Министерство науки и образования Российской Федерации

Государственное образовательное учреждение Высшего профессионального образования

«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра социальной работы, психологии и педагогики

Реферат на тему:

«Невербальные средства коммуникации»

Выполнил: студент гр. ЭЭТ-10

Лободюк Д.А

Проверил: ст.преподаватель

Гафарова Д.А.

Новокузнецк 2014

Содержание

Введение

. Основные системы невербального общения

. Основы невербального общения

. Язык тела

. Тест на психотип человека

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Общение как процесс социальной коммуникации имеет две стороны - вербальную (речевую) и невербальную (без слов). Данные ученых говорят о большой значимости невербальной информации. В исследованиях было обнаружено, что словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передается с помощью невербальных средств общения. Невербальное общение может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Невербальные коммуникации могут выполнять все основные функции языковых знаков, то есть фактически заменять текст. Большинство исследователей разделяют мнение, что вербальный канал используется для передачи информации, а невербальный - для передачи чувств, межличностных отношений. Таким образом, каждый человек в процессе общения получает и передает два вида информации: текстовую (то, что он хочет сказать) и персонифицированную (в которой выражается отношение человека к партнеру, к предмету обсуждения и др.). Невербальное поведение является более информативным, чем вербальное, в связи с тем, что в его структуре непроизвольные движения преобладают над произвольными. Невербальный язык к тому же интернационален: все основные эмоции у многих народов выражаются и воспринимаются практически одинаково. Основы изучения невербального поведения заложены в работах выдающегося русского ученого И.М. Сеченова. Важный вклад в исследование проблемы языка телодвижений внесла книга Ч. Дарвина «Выражение эмоций у людей и животных», опубликованная в 1872 году.

. Основные системы невербального общения

Основными системами отражения невербального поведения являются:

· акустическая (слуховое восприятие);

· оптическая (зрительное восприятие);

· тактильно-кинестезическая (прикосновения);

· ольфакторная (восприятие запахов).

На слух мы можем воспринимать такие характеристики речи как тембр, темп, высота и громкость, а также отмечать особенности интонации, паузы, кашля, смеха, плача.

Зрительно мы можем замечать выразительные движения (поза, жест, мимика, походка, контакт глаз) и физиогномические характеристики (особенности строения тела и лица).

Тактильная система отражения предоставляет человеку информацию об особенностях рукопожатия, прикосновения, поцелуя. Восприятие запахов тела и используемой человеком парфюмерии и косметики дополняют невербальную информацию о нем.

Интерпретировать невербальное поведение сложно, потому что приходится учитывать множество различных факторов, таких как общая ситуация общения, особенности поведения данного конкретного человека, пол, возраст, степень значимости партнеров друг для друга, культурные и этнические нормы выражения индивидуальных особенностей личности. Интерпретация невербального поведения требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям.

Остановимся подробнее на некоторых составляющих невербальной коммуникации.

. Кинесика. Понятие кинесика часто используется в специальной литературе при описании языка телодвижений.

«Язык» тела занимает важное место в создании впечатления о человеке. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в позе, мимике, жесте, взгляде, походке.

Мимика - движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние. Мимика имеет очень большое значение в практике делового взаимодействия. Именно лицо собеседника всегда притягивает наш взгляд. Выражение лица обеспечивает постоянную обратную связь: по нему мы можем судить, понял нас человек или нет, хочет ли он что- то сказать в ответ. Мимика свидетельствует об эмоциональных реакциях человека. В специальной литературе встречается более 20000 описаний выражения лица. Для того, чтобы как то классифицировать их, была предложена методика, получившая название FАSТ (введена Экманом). Принцип ее следующий: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб; нос и область носа; рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх и грусть. Фиксация эмоции по зоне позволяет более или менее определенно регистрировать мимические движения. Эта методика получила распространение в медицинской практике. В настоящее время предпринят ряд попыток применить ее в деловом общении. Но эта проблема еще окончательно не решена.

С мимикой тесно связан взгляд, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону (в пространство), когда мысль полностью готова - на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера - смотрит только для того, чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий, больше смотрит в сторону говорящего и посылает ему сигналы обратной связи. Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передать заведомо ложную информацию, лицо становиться малоинформативным, а тело - главным источником информации для партнера.

