

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИКО-СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.  
ЕВДОКИМОВА А.И.  
КАФЕДРА МЕДИКО-СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

# ТЕМА: РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ В ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИЙ

Подготовила: студентка 1 курса  
Факультета социальной работы

Хрумчеева Н. Г.

Проверила: Фальковская К. И.

## Невербальное общение



Невербальная коммуникация - это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, т. е. сообщений, закодированных и передаваемых особым образом посредством выразительных движений тела, звукового оформления речи, определенным образом организованной микросреды, окружающей человека, использования материальных предметов, имеющих символическое значение.

# Специфика невербальной коммуникации



Люди могут обмениваться разными типами информации на разных уровнях понимания. Известно, что общение не исчерпывается устными или письменными сообщениями. В этом процессе важную роль играют эмоции, манеры партнеров, жесты. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей до 97% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения и только 3% информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют нас задуматься над значением невербального общения для взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка, на котором мы все разговариваем, даже не осознавая этого.

# Невербальные элементы коммуникации



Важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой канал коммуникации. На основе слуха возникает акустический канал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация. На основе зрения складывается оптический канал, по которому поступает информация о мимике и телодвижениях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и пространственную ориентацию коммуникации (проксемику). На основе осязания работает тактильный канал. К невербалике также относят понимание и использование времени - хронемикку. Все элементы невербальной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаимно дополнять друг друга и вступать в противоречие друг с другом.

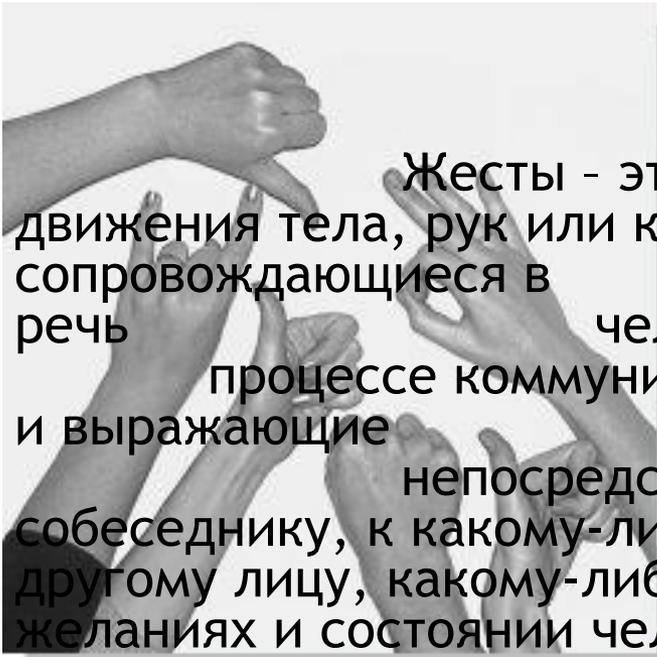
# НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ



## *Кинесика*

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Кин - мельчайшая единица движения, из них складывается поведение. Хотя отдельный кин самостоятельного значения не имеет, при его изменении изменяется вся структура. Из кинем образуются кинеморфы (нечто подобное фразам), которые и воспринимаются в ситуации общения. Считывая кинемы, мы интерпретируем сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения.

# Жесты



Жесты - это различного рода движения тела, рук или кистей сопровождающиеся в процессе коммуникации человека и выражающиеся в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику, к какому-либо событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующее о желаниях и состоянии человека. Большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договорной характер.

Жесты при общении несут много информации. В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения,. Богатейший «алфавит жестов» можно разбить на 5 групп:

1. Жесты-иллюстраторы — описательно-изобразительные и выразительные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл.

С их помощью говорящий старается более глубоко раскрыть смысл высказывания. Это жесты сообщения: указатели, пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы — движения телом; жесты-«биты»; идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе;

2. Жесты-регуляторы— это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, 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. Это могут быть: 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.



## Мимика

Мимика представляет собой все изменения выражение лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации.

Мимика складывается из спонтанных и произвольных мимических реакций. Для усиления эмоций мы делаем нашу мимику более выразительной и точной в соответствии с характером и содержанием процесса коммуникации.

