



СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Средства коммуникации

○ вербальные -
лингвистические и
паралингвистические
каналы

○ невербальные -
визуальные,
акустические,
тактильные,
ольфакторные



Вербальные средства общения

Структура вербального (речевого) общения


1. Значение и смысл слов, фраз
2. Речевые звуковые явления:
(темп речи, модуляция высоты голоса, тональность голоса, ритм, тембр, интонация, дикция речи)
3. Выразительные качества голоса
(смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи, кашель, «э-э-э» и др.)

Виды речи

- **Внутренняя речь** – это речь для себя. Отличительная черта этой речи в том, что она не слышна другим и понятна только одному человеку – вам.
- **Внешняя речь** – ее еще называют устной, слышимой речью – это уже речь, предназначенная для людей, находящихся рядом с вами.

Типы высказываний

- Сообщение
- Мнение
- Суждение
- Рекомендация
- Совет
- Критическое замечание
- Compliment
- Предложение
- Вывод
- Резюме
- Вопрос
- Ответ



Во время коммуникации каждый участник попеременно является то говорящим – отдающим информацию (коммуникатором), то слушающим – принимающим ее (реципиентом).

Социолог Г. Лассуэлл создал модель коммуникативного процесса

1. кто (передает сообщение) – **коммуникатор**;
2. что передается) – **сообщение** (текст)
3. как (осуществляется передача) – **канал связи**;
4. кому (направлено сообщение) – **реципиент (слушатель)**;
5. с каким эффектом – **эффективность**.

Позиции коммуникатора

- **открытая** – коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой позиции;
- **отстраненная** – коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не заявляя открыто своих предпочтений;
- **закрытая** – коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегая иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее.

Коммуникативные барьеры

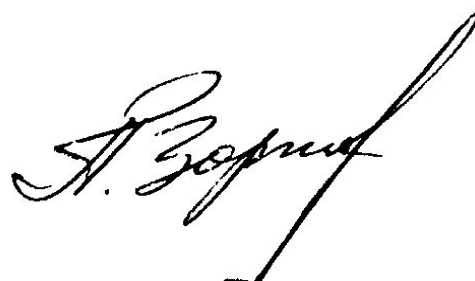
- **Логический барьер** – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления;
- **Стилистический барьер** – несоответствие формы представления информации ее содержанию;
- **Семантический (смысловой) барьер** – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией;
- **Фонетический барьер** – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.).



Графология

область знания о почерке
и методах его
исследования с точки
зрения отражающихся в
нем психических
состояний и
особенностей личности
пишущего.





Давно замечено, что почерки так же заметно отличаются друг от друга, как и индивидуальная природа людей, как отпечатки их пальцев.

Вспомним, как мы легко узнаем некоторые почерки: когда видим визу начальника на входящем документе или же когда получаем письмо от друга. По одной росписи или несколькими словами мы уже безошибочно определяем автора.

Характеристики почерка

○ Интервалы в почерке

Ясно мыслящий и коммуникабельный человек сгруппирует строки, слова и буквы так, что любому будет легко это прочитать. А если строки пляшут, слова и буквы слепляются – это почерк нелогично мыслящего, некоммуникабельного человека.

○ Интервалы между строками.

Достаточно большой промежуток между строками (так, чтобы буквы из одной строки не путались с буквами из другой) говорит о внимательности и сознательности человека.

Средний интервал – свидетельство организованности и ясности ума

Путающиеся строки – признак неорганизованного мышления и эмоционального или умственного замешательства.

Характеристики почерка

- **Ширина интервала между словами** – один из показателей отношения человека к окружающим.

Одинаковые интервалы между словами это признак стабильности и надежности в отношениях с людьми.

Меняющиеся или неодинаковые интервалы показывают непостоянство в отношениях с окружающими. Такие люди иногда стараются держаться на расстоянии.

Узкий пробел между словами - человеку не требуется много пространства, он может легко ладить с окружающими и чувствовать себя комфортно даже при тесном общении.

Широкий пробел между словами - значительную часть времени проводит в одиночестве и нуждается в обширном личностном пространстве.

Умеренно-ровные пробелы – это признак социальной зрелости и трезвого ума.

Характеристики почерка

- **Ширина букв в почерке** отражает самовосприятие, отношение к себе.

Если сами **буквы очень узкие**, скорее всего, человек склонен к самоедству и с трудом выражает свои чувства и эмоции.

Широкие буквы говорят о привычке с легкостью относиться к происходящему, всегда с радостью открывать для себя что-то новое и отсутствию чрезмерной самокритичности.

- **Промежуток между буквами** отображает, насколько человек открыт по отношению к другим людям.

Умеренный, не меняющийся интервал между буквами говорит об экстравертности.

Узкий интервал – свидетельство напряженности в отношениях с окружающими, интровертности.

Большое пространство между буквами оставляют люди с широкой натурой, общительные и дружелюбные, имеющие цель в жизни.

Характеристики почерка

- **Пробелы между буквами** говорят о том, привык ли человек полагаться на интуицию или на логику.

Буквы, соединенные линиями (четыре или более следующих друг за другом) – признак логичного, поступательного мышления.

Не соединенные буквы говорят о привычке полагаться на интуицию. В таком почерке пробелы между буквами – это воплощение пауз в процессе мышления, дающих мыслям путь «ниоткуда».

Если же буквы часто соединены, а часто присутствуют пробелы, человек прекрасно сочетает интуитивное и логическое мышление, например, используя «шестое чувство» в решении логических задач.



Невербальные средства общения

Невербальное общение

это вид взаимодействия, отражающий неосознаваемые микродвижения мышц – ***идеомоторных актов***, возникающие в результате нервных импульсов, идущих от органов чувств (по Берштейну) или соответствующих мозговых структур (по Павлову).