Жесты. В практике делового взаимодействия выделяются несколько основных жестов, отражающих внутреннее состояние человека. Действительно, движения рук и тела передают много сведений о человеке.

В языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Алфавит жестов можно разбить на 5 групп:

· Жесты-иллюстраторы - это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы - движения телом; жесты-«отмашки»; идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе:

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

· 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».

· Жесты-адапторы - это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть: а) почесывания, подергивания отдельных частей тела; б) касания, партнера; в) перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

· Жесты-аффекторы - жесты, выражающие через движения тела и мышц лица определенные эмоции. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Практика показывает, когда люди хотят показать свои чувства, они обращаются к жестикуляции. Вот почему для проницательного человека важно приобрести умение понимать ложные, притворные жесты. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Поза - это положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по

отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы. При беседе поза может означать заинтересованность в беседе, субординацию, стремление к совместной деятельности и т.п. Важную информацию предоставляет изменение позы в процессе общения: это может говорить об изменении отношений между собеседниками или изменении отношения к беседе, ее содержанию. Часто повторяемая поза сообщает об устойчивых особенностях личности.

Открытые позы (сидя, не скрещивая рук и ног) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Закрытые позы (перекрещенные руки, ноги, отклонение спины назад) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Большинству людей нравится уверенная, прямая, с развернутыми плечами и поднятой головой поза.

Есть позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (руки под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его в сторону, если не заинтересован, наоборот, отклоняться в сторону и откидываться назад. При рассмотрении позы следует уделить внимание анализу осанки человека. Не зря считается, что чем прямее выглядит человек внешне, тем ровнее он и внутренне. Такой человек не кажется ни неуверенным (наклон вперед), ни заносчивым (прогиб назад). Прямая осанка называется открытой: она показывает не только открытость человека по отношению к окружающему, но и внутреннюю гибкую позицию, когда человек действует так, как того требуют обстоятельства.

Походка - это манера передвижения, по которой довольно легко распознать эмоциональное состояние человека. Двух одинаковых походок не бывает, так же как не бывает двух абсолютно похожих людей. Походка может рассказать о постоянных чертах характера и личности, а также о сиюминутном состоянии человека, его настроении и намерениях. с большой точностью можно узнать по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Направление взгляда идущего человека очень многое говорит о нем самом. Если экстраверт (обращенный вовне человек) смотрит вперед и вокруг себя, то интроверт (обращенный внутрь себя человек) смотрит больше «в себя»: он опускает голову и идет, не замечая ни дороги, ни препятствий вокруг, ни окружающих людей.

. Проксемика. Человеческое общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский ученый Э. Холл, который и ввел термин «проксемика» (что означает «близость»). К проксемическим характеристикам относятся взаимное расположение партнеров в момент общения и дистанция между ними. Проксемика изучает также влияние на общение пространств с фиксированными отношениями (архитектуры), с полуфиксированными отношениями (расстановка мебели). При этом обращается внимание на то, что проксемические характеристики общения во многом обусловлены культурными и национальными факторами.

Дистанция общения. Каждый человек имеет свою собственную территорию, включающее и определенное воздушное пространство вокруг тела. По Э. Холлу, существует несколько зон общения: интимная, личная, социальная и общественная.

. Интимная (от 0 до 45 см) - это индивидуальное психологическое пространство. Общение самых близких людей.

. Персональная ( от 45 см. до 1.20 см) - на этом расстоянии обычно разговаривают друзья, люди которые хорошо знакомы и доверяют друг другу.

. Социальная ( от 1.20 см. до 3.60 см.) - при общении с чужими людьми и при официальном общении.

. Публичное ( 3.60 см и более) - при выступлении перед различной аудиторией.