Рассмотрим наиболее типичные эмоциональные состояния:

1. Удивление — это моментальная реакция. Всегда появляется внезапно. Если есть время обдумать то, что может удивить, удивление на лице не зафиксировано.

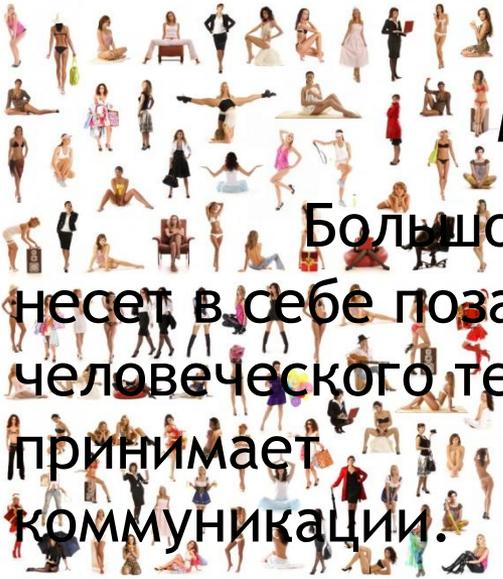
2. Страх— эмоция, возникающая в предвосхищении чего-то исключительно пагубного для человека. Причиной страха может быть ожидание физической боли, каких-либо неприятных событий, которые этот человек не в силах предотвратить.

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.

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

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.

6. Печаль (горе) чаще всего вызывается какими-то потерями. Она фиксируется на лице от нескольких минут до нескольких дней. Данная эмоция имеет довольно широкий диапазон – от состояния печали до горя и страдания.



## Позы

Большое количество информации несет в себе поза человека. Поза - положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации.

По позе можно судить о жизненной силе, степени усталости, самоуверенности и даже о социальном статусе человека. По тому, как человек складывает руки и ноги, можно сделать выводы о его истинных эмоциях, намерениях, отношении к другим людям.

При общении принято выделять 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 колени в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуты 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. Гармоничная поза всегда синхронизирована с позой партнера, открыта и свободна.

## *Внешний вид*

**ИМИДЖ**  
ИНСТРУМЕНТ  
ВОЗДЕЙСТВИЯ



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

Имидж — это целенаправленно сформированный образ, с помощью которого человек представляет себя миру, своего рода форма самопрезентации, способствующая воздействию на окружающих. Это искусство управлять впечатлением, которое производит человек на окружающих.

Очень многое о Вашем собеседнике могут рассказать предпочитаемый цвет одежды, т.е. цвет наиболее часто носимой одежды, его стиль, излюбленные украшения. По этим, казалось бы, малозначимым сигналам можно узнать о характере собеседника, его стремлениях, ценностях и т.д.

## *Такесика*



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

### Объятия

По характеру объятий, их силе, длительности определяют значение выражаемых человеком чувств.

### Рукопожатия

Рукопожатия, как одно из средств невербального общения, тоже различаются по способу их совершения, силе и длительности.

### Похлопывания по спине или плечу

Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения.

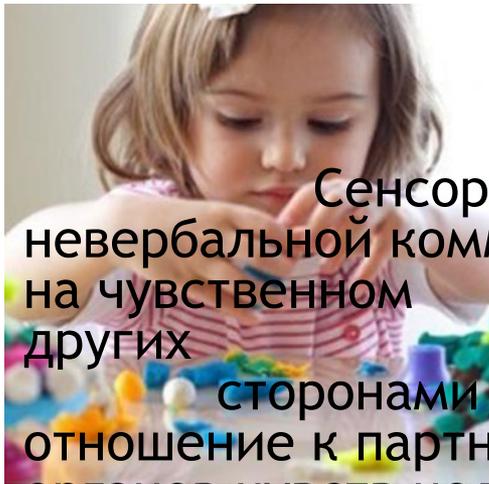
## Прикосновения

Прикосновения широко встречаются в мире невербального общения. Они могут быть нежными, ласковыми, легкими, сильными, грубыми, ранящими и т.д.

## Поцелуи

Поцелуи, как разновидность тактильного жеста, широко применяется во всех аспектах жизни человека. Поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными.

