

Невербальное общение

Общение - особый вид психологической деятельности, результатом которой является изменения в когнитивной (образы, впечатления, стереотипы, эталоны) сфере, поведение, способе обращения к другим видам.

Невербальное общение – неречевая форма общения, состоящая из жестов, мимики, поз, визуального контакта, тембра, интонации.

Невербальное общение состоит из тона голоса, интонации, тембра, высоты, внешнего вида, позы, выражения лица, походки, глубины и скорости дыхания, поведения.

Мимика, интонация, жесты – наиболее важная часть общения. Зачастую, с помощью этих средств, можно сказать больше, чем словами. А. Пиз пишет, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств(в том числе тог голоса, тембр и т.п.) – 38%, невербальным общением – 55%. То есть, важно не что мы говорим, а как мы это делаем.

Невербальное общение возникает бессознательно. Оно может дополнять или противоречить, усиливать или ослаблять словесное общение.

Невербальное общение – наиболее древняя форма коммуникации.

Невербальное общение присуще не только людям, но и животным. Хозяин без труда понимает, что хочет его собака. Собака же предугадывает многие поступки хозяина (когда он идет гулять с ней или отправляется на улицу без нее). Но у животных, живущих в одиночку данная форма общения развита плохо или отсутствует вообще. К примеру, добродушный с виду медведь, может отвесить оплеуху дрессировщику.

Невербальное общение менее упорядочено, чем вербальное: нет общепринятых словарей, правил компоновки жестов, с помощью которых мы можем однозначно передать свои чувства.

Часть невербального общения универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Другая часть, к примеру, жесты, различаются в разных культурах.

Есть первичные языки невербальной системы: система жестов, которая отличается от языка глухонемых, пантомима, мимика, и вторичные – азбука Морзе, музыка, языки программирования.

Роль невербального общения

Слова хорошо передают логическую информацию. Но чувства лучше передаются не вербально. Согласно исследованиям, 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит с помощью невербальных средств коммуникаций.

Невербальное общение сложно поддается контролю: даже профессиональным артистам нужно входит в образ, перевоплощаться, что является очень сложным творческим процессом. Поэтому невербальное общение надежнее вербального. Но человек никогда не сможет полностью его контролировать – оно состоит из множества параметров, а наш мозг может удерживать не более 5-7 факторов.

Невербальное общение спонтанно и непреднамеренно. Оно у нас от природы. Поэтому невербальное общение очень емко.

С помощью него человек может:

- подтверждать /опровергать словесную информацию;
- передавать информацию сознательно/бессознательно;

-выражать эмоции, чувства;

-восполнять недостаток слов(например, при обучении езде на велосипеде).

Невербальное общение помогает составить более точный образ собеседника, а для людей, владеющих им, помогает создать о себе нужное впечатление.

Этикет невербального общения

Мимика, жесты играют важную роль в оценке собеседника. Многие люди не знают, что делать со своими руками. Незанятые руки надо держать спокойно. От привычек тереть что-нибудь, стучать пальцами, тереть мочку уха т.д. надо отучаться. Неприлично указывать пальцем, отставлять мизинец во время еды или курения.

Во время общения нельзя прикрывать рот рукой, похлопывать собеседника по плечу, тереть пуговицу его пиджака, стряхивать пылинки с его или своей одежды. Жестикуляция сведена до минимума. Лишь некоторые фразы можно сопровождать соответствующими жестами(«садитесь, пожалуйста», «познакомьтесь, пожалуйста» и т.д.)

Жесты должны быть скупы, неразмахисты, определены: легкий кивок в знак согласия, нерезкий взмах кисти в дополнение к сказанному.

Особое внимание надо уделять жестам при посещении других стран. К примеру:

-жест «о'кэй» известный в англоязычных странах как «все хорошо» имеет разные значения в других странах: Франция – «ноль» или «ничего»; Япония – «деньги»; страны Средиземноморского бассейна – гомосексуальность мужчин.

- поднятый большой палец в Америке, Австралии, Англии значит «останови машину» или «все в порядке»; в Греции – «заткнись»; в Италии обозначает цифру «1».

-говоря о себе, европеец покажет рукой на грудь, а японец - на нас.

-поднятые брови в Германии означают восхищение, в Англии – выражение скептицизма.

- в некоторых африканских странах смех означает замешательство

Правила беседы

Главное показать собеседнику заинтересованность в предстоящей беседе, готовность к сотрудничеству, открытость. Следует обращать внимание на позу, жесты, взгляды – э то самые явные приемы невербального общения. Поведение должно быть естественным, не напряженным, не должно заставлять собеседника нервничать и ждать подвоха.

При общении не следует принимать позу, показывающую закрытость к общению и агрессивность – насупленные брови, широко расставленные локти на столе, сжатые в кулак или сцепленные пальцы. Не следует надевать очки с затемненными стеклами, особенно при первом знакомстве, так как это вызовет у собеседника чувство неловкости, недосказанности, что может нарушить атмосферу прямого общения

Жесты

Жесты - основные невербальные средства общения. Жесты-символы, жесты-иллюстраторы, жесты-регуляторы и жесты-адаптеры.

Жесты-символы – очень ограничены рамками определенной культуры. Являются самыми простыми приемами невербального общения.

Жесты-иллюстраторы используются для пояснения сказанного (указание рукой), также одни из простых приемов невербального общения.

Жесты-регуляторы играют важную роль в начале и конце беседы. Один из таких жестов – рукопожатие. Это традиционная и наиболее древняя форма приветствия.