Обычно люди интуитивно чувствуют оптимальную дистанцию. Любое нарушение интимной зоны человека вызывает бурную реакцию в его организме, состояние напряжения. Напряженность и раздражение людей в переполненном автобусе больше всего вызваны необходимостью терпеть присутствие абсолютно незнакомых людей в своей «интимной зоне». Когда на работе появляется новый человек, то другие держат его в своих зонах социального общения до тех пор, пока не узнают его лучше. Изменение расстояния между собеседниками ведет к изменению уровня взаимоотношений. Уменьшая дистанцию, человек предполагает более близкие отношения с партнером, увеличивая расстояние - задает менее доверительный стиль отношений. Выяснено, что персональные зоны и соответствующие им социальные дистанции колеблются в зависимости от таких факторов как рост, пол, личностные особенности людей, социокультура, плотность населения местности, в которой вырос и проживает человек, и других. Близкое расстояние при беседе предпочитают арабы, японцы, жители Южной Америки, французы, греки, негры и испанцы, проживающие в Северной Америке, итальянцы, испанцы; среднее - англичане, шведы, жители Швейцарии, немцы, австрийцы; большое - белое население Северной Америки, австралийцы, новозеландцы. Люди, которые выросли в редконаселенных районах, в сельской местности, требуют для себя большего личного пространства по сравнению с теми, которые выросли в крупных городах. Люди, привыкшие к одиночеству, больше ориентированы на самих себя и имеют обычно более протяженную личностную дистанцию, чем направленные на других и любящие общаться. Величина дистанции зависит также от нервно-психологического здоровья человека, его статуса, намерений по отношению к другому человеку. Выяснено, что дистанцирование происходит на бессознательном уровне.

Взаимное расположение людей. Положение человека по отношению к другим людям - показатель психологических особенностей человека, его самооценки. Само расположение партнера по общению говорит уже о многом. Если общение соперничающее, то люди располагаются напротив друг друга, если «сотрудничающее», то садятся рядом. При случайной беседе люди, как правило, садятся наискосок, через угол стола. Беседа, характеризующаяся каким-то действием, оформляется посадкой на противоположных сторонах стола, но не напротив, а по диагонали. Самым хорошим вариантом для беседы считается расположение под углом от 45 до 90 градусов - это одновременно позволяет сидеть очень близко и не давить на собеседника, в то же время всегда можно встретиться взглядом и при необходимости прикоснуться к собеседнику. То, под каким углом стоят люди по отношению друг к другу, тоже дает информацию об их отношениях и взаимоотношениях. При отношениях собственности или интимности угол между общающимися уменьшается до нуля градусов. Расстояние между двумя людьми, стоящими в закрытой позиции, обычно меньше, чем при открытой позиции. Эта позиция может также применяться для выражения невербального вызова враждебно настроенных людей. Имеются и национальные особенности расположения людей. Так, люди большинства англоязычных стран стоят во время беседы под углом 90 градусов Наблюдая положение тела, выражение лица, использование пространства между двумя беседующими, можно построить вполне точное представление о том, насколько эти люди совместимы и кто из них сильнее.

. Паралингвистика и экстралингвистика. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой «добавки» к вербальной коммуникации. Голос человека позволяет окружающим довольно точно понять его эмоциональное состояние, его переживания, отношение к информации, темперамент, характер человека. При изучении невербального поведения человека рассматриваются следующие характеристики голоса:

· качество голоса; диапазон; тональность; ритм; темп; тембр; высота речи; фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

Кроме того, анализируются такие характеристики речи как интонации, включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха и т.д. Многочисленные характеристики голоса человека создают его образ, способствуют распознанию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характерные особенности речи свидетельствуют об индивидуально-психологических особенностях личности. Скорость речи соответствует темпераменту и темпу жизни человека. Ее можно изменить только на короткое время. Громкость речи является показателем жизненной энергии и уверенности. Отчетливость речи показывает внутреннюю дисциплину, а также отношение к собеседнику.Высота голоса отражает внутренне состояние человека.Важным элементом невербального поведения является интонация - ритмико-мелодическая сторона речи. Интонация выполняет такие функции, как дополнение, замещение, предвосхищение речевого высказывания, регулирование речевого потока, акцентирование внимания на ту или иную часть вербального сообщения, а также функцию экономии речевого высказывания. Интонации также часто позволяют судить о том, что говорится, более верно, чем сами слова. Основными элементами интонации являются ритм, интенсивность, темп, тембр речи, а также фразовое и логическое ударение. Пауза, как выразительное средство интонации, группирует слова по логическим требованиям. Длительность пауз может варьироваться, когда человеку нужно что-то усилить или выразить. Ударение - это тонально-силовой акцент, который делается на одном слове в речевом такте.