Функции невербального общения

- **создание и поддержка психологического контакта, регуляция процесса общения**
- **придание новых смысловых оттенков словесному тексту, правильное толкование слов**
- **выражение эмоций, оценок, ролей, смысла ситуации**

Как мы воспринимаем собеседника

1. Визуальные средства невербального общения:

- **кинесика:** движение рук, головы, ног, туловища, походка
- **выражение** лица, выражение глаз
- **позы**, осанка, положение головы
- **направление** взгляда, визуальные контакты
- **кожные реакции:** покраснение, побледнение, вспотение;
- **проксемика** (пространственная и временная организация общения): расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство
- **вспомогательные средства общения:** признаки пола, возраста, расы
- **средства преобразования природного телосложения:** одежда, прическа, косметика, очки, украшения, татуировки, усы, борода, мелкие предметы в руках

Как мы воспринимаем собеседника

2. Акустические средства невербального общения :

- **паралингвистические** (качество голоса, его диапазон, тональность): громкость, тембр, ритм, высота звука
- **экстралингвистические**: речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель, хлопанье

3. Тактильные средства невербального общения :

- **такесика**: прикосновения, пожатие руки, объятие, поцелуй

4. Ольфакторные средства невербального общения :

- приятные и неприятные **запахи окружающей среды**;
- естественный и искусственный **запахи человека**



Интерпретация жестов

Жесты уверенности



Жесты неуверенности, раздражения



Рис. 71. За руки с самим собой.



Рис. 72. Частичный барьер, образуемый руками.

Жесты, выражающие агрессивность



Рис. 125. Агрессор.

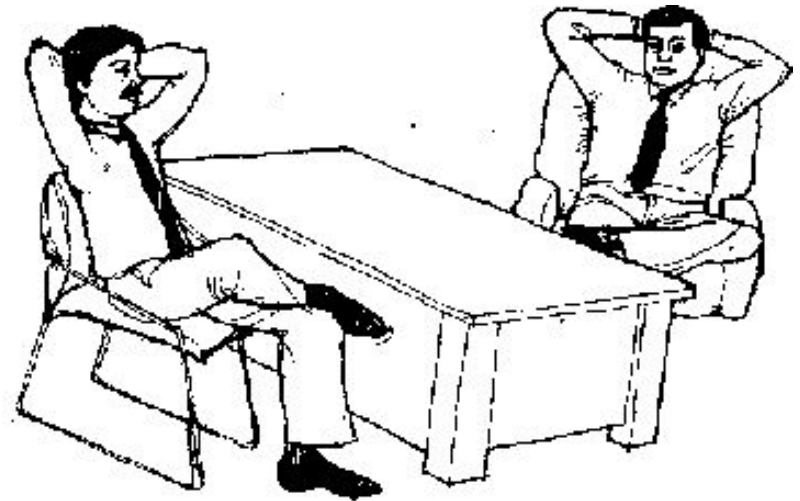


Рис. 133. Невербальный вызов.

Жесты несогласия



Рис. 55. Почесывание уха.

Оценивающие жесты



Рис. 61. Женский вариант поглаживания подбородка.

Рис.62. Во время принятия решения.

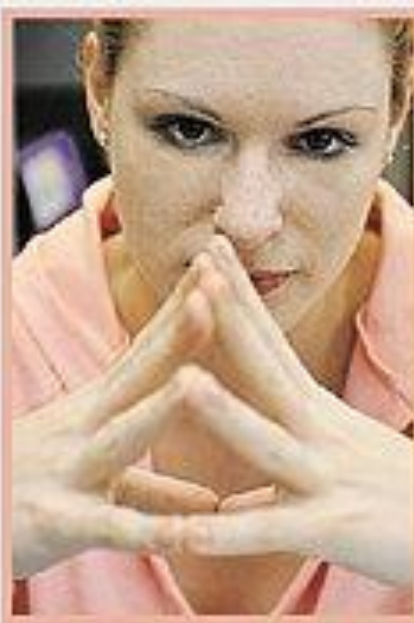


Рис. 59. Поза заинтересованного и оценивающего человека.

