к носу, потирает веко, ухо, оттягивает воротник.



1.5 Визуальный контакт

Визуальный контакт – невербальное средство общения, которое подкрепляет любую коммуникацию. Направление взгляда в сторону собеседника сигнализирует о внимании и даёт обратную связь.

Восхищение – долгий зрительный контакт, спокойный взгляд;

Возмущение – пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, длительный зрительный контакт без пауз;

Расположение – внимательный взгляд, контакт с небольшими паузами;

Неприязнь – избегание зрительного контакта, закатывания глаз;

Ожидание – резкий взгляд в глаза, приподнятые брови.

Для того чтоб построить хорошие отношения с вашим собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом на протяжении примерно 2/3 (60-70%) всего времени общения.

При деловом общении рекомендуется направлять взгляд на воображаемый треугольник на лбу вашего собеседника, при условии, что ваш взгляд не будет опускаться ниже его глаз.

Как распознать ложь по глазам?

Определить ложь можно по глазам, бровям и уголкам губ.

Любое движение глаз является для нас сигналом.

			
Вверх-вправо - вспоминает картинку реальных событий или образов, то есть то, что видел сам.	Вверх-влево - фантазирует, придумывает картинку, возможно, ложную.	Вниз-вправо - говорит то, в чем он уверен.	Вниз-влево - вспоминает реальные тактильные ощущения, запах и вкус.
			
Прямо-вправо - звуковое воспоминание, передает то, что реально слышал.	Прямо-влево - придумывает слова, подыскивает, как бы это могло получше звучать. Не слышал сам.	Прямо - внимательно слушает, воспринимает информацию.	

Фото: kp.ru

2. Паралингвистика и Экстралингвистика

Они связаны с голосом человека.

Эта невербальная особенность околоречевой «формы» общения.

Акустические невербальные аспекты речи: тембр, темп, дикция, артикуляция, манера говорения, как известно, дают важную информацию, передают сообщения:

- о том, какое значение в данной ситуации мы хотим придать слову или высказыванию, используя для этого такие средства, как ударение, паузы, интонирование;
- в о самом говорящем — его биофизических характеристиках (пол, возраст, рост), эмоциональном состоянии, личностных особенностях;
- об уверенности или неуверенности собеседника, о вере в то, что он говорит.

Паралингвистика

Паралингвистика - звуковые средства, сопровождающие речь, но не относящиеся к языку:

- темп** - это скорость, с которой человек разговаривает. Люди часто говорят быстрее, когда они удовлетворены, испуганы, возбуждены, переживают, и медленнее, если предлагают вариант решения проблемы или пытаются привлечь внимание к своей информации.
- громкость голоса** - указывает на то, как человек произносит слово громко или тихо. Может меняться в зависимости от цели и темы разговора и от особенностей помещения, его акустики.
- тембр голоса** - это его звучание. Тембр у каждого человека свой: голос дребезжит, звонкий или хриплый. В зависимости от настроения он может быть хнычущим или мягким, в гневе — резким и скрипучим.
- пауза в голосе** — собеседник может придавать ей каждый раз определенную длительность и значимость (для отделения одной мысли от другой, для акцентирования внимания на чем-нибудь значительном. Пауза усиливает запоминание того, что сказано перед ней и после нее.
- высота голоса** - это его тон, когда человек нервничает, он повышает голос, а если пытается настоять на своем, то, наоборот, говорит тихо.

Экстралингвистика

Экстралингвистика – это включение в речь пауз, а также различного рода психологических проявлений человека:

плача,

кашля,

смеха,

вздоха,

покраснение лица и т.д.



3 ВИД -. Такесика

Это самые разнообразные **прикосновения людей** - рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятья.

В повседневной жизни прикосновения также возможны в определенных случаях и по разным причинам (поцелуй при встрече долгожданного партнера), разными способами (рукопожатие или объятье) и в разных местах (у вагона поезда, в лицее, на празднике).

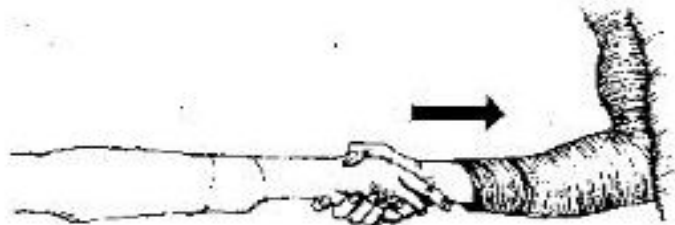
Использование человеком в общении прикосновений определяется статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Выделяют следующие **виды прикосновений** :

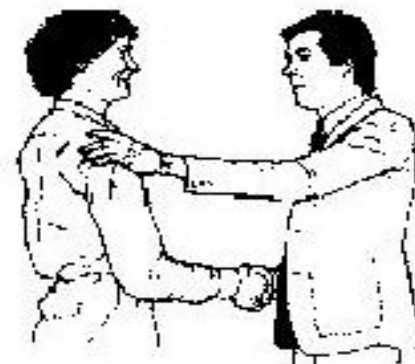
- профессиональные (носят безличностный характер);
- протокольные, ритуальные (рукопожатия при встрече и при прощании, дипломатические поцелуи и т.д.);
- дружеские (поцелуй при встрече, похлопывание, легкое объятье).

3. Такесика (примеры)

- 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.
- Подобные обхватывания возможно лишь между близкими друзьями, родственниками.



4. Проксемика

Проксемика занимается нормами пространственной и временной организации общения.

Выделяют **четыре пространственные зоны**, или дистанции в общении:

- 1) **интимная (от 0 до 45 см)**. Из всех дистанций в общении является самой важной и охраняемой человеком; проникнуть в эту зону позволено самым близким людям;
- 2) **личная (от 45 см до 120 см)**. Это расстояние используется в повседневном общении среди знакомых людей;
- 3) **социальная (от 120 см до 400 см)**. Это дистанция официальных встреч с посторонними людьми, людьми, которых мы не очень хорошо знаем (новичок в группе, новый сотрудник в коллективе);
- 4) **общественная, или публичная (от 400 см до 750 см)**. При общении с большим количеством людей, например лектору, удобнее передавать информацию, а слушателям — воспринимать.

Заключение.

Таким образом, рассмотрение, хотя и краткое, особенностей невербальной коммуникации показывает, что они играют важную роль в процессе общения

Спасибо за внимание!