Изменения в речи человека свидетельствуют об изменении его эмоционального состояния. Изменение тона, голосового тембра, жестикуляция, манеры говорить происходит в состоянии тревоги или нервного напряжения. Повышение тона голоса и более громкая, быстрая речь характерны для страха, гнева, волнения. Понижение тона голоса, замедление речи, заметное снижение после каждой фразы интонации происходят при переживании печали, чувства вины, при расстройстве человека, усталости. Косвенная речь, паузы, речевые ошибки свидетельствуют о том, что говорящий очень осторожен в высказываниях, не подготовил свою линию поведения заранее. Нехарактерно высокий для человека голос скажет о том, что он испытывает к собеседнику недоверие или же просто очень рад. Существуют и другие информативные невербальные средства речи: свист, смех, покашливания, неожиданные спазмы голоса. Истинная натура человека распознается по его смеху.

. Такесика. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Такой физический контакт является важным источником взаимодействия личности с окружающим миром: с помощью прикосновений различного вида формируются представления о пространстве своего тела и знания о частях тела другого человека, а прикосновения в виде поглаживаний выполняют в общении функцию одобрения, эмоциональной поддержки. Такесические средства общения в большей степени, чем другие невербальные средства, показывают статусно-ролевые отношения, степень близости общающихся. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется такими факторами, как статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства. Похлопывание по спине и плечу возможно при близких отношениях и при равенстве социального положения общающихся. Рукопожатие чаще используется для приветствия у русских, чем у англичан или американцев, в общении мужчин, чем женщин. Объятия являются проявлением славянского обычая и демонстрируют равенство и братство. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

. Основы невербального общения

общение невербальный поза экстралингвистический

Про язык жестов лучше и полнее, чем Алан Пиз, все равно никто ничего не писал. Поэтому я не буду даже пробовать. **Однако на нескольких моментах невербального, то есть несловесного общения, я хотела бы остановиться поподробнее.**

Основное правило эффективного общения - это подстройка. Скажите, пожалуйста, вам более комфортно общаться с человеком, который общается в вашем стиле или сильно отличается от вас? Были ли у вас собеседники, которые говорили гораздо медленнее, чем вы? Что вы при этом испытывали? Я думаю, что желание поторопить. Вот так и клиент… А если вы говорите намного быстрее, чем он? Скорее всего, процент того, что клиент запомнил, будет плавно стремиться к нулю. Если вы говорите громче, чем клиент, то это может его или подавлять или раздражать. Если вы говорите тише, то ему придется напрягаться, чтобы прислушаться, а также он может принять это за вашу неуверенность в себе. Отсюда вывод - подстройка - инструмент, который позволяет нам быстрее, проще и эффективнее добиваться своих целей и располагать к себе надолго. А это все позволяет нам больше, эффективнее и стабильнее продавать. Нам это надо? Если ваш ответ положителен, то давайте примем за правило, что подстройка - это всего лишь эффективный инструмент, это ни в коем случае не унижение как личности и не потеря индивидуальности. Ведь если вы говорите с англичанином по-английски, а не по-русски, вы просто более эффективны, а не унижены? Правильно? Тогда несколько важных моментов:

· Глаза - зеркало души (кто это сказал, к моему большому сожалению, не помню, но точно знаю, что не я первая) Зрительный контакт очень важен для эффективного общения с клиентом, желательно, чтобы он составлял 60-80% времени общения в ходе личных переговоров. Если вы ведете публичную презентацию, то стоит держать зрительный контакт с большей частью аудитории, периодически встречаясь глазами со всеми, при этом встречаются такие наиболее распространенные ошибки: взгляд вниз, вверх, в стороны, а также «выбор жертвы», то есть того человека или пары людей, на которых мы смотрим все время. Вспомните школу (учитель смотрит все время на вас) и не делайте так.

Про язык жестов лучше и полнее, чем Алан Пиз, все равно никто ничего не писал. Поэтому я не буду даже пробовать. Однако на нескольких моментах невербального, то есть несловесного общения, я хотела бы остановиться поподробнее.

