

Компоненты невербальной коммуникации

Выполнили: Батуров Кирилл
Лукьянов Вадим
НТС-21А1

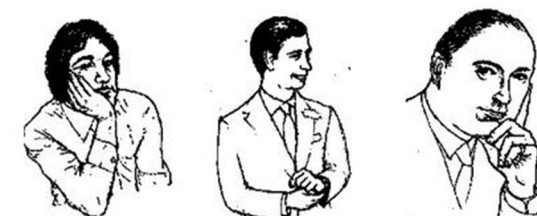
Особенностью невербального языка является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному, вербальному каналу общения.

Невербальные средства общения

Походка



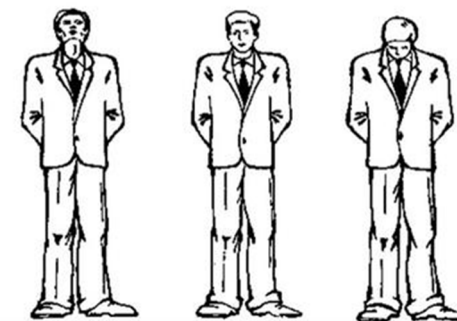
Жесты



Мимика



Поза



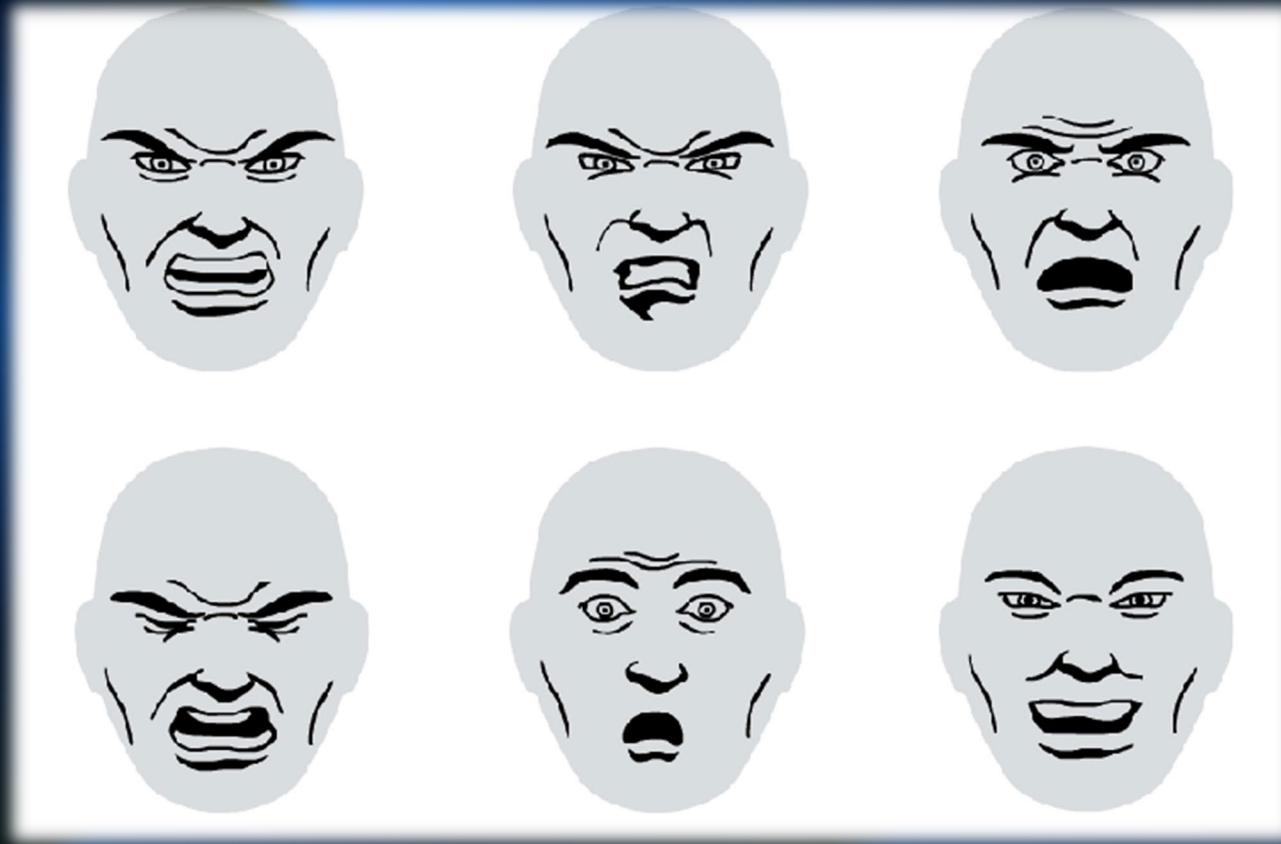
Профессионалам делового общения невербальные средства необходимы для того, чтобы:

- регулировать течение процесса общения;
- создавать психологический контакт между партнерами;
- обогащать значение информации, передаваемой словами, направлять
- истолкование словесного текста;
- выражать эмоции и отражать истолкование ситуации;
- быть готовым к немедленным ответным действиям (словесным) в ситуациях, не терпящих промедления;
- предвидеть, что необходимо сделать, чтобы достичь нужного результата