Жесты-адаптеры сопровождают чувства и эмоции. Проявляются в ситуациях стресса, волнения, первые признаки переживания – нервное перебирание одежды, постукивание ногой, ручкой и т.д.

Язык жестов и поз

Жесты открытости.

Они свидетельствуют об искренности собеседника, добродушном настрое, желании говорить откровенно.

-раскрытые руки : говорящий сделал жест рукой(руками) в сторону слушателя, при этом ладони на мгновение были обращены вверх. Особенно наглядно у детей: когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Этот жест демонстрирует готовность идти на встречу, к установке контакта. Этим жестом человек показывает, что ему нечего скрывать.

-расстегивание пиджака: жест говорит о том, что собеседник открыт и дружески расположен. Наблюдения показывают, что соглашение чаще достигается между людьми в расстегнутых пиджаках, чем в застегнутых.

Жесты подозрительности и скрытости.

Свидетельствуют о недоверии, сомнении в правоте, о желании что-то скрыть. Собеседник потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Часто собеседник старается не смотреть на оппонента, отводит взгляд. Другой показатель – несогласованность жестов.

Жесты позы и защиты.

Они показывают, что собеседник чувствует опасность, угрозу. Наиболее распространенный жест этой группы – руки, скрещенные на груди. Есть три положения рук:

-простое скрещивание рук: универсальный жест, несет оборонительный или негативный смысл. Следует пересмотреть ваши действия и слова. Этот жест оказывает влияние на других: если в группе их четырех и более человек один скрестил руки, следует ждать, что его примеру последуют и остальные. В некоторых случаях этот жест символизирует спокойствие и уверенность.

-кости скрещенных рук обхватывают плечи: этот жест говорит о сдерживании негативной реакции собеседника. Он готов ринуться в бой, но с трудом сдерживает себя. Нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом, усмешкой.

-скрещенные на груди руки, с вертикально выставленными большими пальцами: передает два сигнала: первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй – чувство превосходства (поднятые вверх пальцы).

Жесты размышления и оценки. Показывают состояние задумчивости, стремление найти решение проблемы.

-поза «Мыслителя» : рука у щеки, задумчивое выражение лица, показывает заинтересованность.

-пощипывание переносицы(часто с закрытыми глазами): глубокая сосредоточенность, напряженные размышления.

-почесывание подбородка: процесс принятия решения, после его принятия почесывание прекращается. Сопровождается легким прищуриванием глаз.

-опора подбородка на ладонь, указательный палец вдоль щеки: красноречивое свидетельство о критической оценке ваших доводов.

Жесты сомнения и неуверенности

Признаком сомнения является легкое потрагивание или потирание носа, почесывание мочки уха или боковой части шеи. Стоит различать когда человек чешет нос или показывает сомнение. Обычно чешут энергично, интенсивно, а когда испытывают неуверенность, то слегка касаются.

Мимика

Чаще всего объектом исследования выступает лицо человека. Единица анализа лицевого выражения – мимический признак.

Первые и зачастую главное впечатление о человеке можно составить из наблюдения гримас его лица.

Наслаждение возникает при смакование вкусовых впечатлений.

Испытующая гримаса возникает при оценивание, экспертизе.

Протест (уголки рта чуть приподняты, рот слегка приоткрыт) часто сопровождается широко открытыми глазами.

Удивление – рот открыт максимально. Если в дополнение открыт рот сопровождается широко

открытыми глазами, складками на лбу – это высшая степень удивления – ошеломление.

Озабоченность (губы вытянуты в трубочку) сопровождается взглядом в пустоту.

Подчеркнуто закрытый рот (напряженный) говорит о твердости характера, об отсутствие продолжать разговор.

Сжатый рот означает отказ, отрицание, упрямство. Обиду.

«Вытянутое» лицо говорит о грусти, тоске, разочарованности.

Ассоциирование эмоций с мимикой

-удивление – поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот;

-страх – поднятые и сведенные брови, уголки губ опущены и слегка отведены назад, губы растянуты в стороны;

-гнев – брови опущены вниз, изогнутые морщины на лбу, глаза прищурены, зубы сжаты;

-отвращение – нос морщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней;

-печаль – брови сведены. Глаза потухшие, часто уголки губ слегка опущены;

-счастье – глаза спокойные, уголки губ приподняты, отведены назад.

Непроизвольные реакции

Эти реакции плохо поддаются контролю и, как следствие, являются очень информативными.

Стандартное прочтение этих реакций:

-покраснение лица – стыд, гнев;

- побеление лица – страх, чувство вины;
- расширение зрачков – интерес, удовольствие, сильная боль;
- сужение зрачков – неудовольствие, отвергание;
- усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи – тревога, стыд, страх, обман;
- снижение частоты пульса – повышенный интерес;
- быстрое, поверхностное дыхание – внутреннее напряжение;
- короткое дыхание через нос – злость;
- внезапное обнажение зубов – ярость, агрессия;
- испарина, пот – гнев, смущение, нервозность;
- частое моргание – возбуждение, обман.

Эти реакции проще обнаружить у мужчин, нежели у женщин, которые к тому же лучше обманывают.

Заключение

Понимание языка жестов поможет улучшить и упростить ваши отношения с окружающими людьми. Как бы хорошо вы не знали кого-то, никому не дано читать мысли других людей, поэтому все, что может улучшить, общение представляется ценным. Язык жестов можно использовать для того, чтобы манипулировать людьми или вести их в заблуждение. Однако, прежде чем использовать новые знания, подумайте чего вы хотите этим добиться.