Основное правило эффективного общения - это подстройка. Скажите, пожалуйста, вам более комфортно общаться с человеком, который общается в вашем стиле или сильно отличается от вас? Были ли у вас собеседники, которые говорили гораздо медленнее, чем вы? Что вы при этом испытывали? Я думаю, что желание поторопить. Вот так и клиент… А если вы говорите намного быстрее, чем он? Скорее всего, процент того, что клиент запомнил, будет плавно стремиться к нулю. Если вы говорите громче, чем клиент, то это может его или подавлять или раздражать. Если вы говорите тише, то ему придется напрягаться, чтобы прислушаться, а также он может принять это за вашу неуверенность в себе. Отсюда вывод - подстройка - инструмент, который позволяет нам быстрее, проще и эффективнее добиваться своих целей и располагать к себе надолго. А это все позволяет нам больше, эффективнее и стабильнее продавать. Нам это надо? Если ваш ответ положителен, то давайте примем за правило, что подстройка - это всего лишь эффективный инструмент, это ни в коем случае не унижение как личности и не потеря индивидуальности. Ведь если вы говорите с англичанином по-английски, а не по-русски, вы просто более эффективны, а не унижены? Правильно? Тогда несколько важных моментов:

· Глаза - зеркало души (кто это сказал, к моему большому сожалению, не помню, но точно знаю, что не я первая)

Зрительный контакт очень важен для эффективного общения с клиентом, желательно, чтобы он составлял 60-80% времени общения в ходе личных переговоров. Если вы ведете публичную презентацию, то стоит держать зрительный контакт с большей частью аудитории, периодически встречаясь глазами со всеми, при этом встречаются такие наиболее распространенные ошибки: взгляд вниз, вверх, в стороны, а также «выбор жертвы», то есть того человека или пары людей, на которых мы смотрим все время. Вспомните школу (учитель смотрит все время на вас) и не делайте так.

Задание 1.

Как, с вашей точки зрения, могут быть восприняты следующие проявления неудачного зрительного контакта:

1. Взгляд вниз

2. Взгляд поверх слушателей или собеседника

. Смотрит все время в бумажку

. Взгляд в сторону

. «Бегающий» взгляд

. Зрительный контакт все время с одним и тем же участником переговоров или презентации

Итак, одной из важнейших составляющих эффективного невербального общения является правильный зрительный контакт.

· Недаром существует множество легенд о том, как сирены или русалки завлекали своими волшебными голосами путников, которые затем уже никогда не могли вернуться домой, зачарованные их голосами.

Голос, правильное использование его возможностей - один из инструментов эффективного влияния на людей и привлечения внимания к себе. Понятно, что если мы не актеры, то исправить тембр, то есть тональность звучания голоса, мы не можем. Но мы можем управлять многим другим. Прежде чем я расскажу вам свое видение вопроса -

Задание 2.

1. Если мы ведем переговоры с одним собеседником, то каким должен быть темп речи? Громкость речи (если ситуация не является конфликтной)? Если ситуация является конфликтной? Поясните, почему вы дали именно такие ответы на эти вопросы.

2. Если мы ведем публичную презентацию для достаточно большого количества людей, то каким должен быть темп речи и почему? Громкость речи (мы не говорим сейчас о физической слышимости для участником презентации)? Почему вы так считаете?

. В какие моменты стоит замедлять темп речи по сравнению с тем, который был у вас основное время переговоров или презентации?

. Что может дать нам пауза?

. Что такое «рубленая» речь?

. Речь должна быть интонированной, то есть с ярко выраженными логическими ударениями и повышениями и понижениями громкости и силы произнесения, или же монотонной?

. Вы рассказали клиенту все, что хотели и могли. Он выслушал и теперь выжидательно молчит. Чего нельзя делать ни в коем случае и что стоит сделать?

Надеюсь, что вы поступили честно, в первую очередь, по отношению к себе, и ответили на мои вопросы раньше, чем стали читать дальше.