Сцепленные пальцы рук



**Сдерживается,
закрывается.**



**Уверенность,
авторитетность.**

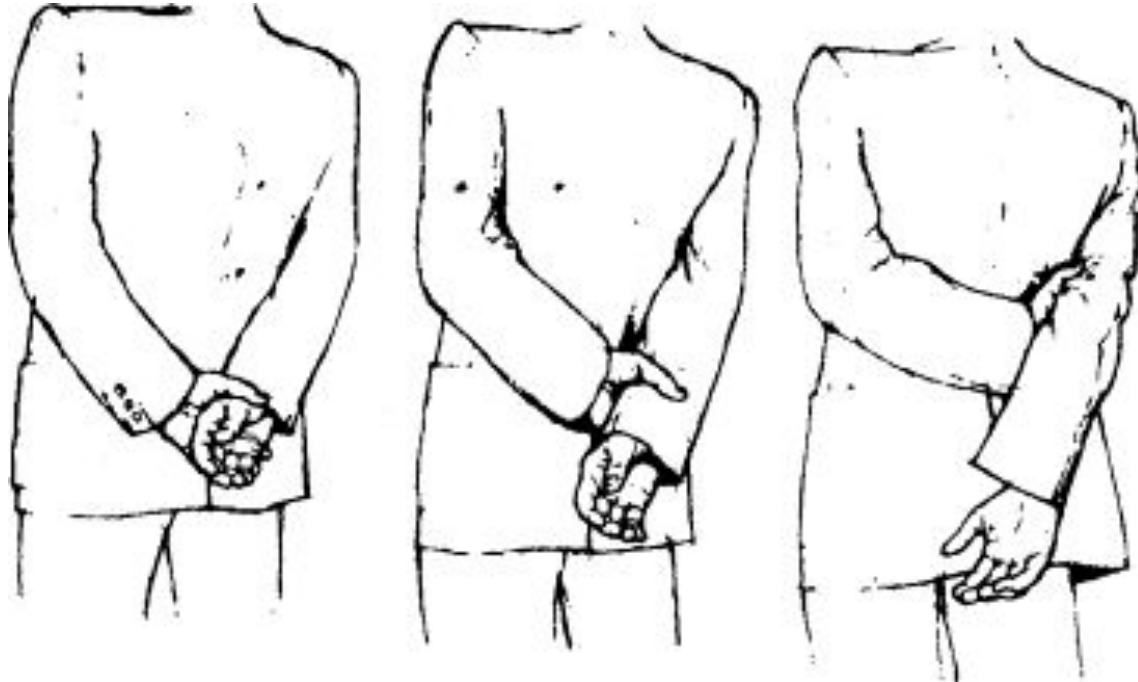


**Красуется, хочет
понравиться.**



**Внимательно
слушает, интерес.**

«Возьми себя в руки!»



- Жест, выражающий уверенность и превосходство
- Закладывание рук за спину с захватом запястья
- Закладывание рук за спину с захватом локтя

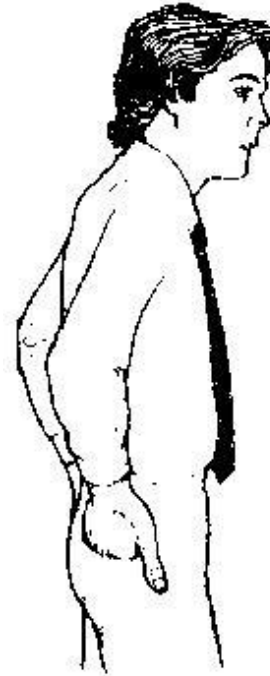
Большие пальцы



○ **МОДНИК**



○ **По моему скромному мнению**



○ **Доминирующие жесты**



Большие пальцы



- оборона и превосходство



Рукопожатие



Рис. 16.

Доверительное
положение ладони



Рис. 17

Доминирующее
положение ладони



Рис.18

Агрессивное
положение ладони

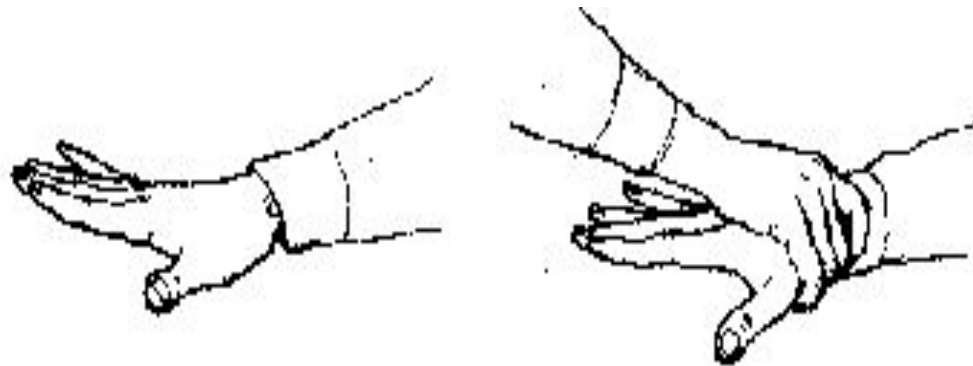


Рис.25. Властное
рукопожатие

Рис.26. Нейтрализация
властного рукопожатия

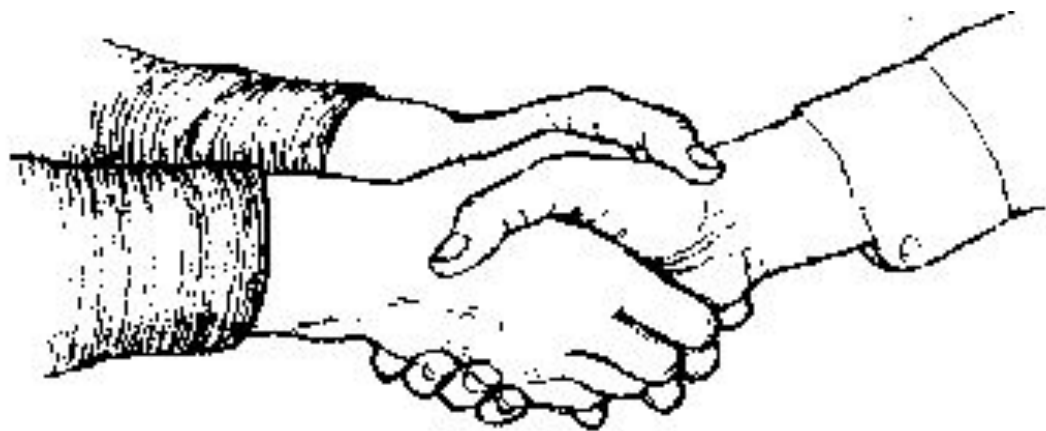


Рис.27. "Перчатка"

