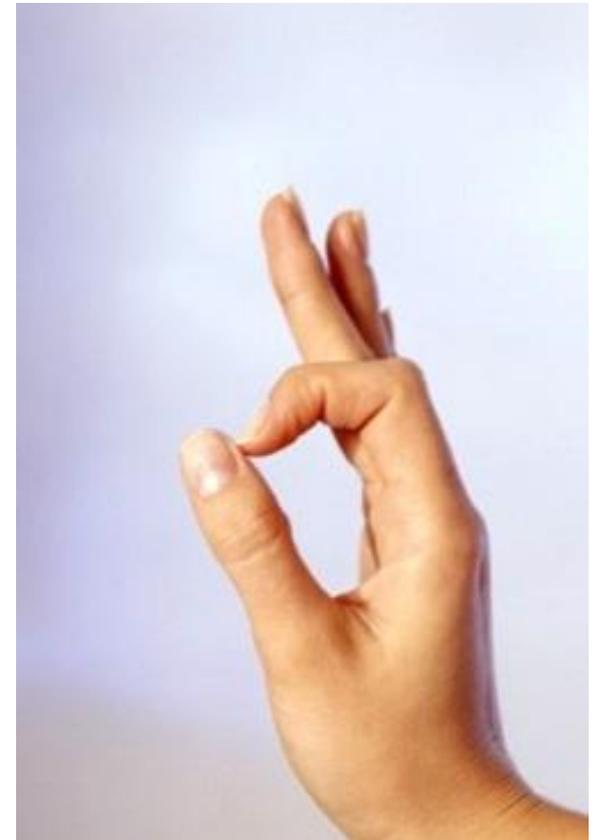


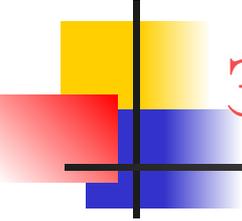
Невербальные средства общения

- Наука кинесика
- Экспрессивные выразительные движения:
 - *Поза тела*
 - *Мимика*
 - *Жесты*
 - *Походка*
- Визуальный контакт



Наука кинесика

- Невербальные аспекты коммуникации изучались учеными - бихевиористами с начала шестидесятых годов 20 века. В исследовании Юлия Фаста, изданное в 1970 году был раскрыт язык телодвижений.
- **Кинесика** (греч. *kinesis* — движение) — совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата). Важно учитывать, что в разных культурах один и тот же жест может трактоваться по-разному.
- **Кинесика** изучает отражение поведения человека в его невербальных проявлениях, к которым относятся мимика (*движение мышц лица*), пантомимика (*движения всего тела*), "вокальная мимика" (*интонация, тембр, ритм, вибрато голоса*), пространственный рисунок (*зона, территория, собственность и перемещения*), экспрессия (*выразительность, сила проявления чувств, переживаний*), которая может быть решающей в интерпретации произносимых высказываний.



Значение жестов заключается в следующем:

- Психическое состояние партнера;
- Его отношение к участникам контакта и к обсуждаемому вопросу;
- Желания, выражаемые, без слов, или же остановленные сознанием (идеомоторика: захотел встать, но только дернулся);
- Команды не вошедшие в текст - то, что осталось на уме - рефлексорный багаж расчетов, выраженный в обобщенной символической форме;
- Как правило, жесты выражают отношение не к любой, а к эмоционально значимой информации;
- Обычно сначала появляется жест, а затем формулируется вывод, т. е., можно предсказывать характер вывода.



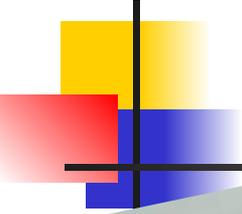
Причинами появления жестов также могут быть самые разные воздействия:

- Мода, холод, чистота, особенности одежды, помещения, стула и т. д.;
- Партнер копирует жесты в данный момент присутствующего человека;
- Рефлекторно подключены двигательные реакции из прошлых моделей, даже без связи (якобы) с состоянием, которое жест обозначает;
- От слов, произнесенных в данный момент или раньше: если в подходящий момент группе людей сказать, например, "Тянет время", то кто-нибудь вытянет ноги или встанет, вытянется.