Мы помним с вами, еще в самом начале раздела мы обсудили такой инструмент влияния, как подстройку под клиента. Поэтому в личных переговорах, где собеседник у вас один - единственный, эффективно, чтобы ваша речь, то есть ее темп, громкость (кроме конфликтных ситуаций), интонированность или монотонность были такими же, как у вашего партнера по беседе. Вам может это показаться странным, однако по опыту многочисленных переговоров я (моя речь от природы быстрая, выше средней громкости и интонированная) много раз замечала, что когда я, подстраиваясь к собеседнику, начинала говорить так же медленно и монотонно, как он (что, не скрою, доставляло всегда неприятное ощущение того, что я стала такая скучная), переговоры начинали идти более эффективно и собеседник явно становился значительно более расположен ко мне, чем когда я говорила в моем собственном стиле.

Всегда, и в переговорах и в презентации, есть что-то более или менее важное. Так вот, снижение темпа речи, пауза перед важной информацией, а также изменение в любую стороны громкости являются весьма эффективными средствами управления вниманием и позволяют подчеркнуть, выделить важность и значимость сказанного.

«Рубленая» речь - это речь с незначительными интонационными перепадами, но в которой слова (практически все) отделены друг от друга достаточно жесткими и ярко выраженными паузами. Такая речь может как оказывать достаточно сильное психологическое давление на собеседника (если нам надо именно это), так и выделять наиболее значительное (если такая речь фрагментарна).

Если вы столкнулись с тем, что вы рассказали все, что хотели и могли, а клиент продолжает держать паузу, то нельзя пытаться что-то еще сказать вдогонку или предлагать сразу скидки или какое-то другие уступки: это сразу поставит вас в неравное положение, в позицию «снизу вверх». Потом добиться уважения со стороны клиента и партнерских взаимоотношений будет довольно сложно. Что же делать? Чуть - чуть выдержав паузу, задать или вопрос о том, достаточно ли предоставленной информации или любой альтернативный вопрос, применяемый для завершения сделки.

Вот и все. Остальное про невербалику я бы очень рекомендовала прочитать у Алана Пиза, в отличие от многих пересказывать его не буду.

**Ответы на задания**

Задание 1.

Как, с вашей точки зрения, могут быть восприняты следующие проявления неудачного зрительного контакта:

· Взгляд вниз

Обычно воспринимается как неуверенность, нетвердое знание темы, боязнь аудитории, смущение

· Взгляд поверх слушателей или собеседника

Надменность или незаинтересованность

· Смотрит все время в бумажку

Помимо ассоциаций с Брежневым у тех, кому уже за тридцать, создает эффект нетвердого знания предмета и отсутствия живого диалога

· Взгляд в сторону

Незаинтересованность

· «Бегающий» взгляд

Неискренность

· Зрительный контакт все время с одним и тем же участником переговоров или презентации

Напрягает его, остальных может обижать невнимание

. Язык тела

***Открытость***

Руки собеседника повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Выражение лица естественное, 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.

Этот прием МирСоветов рекомендует применять при общении со значимыми для вас людьми. В сочетании с искренним тоном вы быстро завоюете к себе расположение.

***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 <http://mirsovetov.ru/a/psychology/psychologic-trick/self-reliance.html>**, энергичных людей. Создается впечатление, что все проблемы им нипочем.

**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, как МирСоветов уже говорил, 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 попробуете договориться о чем-то с таким собеседником, вполне вероятно, что получите отказ. Чтобы «растопить лед», МирСоветов советует использовать уже описанное выше средство невербального общения, попытайтесь принять открытую позу с ладонями вверх.

**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 <http://mirsovetov.ru/a/fashion/beauty-and-health/eyebrow-beautiful.html>** 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.

**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 непринятие, 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. Рука, обхватывающая другую за локоть сзади, также говорит о неуверенности, вероятно, ее хозяин находится в малознакомом обществе.

**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. В таких случаях МирСоветов рекомендует сменить **тему разговора <http://mirsovetov.ru/a/psychology/relations/theme-girl.html>** на волнующую его или «встряхнуть» неожиданным вопросом. Будьте уверены, что тот очнется, а это вам как раз и нужно.