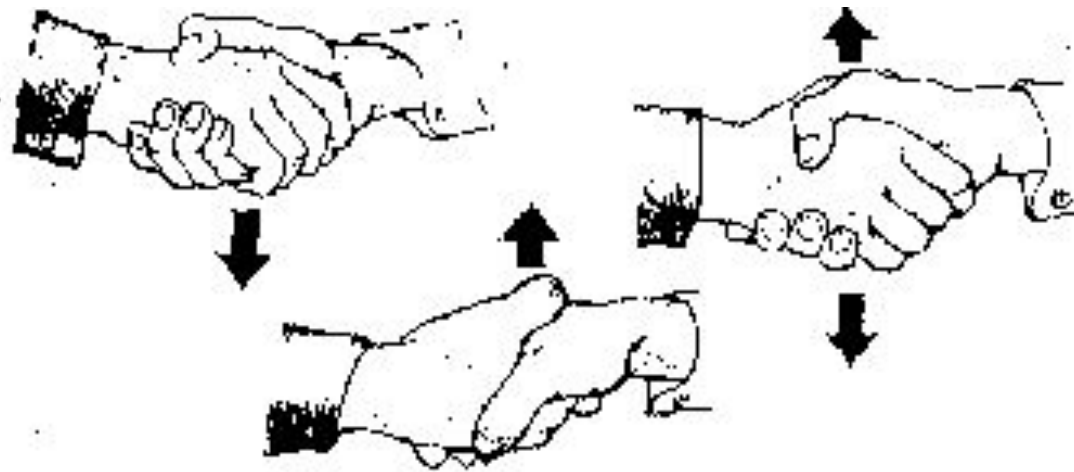


Рис. 19 Хозяин
положения

Рис. 20 Уступало
инициативу

Рис. 21 Равноправное
рукопожатие

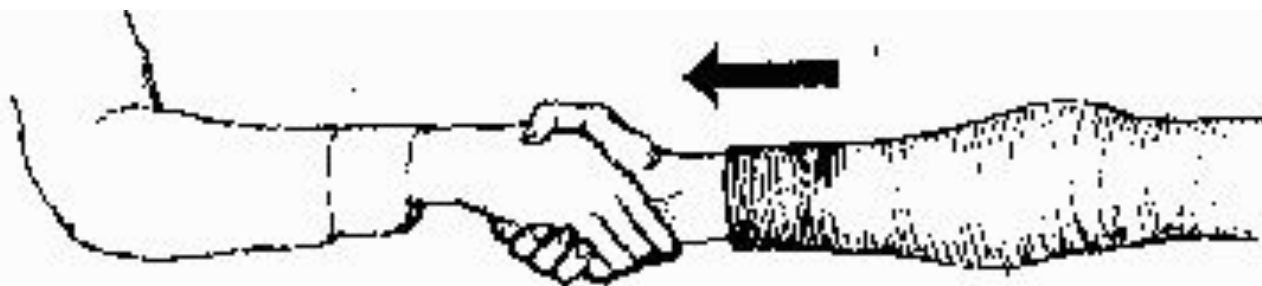


Рис. 29. Пожатие прямой несогнутой рукой.



Взгляд

Деловой взгляд

направлен на
треугольник на
лбу партнера по
переговорам



Рис. 106. Деловой взгляд.



Рис. 107. Социальный
взгляд.

Социальный взгляд

направлен на
треугольник,
образованный глазами
и ртом речевого
коммуникатора



Рис. 108. Интимный взгляд

Интимный взгляд

направлен на
треугольник,
образованный глазами и
солнечным сплетением
собеседника