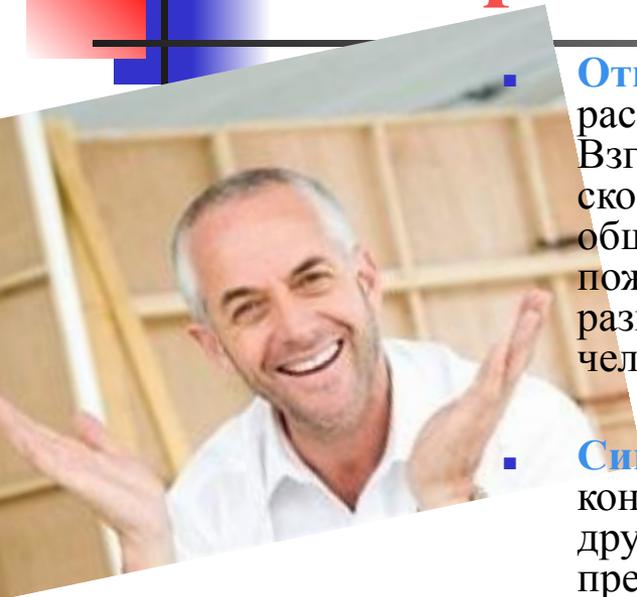


Открытые жесты и позы тела: (поза тела, мимика, жесты, походка)

- *Открытые жесты и позы тела:*
- *Закрытые жесты и позы (защита, подозрительность, скрытность)*
- *Жесты размышления и оценки*
- *Жесты сомнения и неуверенности*
- *Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать*
- *Жесты доминирования*



Открытые жесты и позы тела



- **Открытость.** Руки собеседника повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Мимика лица естественная, без напряжения и скованности. Эта поза дружелюбия, как средство невербального общения говорит об открытости, искренности. О ней также говорит пожатие руки с обхватом ее двумя своими руками. Мужчины могут в разговоре расстегнуть рубашку или пиджак. Общаясь с таким человеком, невольно расслабляешься и испытываешь к нему доверие.
- **Симпатия** В невербальном общении существует понятие ментального контакта, которое выражается в непроизвольном копировании жестов друг друга или всего поведения. Друг другу посылается сигнал: «Я тебя прекрасно понимаю». И действительно, если бросить взгляд на мирно беседующую пару за столиком, увидим схожие позы, одинаковое расположение рук вплоть до зеркальности. Если вы хотите убедить другого человека в безоговорочном разделении его мнения, просто скопируйте его положение тела. Если понаблюдать за походкой счастливого влюбленного человека, отметим летящую походку, которая сильно бросается в глаза. Она также характерна для уверенных в себе, энергичных людей. Создается впечатление, что все проблемы им нипочем.

Жесты ладони

★ Честность и Открытость

В повседневной жизни люди используют два положения ладони. Первое, это когда ладонь протягивается лодочкой и означает жест нищего, просящего милостыню. Второе положение - ладонь развернута вниз, и это сдерживающий или успокаивающий жест.

Позвольте мне
быть с вами
полностью
откровенным

Самый лучший способ узнать, откровенен и честен ли с тобой в данный момент собеседник - это понаблюдать за положением его ладоней. Когда человек начинает с вами откровенничать, он обычно раскрывает перед собеседником ладони полностью или частично. Как и другие жесты языка телодвижений, это полностью бессознательный жест, он подсказывает вам, что собеседник говорит в данный момент правду. Когда ребенок обманывает или что-то скрывает, он прячет ладони за спиной.



★ Сила Ладони

Одним из наименее заметных и в то же время наиболее значительных невербальных сигналов, является сигнал, передаваемый **ладонью человека**. Если правильно использовать силу ладони, то она может придать человеку больше авторитета и возможности командовать другими.

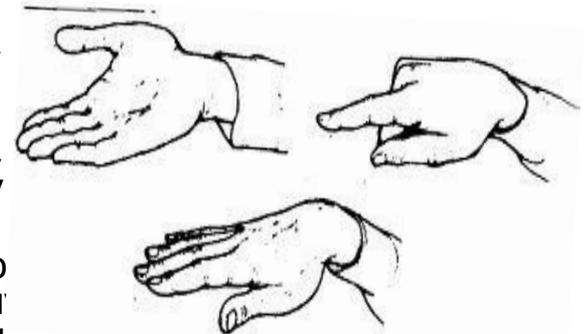
Существует три основных командных жеста ладони:
положение ладони вверх, положение ладони вниз и положение указывающего перста.