***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.

***Готовность уйти***

Можно определить по таким признакам как опускание век (потеря интереса), почесывание уха (отгорожение от потока речи), потягивание мочки уха (не хочет высказываться), поворачивание всем корпусом тела к двери или направление ноги в эту сторону. Жест в виде снятия очков также дает сигнал для окончания беседы.

***Раздражение***

Когда человек говорит явную ложь, и понимает, что вы его раскусили, он будет испытывать раздражение от вашей правоты, которое может проявиться в непроизвольном ослаблении галстука или воротника. В невербальном общении это может также проявляться в потирании шеи, лишних движениях руками, пощипывании сумочки у дамы, машинальном черчении на бумаге.

**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 <http://mirsovetov.ru/a/business-and-finance/legal-assistance/dismissal.html>**.

***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.

**Сексуальные жесты**

Когда ***мужчине*** нравится какая-то женщина, он демонстрирует большие пальцы, заткнутые за ремень, располагает руки на бедрах или широко расставляет ноги. Взгляд на женщину, как правило, интимный, и может надолго задержаться на избранных частях тела. Мужчина может непроизвольно поправлять рукой галстук или воротник.

Если ***женщина*** стремится заинтересовать, она бессознательно вскидывает голову, поправляет прическу, расправляет кофточку. Более тонкое искусство обольщения с помощью средств невербального общения заключается в обнажении запястий, раздвинутых ногах в сидячем или стоячем положении. Если женщина демонстрирует интимный взгляд в совокупности со случайно соскользнувшей бретелькой на плече, полуодетой туфельки на скрещенной ноге, будьте уверены в ее желании начать флирт. Приоткрытый рот и влажные губы относятся к типичному сексуальному призыву.

**Тактильные движения**

К ним относятся объятия, рукопожатия, похлопывания по плечу или спине, прикосновения, поцелуи.

***Объятия***

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

Закадычные друзья, находившиеся в долгой разлуке, при встрече чуть ли не душат друг друга в крепких объятиях. Влюбленные задерживаются в нежных объятиях продолжительное время. Объятия между дальними родственниками, в зависимости от поддерживаемых ранее контактов, могут быть как сдержанными, холодными, так и пылкими. Между близкими людьми они носят мягкий задушевный смысл. На соревнованиях по борьбе, например, участники коротко обнимаются и расходятся.

Такое средство невербального общения как объятия чаще встречаются у представителей сильной половины человечества, между женщинами они встречаются немного реже. Сейчас можно на улицах увидеть двух девчонок-подростков, бегущих друг к другу с распростертыми объятиями. В этом возрасте частота подобных контактов, как между мальчиками, так и между девочками носит экспрессивный **характер <http://mirsovetov.ru/a/psychology/psychologic-trick/character.html>**, когда хочется выплеснуть наружу избыток радости, восторга и восхищения встречей. Если вы видите однополые пары, медленно прохаживающиеся по тротуару в сплетенных объятиях, это невольно может навести на мысль о нетрадиционной ориентации.

***Рукопожатия***

Рукопожатия, как одно из средств невербального общения, тоже различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника вкупе с радостным восклицанием говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу. Обхват руки своими в виде «перчатки» также говорит о дружелюбии. Но если вам протягивают неживую руку, словно дохлую рыбу, с вами не хотят контактировать.

Холодная рука в пожатии может сигнализировать о том, что ее владелец либо замерз, либо сильно волнуется. О нервном переживании говорят запотевшие ладони. Рука, оказывающаяся ладонью вниз в пожатии, свидетельствует о желании доминировать над другим человеком. Если наоборот, повернута ладонью вверх - ее обладатель бессознательно признает себя подчиненным собеседнику.

***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. Их можно увидеть практически во всех возрастных категориях. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.

Кстати, не следует путать этот жест с применяемым в медицинской практике. По спине хлопают новорожденного ребенка, чтобы тот закричал и расправил легкие, сзади хлопают подавившегося человека. Похлопывание является разновидностью приемов в массажной практике. То есть, от текущей ситуации зависит конкретное значение данного жеста.