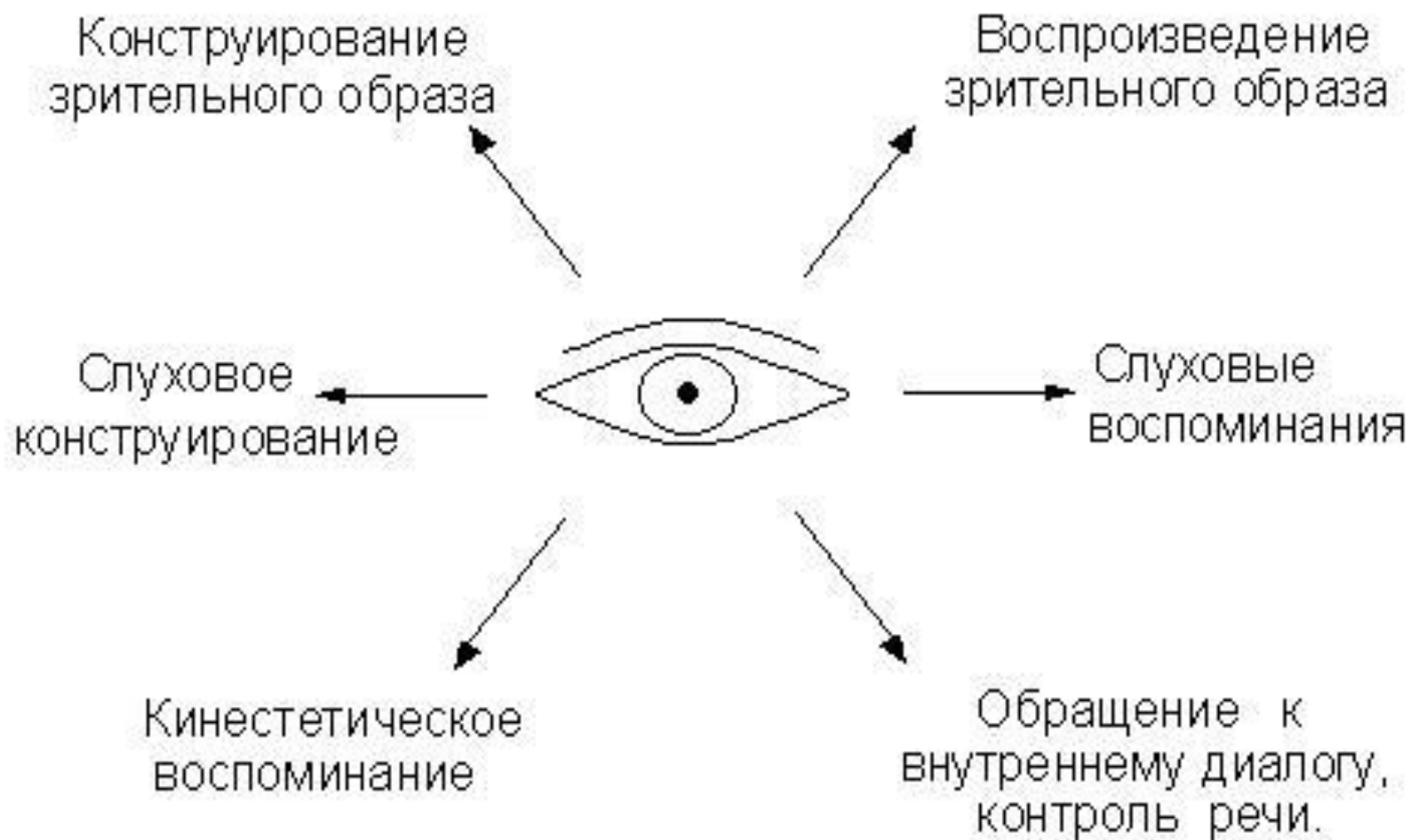


Глазодвигательные паттерны




Милтон Эриксон:

**движения глаз указывают на способ
обработки внутреннего опыта, а
именно, указывают, как происходит
функционирование ведущей системы
на бессознательном уровне**



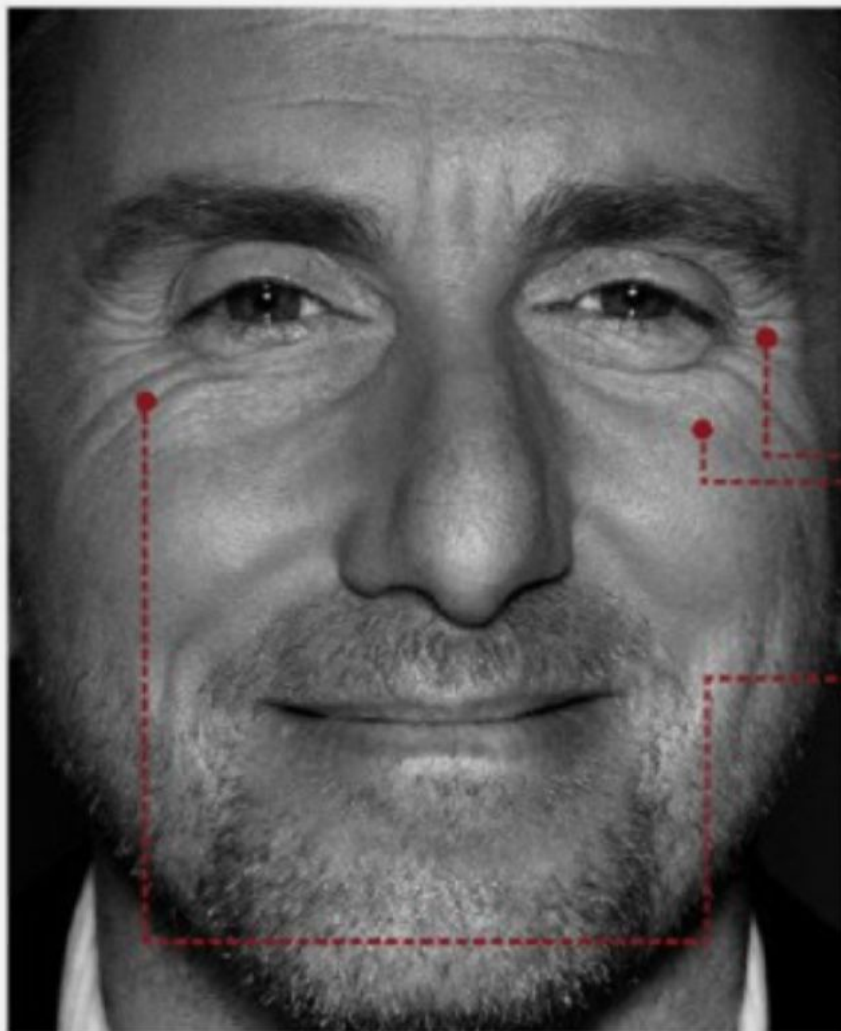


Проявления эмоций



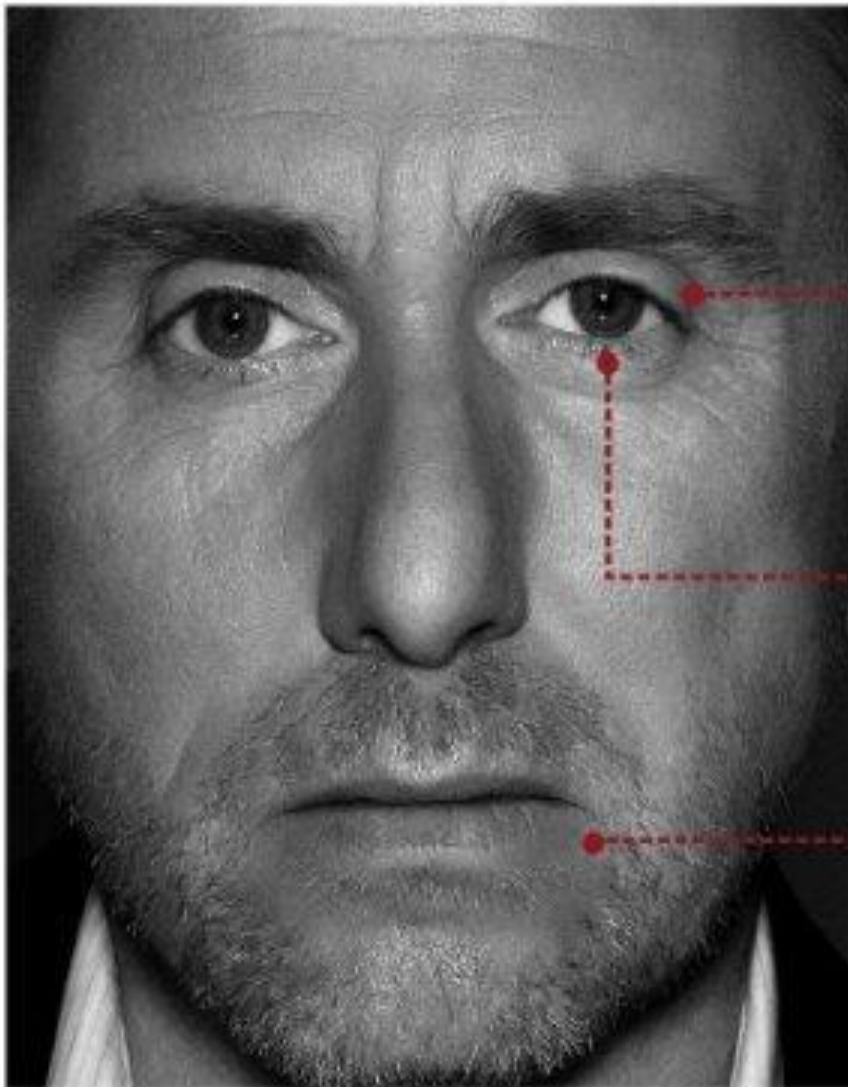
Существуют базовые эмоции человека, которые можно распознать по лицу человека.

