



**Невербальные
средства
коммуникации**



Невербальное общение

- более известное как язык поз и жестов, включает все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова;
- чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения;
- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- Невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника





В ежедневном акте коммуникации:

- слова составляют около -7%,
- звуки, интонации – 38%,
- невербальное взаимодействие – 53%



Формы невербальной коммуникации

- **кустическая** (экстралингвистика) — паузы, кашель, вздох, смех, плач и просодика (интонация и окрашенность речи), тембр, высота, громкость;
- **оптическая** (кинесика) — выразительные движения: мимика, позы, жесты, походка, контакт глазами;
- **тактильно-кинестезическая** (такесика) — рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание;
- **ольфакторная** (запахи) — запах тела, запах косметики;
- **проксемика** — пространственное





Выделяют 7 основных знаковых систем:

- 1. Оптико-кинетическая**
- 2. Паралингвистическая**
- 3. Экстралингвистическая**
- 4. Проксемика**
- 5. Визуальная**
- 6. Тактильная**
- 7. Ольфакторная**



Оптико-кинетическая система включает три элемента:

- Жесты – движения конечностей.

Все жесты делятся на два типа:
открытые и закрытые.

- Мимика – движение мышц лица.

Три основных группы мышц лица
отвечают за мимику:

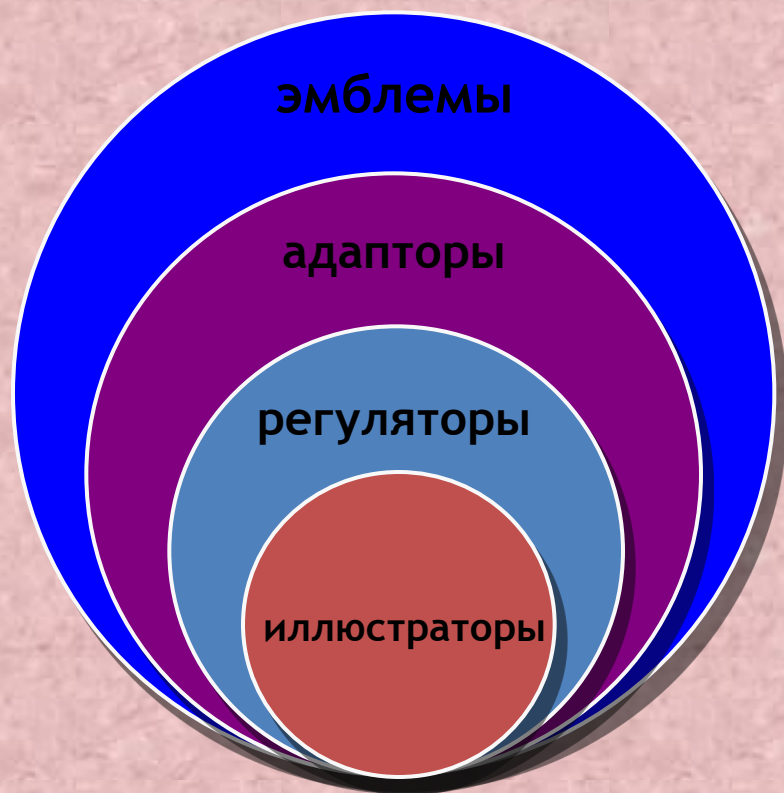
1. круговые мышцы глаз;
2. мышцы скул;
3. Круговые мышцы рта + две
дополнительные группы мышц: 1.
мышцы лба; 2. мышцы шеи.

- Пантомимика – расположение
корпуса в целом, осанка + сочетание
мимики и жестов.



Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. “Алфавит” жестов можно разбить на 4 группы:

ЖЕСТЫ



это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывания, подергивания)

это своеобразные заменители слов или фраз в общении.

это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.



**Паралингвистическая система знаков –
система вокализации голоса.**

Основные характеристики:

- ***тембр***
- ***тональность***
- ***диапазон***
- ***громкость***
- ***интонация***





Экстралингвистическая система – включение в речь околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача.



**Проксемика – это расположение
партнера в пространстве.**

Включает три элемента:

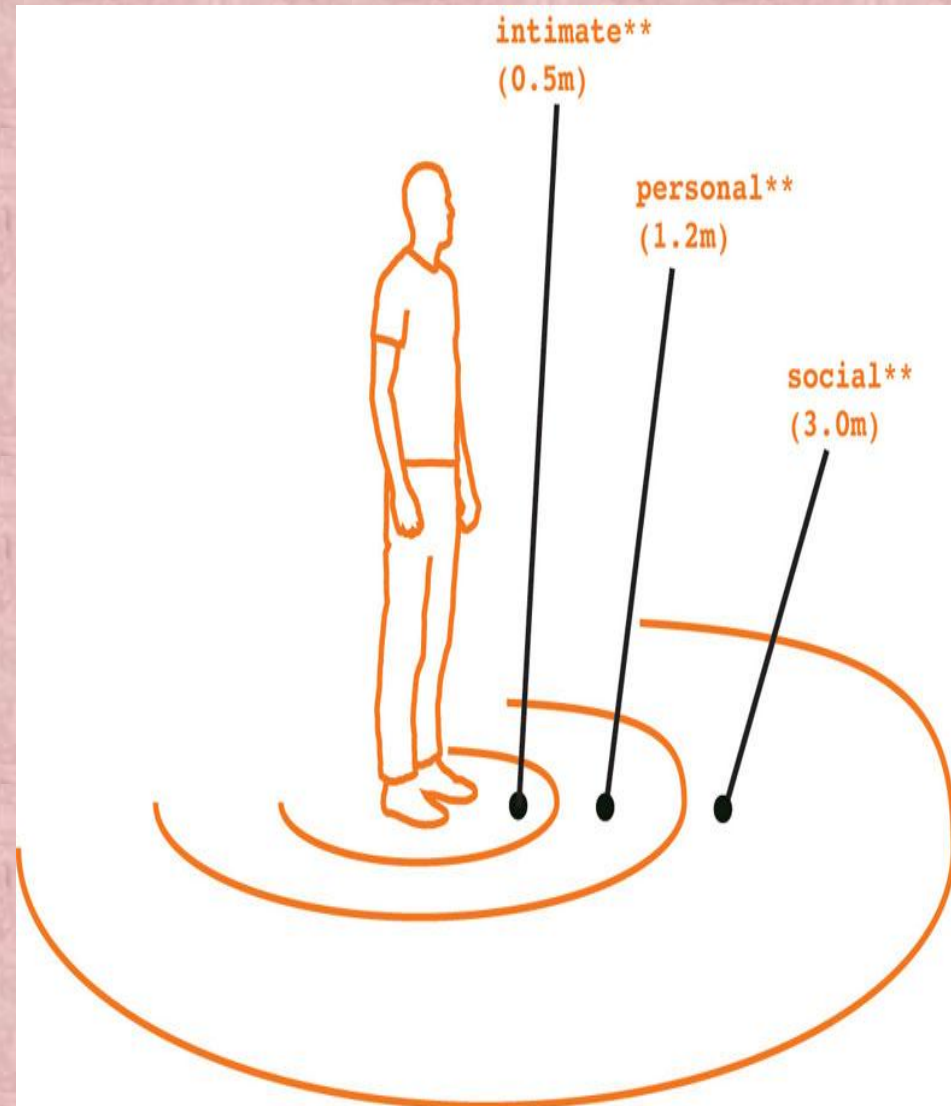
- **зоны**
- **позиции**
- **позы**





Зоны

- Зона – дистанция между партнерами:
интимная – от 0 до 50 см. – только для близких межличностных отношений;
- личная – от 50 см. до 1,5 м. – для межличностного дружеского общения;
- социальная – от 1,5 до 4 м. – предназначена для общения с точки зрения делового и профессионального взаимодействия;
- публичная – от 4 м. и больше – для взаимодействия с большой аудиторией





■ ПОЗИЦИИ

1. «лицом к лицу» при личностно-ориентированном общении ее использовать нельзя, так как она обязывает все время смотреть в глаза, а это го делать нельзя, создает напряженность.

2. «плечом к плечу» неэффективна при профессиональном взаимодействии, так как не дает возможности получать информацию с помощью мимики. Хорошо работает в системе межличностных взаимоотношений, так как формируется доверительность и комфортность.

3. «лицом к спине» не эффективна вообще.

4. «под углом» самая эффективная для делового общения, особенно в диаде, когда взгляды не уперты друг в друга, а соприкасаются.

5. «круглый стол» эффективна при взаимодействии в группе.



■ ПОЗЫ

1. «пристройка сверху» Главный субъект стоит, а ведомый сидит.
2. «пристройка снизу» Главный субъект сидит, а его партнер стоит
3. «на равных» Оба сидят или оба стоят



Визуальная система знаков - взаимодействие с помощью взглядов

- **Концентрация
взгляда – степень
сосредоточенности
взгляда на
партнере**

**Самая
эффективная – 70%
от времени
общения взгляд
должен быть
направлен на**



Тактильная система – система прикосновений к партнеру:

- 1) непосредственные прикосновения предназначены для привлечения внимания партнера, установления более близкого контакта, снятия напряжения. Допустимы только в области плеча, т.к. там меньше всего рецепторов;**
- 2) рукопожатие: мужское, женское, смешанное (инициатор - женщина);**
- 3) объятия: официальные – прикосновение корпуса с корпусом;**
- 4) символические (традиционные) поцелуи: щека к щеке**



Ольфакторная система знаков – система запахов

Запахи человека:

Главный субъект должен
выполнять 2 нормы запахов:

- санитарно-гигиенические нормы;
- психологическая норма запахов (дозированное использование парфюма);



Запахи окружающей среды:

В помещении, где проходит
коммуникация, нельзя есть,
готовить и т.д., должна быть
налажена система
проветривания