***Прикосновения***

Прикосновения широко встречаются в мире невербального общения. В учебной деятельности оно помогает остановить расшалившегося озорника, в случае с глухим человеком - обратить на себя его внимание, во врачебной практике с помощью данного жеста диагностируют состояние здоровья, техника массажа построена на совокупности способов прикосновения к телу, в интимной сфере между супругами они служат прелюдией к соединению. Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера. 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. По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев. Мать целует ребенка нежно и с любовью, между любящими людьми они могут варьировать от легкого прикосновения губ до страстного поцелуя. МирСоветов в отдельной статье раскрывает всю гамму данного вида жеста в ухаживании за противоположным полом. Здесь мы отметим, что поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными. Целуют при встрече и на прощание, целуют во время рождения.

4. Тест на психотип человека

**1. Сплетите пальцы рук в замок...**



Если верхним окажется большой палец левой руки, напишите на листе бумаги букву «Л», если большой палец правой руки - букву «П». **2. Прицельтесь в невидимую мишень...**



Если для этого Вы пользуетесь левым глазом, закрывая правый, напишите букву «Л», если наоборот - «П».

**3. Скрестите руки на груди, приняв позу Наполеона...**



Если кисть левой руки окажется лежащей сверху, пометьте это буквой «Л», если правой - буквой «П».

**4. Поаплодируйте...**



Если Вы бьёте левой ладонью по правой, то это буква «Л», если правая ладонь активнее - буква «П».

Оцените результат по сочетанию букв:

«ПППП» (100-процентный правша) - консерватизм, ориентация на стереотипы, бесконфликтность, нежелание спорить и ссориться.

«ПППЛ» - наиболее яркая черта характера - нерешительность.

«ППЛП» - очень контактный тип характера. Кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм. (Чаще у женщин...)

«ППЛЛ» - редкое сочетание. Характер близок к предыдущему, но более мягкий.

«ПЛПП» - аналитический склад ума и мягкость. Медленное привыкание, осторожность в отношениях, терпимость и некоторая холодность. (Чаще у женщин...)

«ПЛПЛ» - самое редкое сочетание. Беззащитность, подвеженность различному влиянию. (Чаще у женщин...)

«ЛППП» - частое сочетание. Эмоциональность, нехватка упорства и настойчивости в решении важных вопросов, подверженность чужому влиянию хорошая приспособляемость, дружелюбие и лёгкое вхождение в контакт.

«ЛППЛ» - большая, чем в предыдущем случае, мягкость характера, наивность.

«ЛЛПП» - дружелюбие и простота, некоторая разбросанность интересов и склонность к самоанализу.

«ЛЛПЛ» - простодушие, мягкость, доверчивость.

«ЛЛЛП» - эмоциональность, энергичность и решительность.

«ЛЛЛЛ» (100-процентный левша) - «антиконсервативный тип характера». Способность взглянуть на старое по-новому. Сильные эмоции, выраженный индивидуализм, эгоизм, упрямство, иногда доходящее до замкнутости.

«ЛПЛП» - самый сильный тип характера. Неспособность менять свою точку зрения, энергичность, упорство в достижении поставленных целей.

«ЛПЛЛ» - схож с предыдущим типом характера, но более неустойчив, склонен к самоанализу. Испытывает трудности в приобретении друзей.

«ПЛЛП» - лёгкий характер, умение избегать конфликты, лёгкость в общении и заведении знакомств, частая смена увлечений.

«ПЛЛЛ» - непостоянство и независимость, желание всё сделать самому.

Заключение

Язык нашего тела, по сравнению с другими вербальными средствами общения, является уникальным. Именно он несет от 60 до 80 процентов передаваемой собеседнику информации, легко понять необходимость в интерпретации этого способа контакта. Интуицию легко развить, наблюдая за собеседником и, зная конкретное значение жестов, сделать верные выводы.

Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному речевому каналу общения. Чем менее образован человек, тем чаще он прибегает к плохо контролируемым жестам и речевым засорениям. Подделать язык жестов почти невозможно.

Список используемой литературы

1. Лабунская В. А. Невербальное поведение. - Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета, 1986. - 135с.

2. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. - М. : Ай - Кью, 1995. - 112 с.

3. Психология и этика делового общения. / Под редакцией Лавриненко В. Н. - М., 2000. - 240 с.

4. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. - М.: Интерэксперт: Инфра - М, 1996. - 277 с