Эти эмоции врожденны, но в индивидуальной биографии они могут меняться. Практически любой человек, взрослея, научается управлять врожденной эмоциональностью, в той или иной степени трансформировать ее.



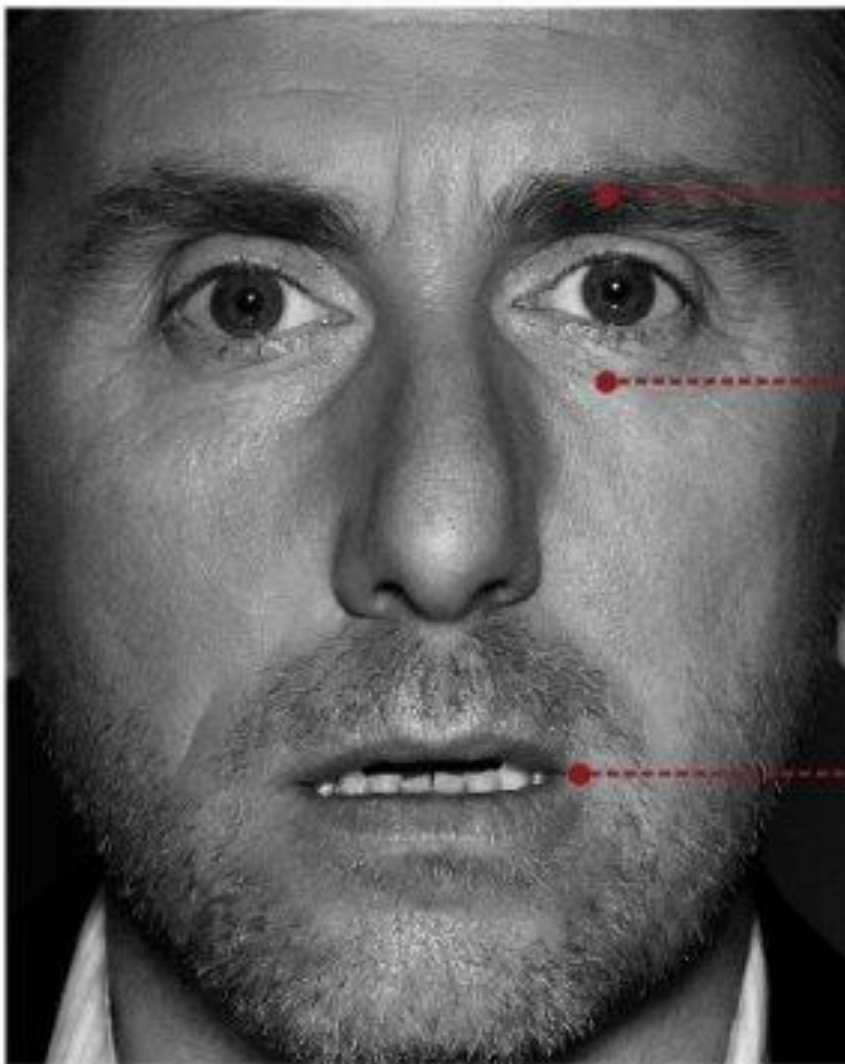
Счастье

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



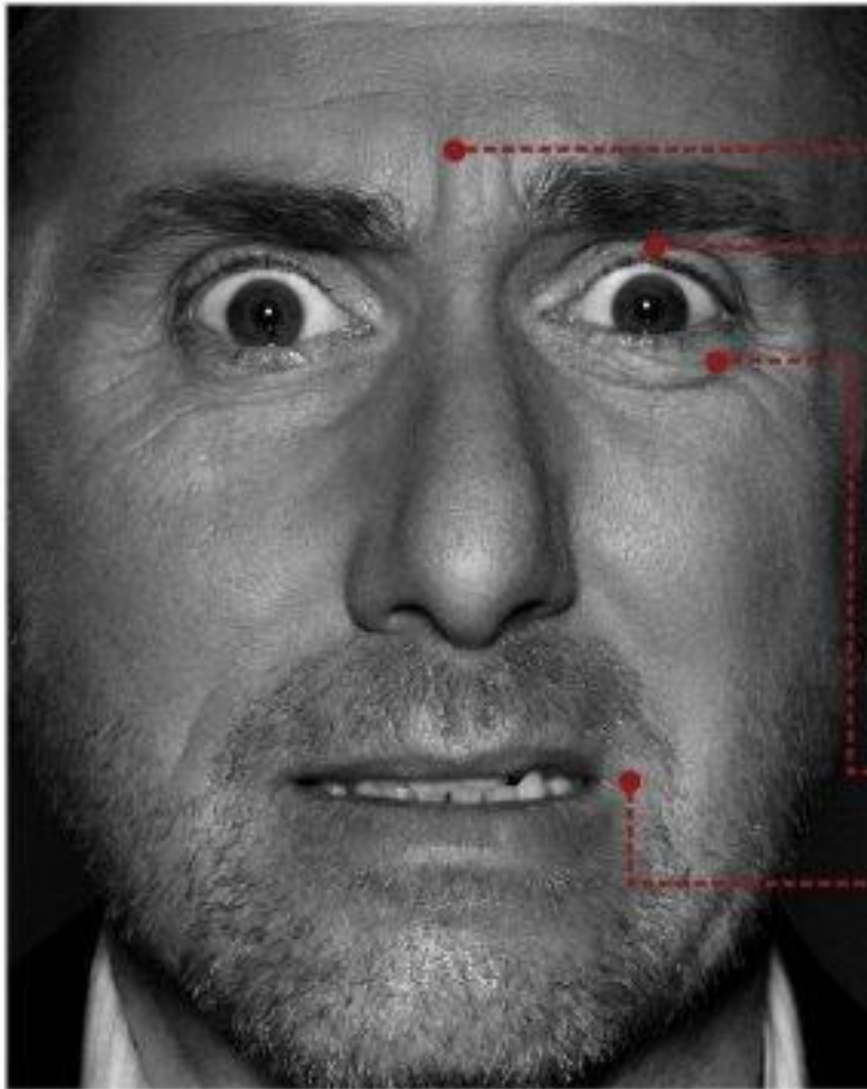
Печаль

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