Различие между этими тремя положениями видны из следующей примера: допустим, вам нужно попросить кого-либо поднять коробку и переставить ее на другое место в комнате. Допустим также, что использовать при этом мы будем одни и те же слова, говорить одним тоном голоса и с одним выражением лица. Меняться будет только положение ладони.

Положение открытой ладони вверх есть доверительный, не угрожающий жест, напоминающий просящий жест нищего на улице человек, которого мы попросили передвинуть коробку, не почувствует никакого давления, и в условиях субординации он воспримет это как просьбу с вашей стороны.

Когда ладонь повернута вниз, в вашем жесте немедленно появится оттенок начальственности. У человека, которому вы адресовали свою просьбу, появится ощущение, что он получил приказ передвинуть коробку, и может даже возникнуть чувство враждебности к вам, зависимости от ваших с ним взаимоотношений.

Обмен рукопожатием является реликтом первобытнообщинной эры. Когда встречались первобытные люди, они протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперед для того, чтобы показать свою безоружность. Этот жест со временем претерпел изменения и появились его модификации, такие как помахивание рукой в воздухе.



Прикосновение к носу

Одно из объяснений природы этого жеста заключается в том, что когда плохие мысли проникают в сознание, подсознание велит руке прикрыть рот, но в самый последний момент, из желания замаскировать этот жест, рука отдергивается ото рта, и получается легкое прикосновение к носу. Другим объяснением может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа, и очень хочется почесать нос, чтобы избавиться от них. Меня часто спрашивают: "А что, если у человека просто часто чешется нос?" Если чешется нос, то человек намеренно поскребет его или почесет, часто отличается от легких прикосновений руки к носу при ситуации обмана. Как и прикосновение ко рту, прикосновение к носу может использоваться как говорящим для маскировки его собственного обмана, так и слушающим, сомневающимся в искренности слов говорящего.





Пальцы во Рту

Моррис дает такое объяснение этому жесту: человек кладет пальцы в рот в состоянии сильного угнетения. Это бессознательная попытка человека вернуться к тому безопасному, безоблачному времени в грудном возрасте, когда ребенок сосал грудь своей матери. Маленький ребенок сосет палец, а что касается взрослого, то кроме пальца он засовывает себе в рот такие предметы, как сигареты, трубки, ручки и подобное. Если жесты, связанные с прикрытием рта рукой, обозначают обман, пальцы во рту говорят о внутренней потребности в одобрении и поддержке. Поэтому, когда появляется этот жест, необходимо поддержать человека или заверить его гарантиями.



Закрытые жесты и позы

(защита, подозрительность, скрытность)



- **Обман.** Вы наверно видели, как в разговоре кто-то прячет руки? Вполне вероятно, что он говорит неправду, так как подсознательно мозг человека посылает сигналы телу и при сказанной лжи возникает сильное желание убрать руки в карман, почесать нос, потереть глаза. Все это типичные признаки, однако, объяснять значение невербальных жестов надо в совокупности. Почесать нос может человек, страдающий насморком, потереть глаза – ребенок, только что проснувшийся и т.д.

Оборона. Руки, скрещенные на груди, перекрещенные ноги в положениях стоя и сидя – классический жест закрытости, недоступности. Частое моргание является признаком защиты, растерянности. Эмоциональный статус человека не позволяет чувствовать себя свободно и непринужденно. Если вы попытаете договориться о чем-то с таким собеседником, вполне вероятно, что получите отказ.

Жесты размышления и оценки

- **Сосредоточенность.** Выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазами. Когда человек, с которым вы общаетесь, решает, как поступить или что делать, в общем думает над решением определённого вопроса – в это время он может потирать подбородок.
- **Критичность.** Если человек держит руку у подбородка, с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена – вы поймете, что у него созрела негативная оценка к происходящему.
- **Позитивность.** Интерпретируется как небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед. Перед вами заинтересованный в происходящем, положительно относящийся к информации человек.



Руки в качестве барьеров

★ *Скрещенные на груди руки - самый распространенный жест*

Руки в замок на груди выражают попытку спрятаться от неблагоприятной ситуации. Типичное, стандартное скрещивание рук является универсальным жестом, почти повсюду обозначающим оборонное или негативное состояние человека, прodelывающего этот жест.