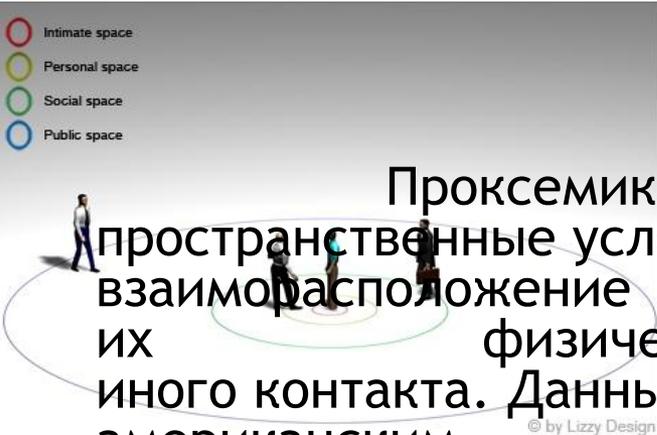
# Сенсорика



Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы строим наше общение с этим собеседником.

В процессе речевого общения через слух передается та часть невербальной информации, которая представлена в звуке голоса говорящего (интонация, тембр и т.п.). Через зрительный анализатор передаются сопровождающие речь особенности кинесики, т.е. мимики, жестов, поз, телодвижений говорящего. Слух и зрение, называемые дистанционными сенсорными системами, являются важнейшими в процессе общения и ориентации человека во внешнем мире.

# Проксемика



Проксемика исследует пространственные условия общения - взаиморасположение собеседников в момент их физического, визуального или иного контакта. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения.

Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

1. Интимной является расстояние, на которое могут подходить друг к другу друзья, родственники, близкие люди. В среднем это расстояние между собеседниками составляет не более полуметра.

2. Личная зона - в среднем, от полуметра до метра. На таком расстоянии общаются хорошо знакомые друг с другом люди, а также люди, находящиеся в неформальных служебных отношениях.

3. Социальная зона - это расстояние между собеседниками, равное от метра до трех. На таком расстоянии могут общаться между собой коллеги, не находящиеся в дружеских отношениях, и малознакомые люди.

4. Общественная зона - расстояние между собеседниками, превышающее три метра. Это расстояние, достаточное для того, чтобы поздороваться и либо подойти друг к другу ближе, либо разойтись. Обычно именно на таком расстоянии друг от друга предпочитают находиться незнакомые люди, особенно в помещении.

# Хронемика



Хронемика - это использование невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором, чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприятие и использование времени является частью невербального общения.

Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монокронную и полихронную.

При монокронной модели время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это разделение времени на части приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов.

В полихронной модели нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу. Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга.

# Заключение



За последние десятилетия заметно повысился интерес к невербальным способам общения. Стало ясно, что невербальный компонент играет важную роль во взаимодействии между людьми. Язык тела порой даже лучше, чем слова дает нам информацию о физическом и психологическом состоянии партнера, об эмоциональном отношении человека к чему-либо и кому-либо; о возможных вариантах поведения в той или иной ситуации.

В заключении хотелось бы отметить, что невербальная коммуникация - это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений. Интерпретируя невербальные послания собеседника, необходимо учитывать ряд факторов:

1. национальная принадлежность (так, одни и те же жесты могут означать разное у разных народов);
2. состояние здоровья (у человека в болезненном состоянии меняются взгляд, звучание голоса, жесты обычно более вялые, хотя есть заболевания, сопровождающиеся повышенной возбудимостью, эмоциональностью);
3. профессия человека;
4. уровень культуры;
5. статус человека;
6. актерские способности (многие умеют играть не только словами, но и невербальными знаками);
7. возраст;
8. сочетание невербальных знаков;
9. возможность проявить и воспринять невербальные средства общения (физическая преграда между партнерами затрудняет их полноценное восприятие, как например, при разговоре по телефону).

Интерпретация невербальных посланий — творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Этика и психология делового общения руководителя и подчиненного

Ав: Капшунок О.Н., 2008, Изд: Феникс

2. Профессиональная этика и психология делового общения

Ав: Кошечкина И.П., Канке А.А., 2011, Изд: Форум, Инфра-М

3. Основы этики и психологии делового общения

Ав: Зарецкая И. И., 2015, Изд: Оникс

4. Психология делового общения. Учебник для вузов

Ав: А. П. Шарухин, А. М. Орлов., 2012, Изд: Академия

5.  
<http://mirsovetov.ru/a/psychology/relations/non-verbal-communication.html>- сайт Мир советов