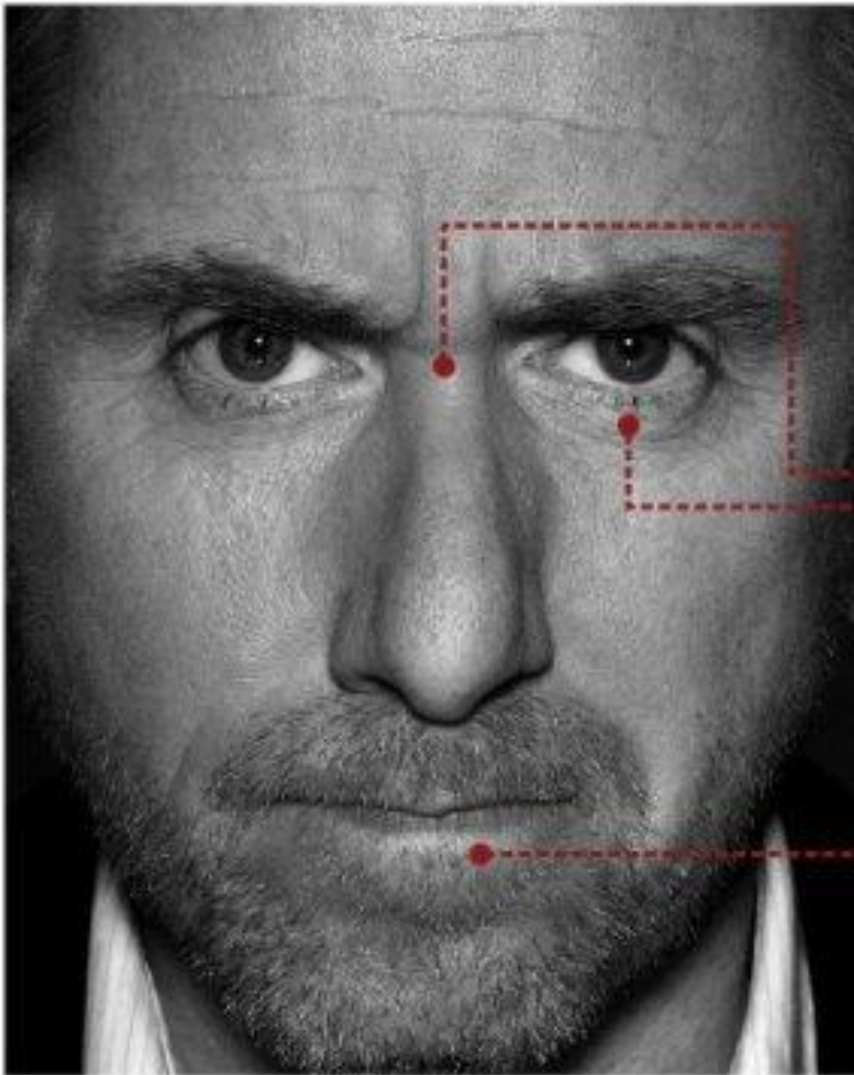
Удивление

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



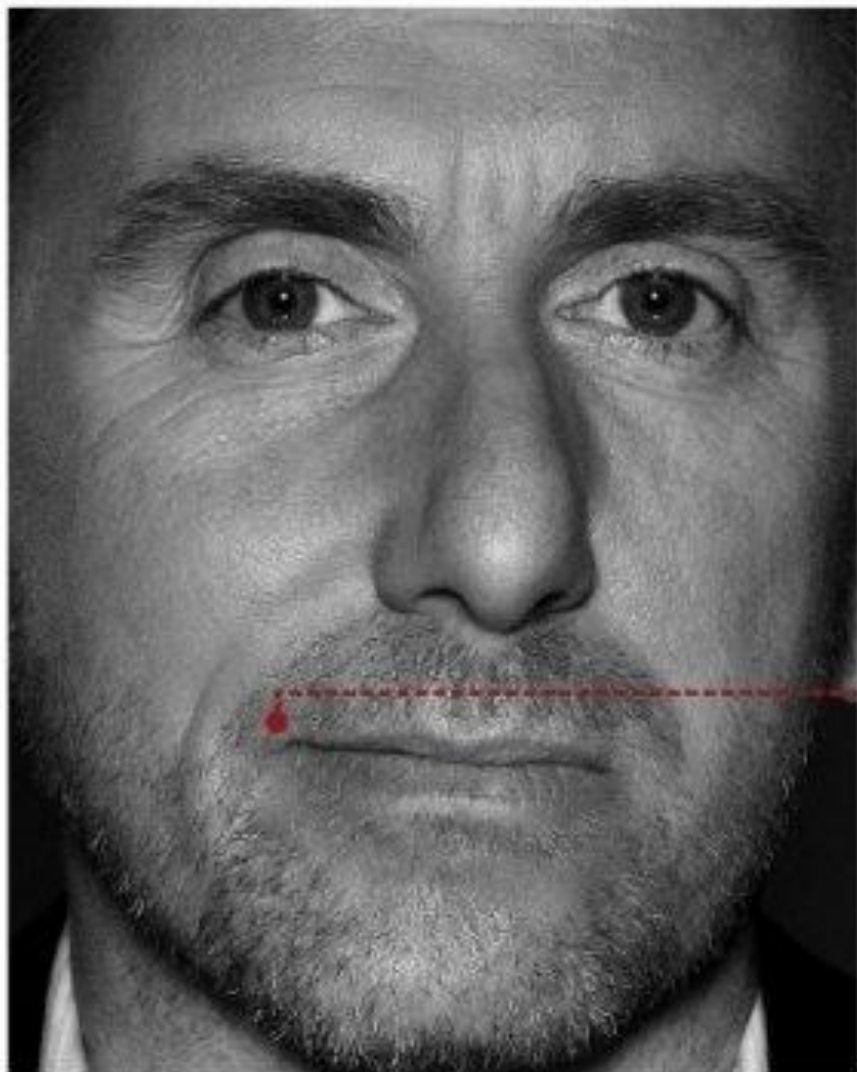
Страх

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



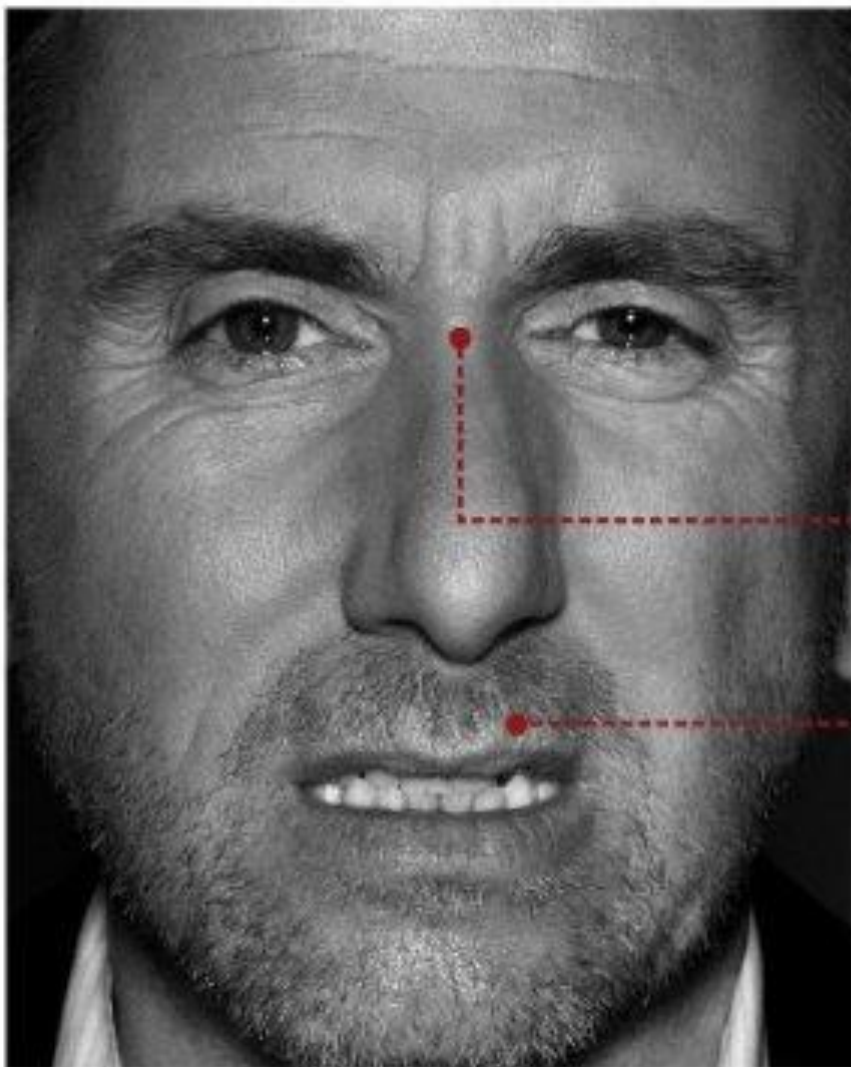
Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены



Презрение

① Приподнятый уголок рта с одной стороны



Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята

Эмоции Чака Норриса



Счастье



Грусть



Раздражение



Одиночество



Удивление



Скепсис



Ярость



Задумчивость



Стыд




Усталость



Сарказм



Возбуждение

- 
-
- Гласс Л. **Я читаю ваши мысли.**
 - Пиз А. **Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам.**
 - Сара Д. **Тайны почерка.**
 - Степанов С. **Язык внешности.**
 - Экман П. **Психология лжи.**



Вопросы