*Когда при беседе с глазу на глаз вы видите, что ваш собеседник скрещивает руки на груди, следует сделать вывод, что вы сказали что-то, с чем ваш собеседник не согласен. Несмотря на то, что на словах он будет выражать согласие с вами. Дело в том, что невербальные средства общения **не могут лгать**, в то время как вербальные могут. В этот момент вы должны постараться выяснить причину его жеста и побудить человека занять более располагающую позу. Помните: до тех пор, пока человек будет держать руки скрещенными на груди, он будет сохранять отрицательное расположение. Напряженное внутреннее состояние заставляет человека принять этот жест, а сохранение жеста поддерживает внутреннее напряжение.*

Простой, но эффективный способ заставить человека разомкнуть руки - это дать ему в руки ручку, книгу, бумагу, любой предмет, беря который он вытянет руки вперед. Тем самым он примет более открытое положение, и его отношение изменится. Можно также попросить человека наклониться вперед, чтобы получше рассмотреть какую-нибудь вещь, в результате чего он тоже разомкнет руки.



Жесты сомнения и неуверенности

- **Недоверие.** Наверно, вы замечали, как некоторые студенты, слушая говорящего, прикрывают рот ладонью? Этот жест говорит о несогласии с мнением лектора. Они как бы сдерживают свои высказывания, подавляют истинные чувства и переживания. Если в беседе ваш друг неожиданно сделал жест недоверия, остановитесь и подумайте, какие слова вызвали такую его реакцию? Наблюдая за поведением начальника, подчиненный поймет, что нужно сказать, а о чем лучше промолчать. Недоверие быстро переходит в неприятие, а затем в отказ.

- **Неуверенность.** Такой невербальный жест как почесывание или потирание сзади уха или шеи может свидетельствовать о том, что человек не вполне понимает, что от него хотят или что в беседе вы имеете в виду. Как интерпретировать такой жест, если вам сказали о полном понимании? Здесь предпочтение следует отдать невербальному сигналу тела. В данном случае человек ничего не понял.



Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать

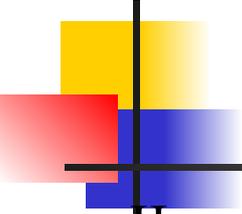
- **Скука.** Собеседник подпирает свою голову рукой. Понятно, что он безразличен к происходящему. Если же он сидит в аудитории, можно с уверенностью сказать: излагаемый лектором материал совершенно неинтересен.
- **Неодобрение.** Стряхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки в невербальном общении признак несогласия вашего оппонента с излагаемой точкой зрения. Вы быстро поймете необходимость перейти на нейтральные темы. Однако, если к рукаву пиджака действительно прилипла ниточка, помялась одежда, не стоит расценивать подобное как жест неодобрения.



Жесты доминирования

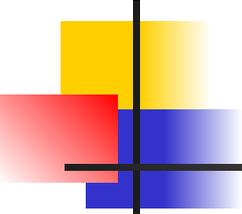


- **Превосходство.** Так называемая «директорская поза» или «поза босса» в сидячем положении. Руки лежат за головой, одна нога на другой. Если веки едва прикрыты или уголки глаз чуть прищурены, взгляд направлен вниз – перед вами высокомерие, пренебрежение. Это положение тела как средство невербального общения часто принимают начальники, люди руководящих должностей. Они уверены в себе, демонстративно выражают свою значимость перед другими. Попытка скопировать данный жест грозит скорым увольнением с работы.
- **Равенство.** Подобный жест употребляют практически все мужчины, женщины намного меньше. Характер рукопожатия может о многом сказать, в первую очередь раскроет намерения другого человека. Если в момент соединения двух рук одна оказывается выше тыльной стороной, ее владелец демонстрирует свое ведущее положение. Можно проверить, насколько прочно тот отстаивает свой статус лидера простым способом: повернуть свою руку вверх. Если почувствовали сопротивление, значит, вам не удастся убедить его занять равенство между вами.