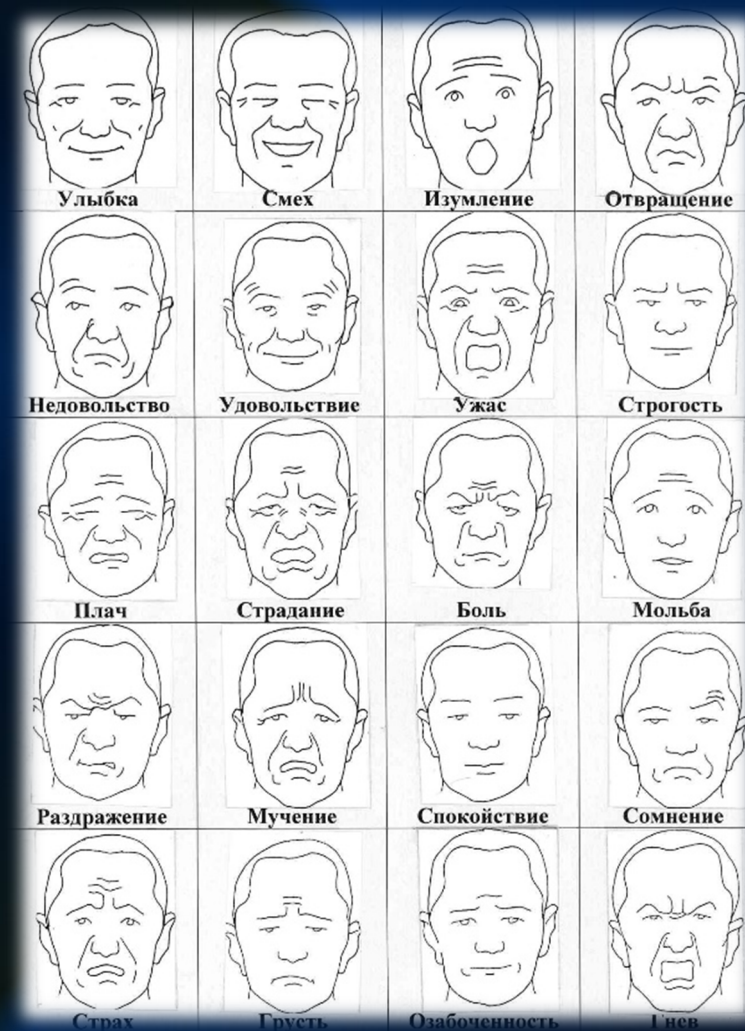
Невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.

Анализ системы невербальной коммуникации показывает, что она обладает способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, но и выявлять такой существенный параметр делового общения, как намерения его участников.

Особая роль в передаче информации отводится мимике — движениям мышц лица. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.



Улыбка, пожалуй, наиболее универсальное средство невербального общения. Улыбка, как и все средства невербального общения, выражает множество оттенков переживаний: существует дружелюбная, ироничная, насмешливая, презрительная, заискивающая и другие виды улыбок. Даже одна и та же улыбка может нести в себе различные оттенки.



Улыбка, при которой немного обнажается верхний ряд зубов, выражает большее дружеское расположение, нежели обычная улыбка. Такую открытую улыбку не следует использовать при первой встрече, она может вызвать прямо противоположную реакцию и породить недоверие



Широкая улыбка, когда рот немного приоткрыт и обнажены оба ряда зубов. Она характерна для дружеской вечеринки, при шутках между друзьями, но никогда не используется при знакомстве.



С мимикой очень тесно связаны взгляд, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Хотя глазное яблоко само себе ничего не показывает, глаза оказывают эмоциональное воздействие благодаря тому, что они используются во взаимодействии с лицом. Они создали обманчивое представление о своих возможностях из-за того, что с помощью изменений продолжительности взгляда, движения век, прищуривания и десятка других манипуляций, производимых кожей и глазами, можно передать почти неограниченное количество информации.



Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Кивание головой почти во всем мире обозначает «да». Покачивание головой для обозначения несогласия является универсальным.



Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

- 1) коммуникативные: жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные, вопросительные и т. д.;
- 2) модальные, т. е. выражающие оценку и отношение: жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.;
- 3) описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания.

Наиболее распространенным жестом является прикосновение, или тактильный контакт. Прикосновение, или тактильный контакт, является для человека самым первым и самым важным в его жизни.

Непременным атрибутом любой встречи и прощания является рукопожатие. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность.

Жесты открытости свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся жесты «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака».

Жесты размышления и оценки отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое (размышляющее) выражение лица сопровождается жестом «рука у щеки».

Жест «пощипывание переносицы», который обычно сочетается с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях. Жесты подозрительности и скрытности свидетельствуют о недоверии к человеку, сомнении в его правоте, о желании что-то утаить, и скрыть от него. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками.

Жесты готовности сигнализируют о желании закончить разговор или встречу и выражаются в подаче корпуса вперед, при этом обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула.

Жесты подозрительности и скрытности свидетельствуют о недоверии к человеку, сомнении в его правоте, о желании что-то утаить, и скрыть от него. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками.

Жесты сомнения и неуверенности чаще всего связаны с почесыванием указательным пальцем правой руки под мочкой уха или же боковой части шеи (обычно делается пять почесывающих движений).

Жесты и позы защиты являются знаками того, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы знаков являются руки, скрещенные на груди.

Жесты, свидетельствующие о желании преднамеренно затянуть время, обычно связаны с очками. Для того чтобы затянуть время с целью обдумать окончательное решение, собеседник делает следующие жесты: постоянно снимает и одевает очки, а также протирает линзы.

Жесты уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими. К ним относится жест «закладывание рук за спину с захватом запястья».