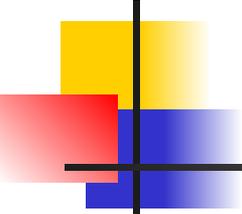
Походка человека

- Человек с танцующей походкой особенно несерьезен, забывчив, обещает многое, но слово никогда не держит. Именно «танцоры» в жизни порхают от цветка к цветку удовольствий, очень быстро забывая потом и об источнике своих интимных радостей, и о «плодах» скоротечной любви.
- Тихий, неуверенный шаг с опорой на носок принадлежит людям, которые не любят привлекать к себе внимание, часто погружены в свои мысли и переживания, угрюмы и некоммуникабельны.
- Звонкая походка с подчеркнутым стуком каблуков принадлежит несдержанному и бесцеремонному человеку. На первый взгляд, это может показаться уверенностью в себе, даже смелостью. Но такие «хамы», стучащие каблуками, на самом деле часто своим поведением компенсируют отсутствие уверенности.
- Тяжелая, шаркающая походка и неподвижно висящие при ходьбе руки говорят либо об отсутствии воли, либо об ужасной пресыщенности, либо... – увы! – о старости.



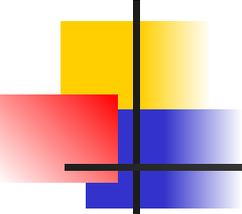
Походка человека

- **Скорый, стремительный шаг** – у натур горячих, которые думают и решают все быстро. Это удачливые люди. Они любят работать и любят отдыхать.
- **Медленный**, или «журавлиный», шаг характеризует людей либо равнодушных, холодных, либо желчных, недовольных всем и вся. Они тяжелы в общении, безрадостны и бесперспективны.
- **Дрожащий шаг** бывает не только у старичков с больными ногами. Это может быть человек бедный и привыкший к этой своей бедности, не желающий выбраться на свет божий. Однообразная рутинная жизнь с уверенностью в таком же бедном завтрашнем дне – для них.
- **Размеренный, степенный шаг** говорит о том, что перед вами спокойный, уравновешенный субъект, не подверженный чудачествам и легкомыслию. Его рациональность и консервативность могут показаться порой невыносимыми, но он верный и надежный человек.
- Тот, кто **при ходьбе пятки ставит внутрь**, имеет особо обостренное внимание к окружающему. «Все вижу! Все слышу! Высоко сижу! Далеко гляжу!..» Он весел, общителен, но иногда бывает несколько назойлив.



Визуальный контакт

- Контакт глаз является неоспоримо важным процессом коммуникации. Как вы уже знаете, человек получает именно через зрение около 80% впечатлений от всех органов чувств. С помощью глаз можно передать самые различные выражения, благодаря им мы можем осуществлять процесс управления ходом беседы, обеспечить обратную связь в поведении человека. Взгляд помогает в обмене репликами, так как большинство высказываний без участия глаз было бы бессмысленным. Также взгляд принимает участие в выражении интимности, откровенности. С его помощью вы можете устанавливать степень приближенности к человеку.
- В общении взгляд, как правило, осуществляет информационный поиск, например, слушающий смотрит на говорящего, и если тот сделал паузу, молча ожидает продолжения, не прерывая контакта глаз; дает сигнал о свободном канале связи, например, говорящий знаком глаз сообщает, что разговор окончен; помогает установить и поддержание социальных отношений, когда мы ищем взгляд человека, чтобы вступить в беседу.



Виды взглядов

В психологии существуют несколько видов взглядов, каждый из которых несет весьма существенную информацию о мыслях человека:

- **Деловой взгляд** – когда мы смотрим на лоб и в глаза собеседника. Часто мы себя так ведем при встрече с малознакомыми людьми, руководителями и начальниками.
- **Социальный взгляд** – когда мы направляем глаза на зону лица человека в области рта, носа и глаз. Он характерен в ситуациях непринужденного общения с друзьями и знакомыми.
- **Интимный взгляд** – проходит через линию глаз собеседника и опускается на уровень ниже подбородка, шеи на другие части тела. Может быть расширение зрачков, как предвкушение удовольствия.

Пространственные движения

По положению двух беседующих людей, их степени приближенности друг к другу выделяют виды личных пространств:

- Общественное (расстояние между ними более 3,5 метров);
- Социальное (от 3,5 до 1,5 метров);
- Личное (от 1,5 метра до 40 см);
- Интимное (от 40 см и ближе).

