

Невербальные средства коммуникации



Невербальная коммуникация -

передача информации
посредством невербальных
средств общения (жестов,
мимики, телодвижений,
цвета, пространственной
среды и т.д.)

Классификация невербальных средств

коммуникации

- Движения экспрессивно-выразительные (поза тела, мимика, жесты, походка).
- Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи).
- Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).
- Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).

Движения экспрессивно-

выразительные

- **Открытые жесты и позы тела**

(Руки собеседника повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Мимика лица естественная, без напряжения и скованности.)



- **Закрытые жесты и позы**

(Руки, скрещенные на груди, перекрещенные ноги в положениях стоя и сидя – классический жест закрытости, недоступности. Эмоциональный статус человека не позволяет чувствовать себя свободно и непринужденно.)



Виды

жестов:

- *Указательные* жесты направлены в сторону предметов или людей с целью обратить на них внимание.
- *Подчеркивающие* (усиливающие) жесты служат для подкрепления высказываний. Решающее значение придается при этом положению кисти руки
- *Демонстративные* жесты поясняют положение дел.
- *Касательные* жесты помогают установить социальный контакт или получить знак внимания со стороны

Жесты размышления и оценки

- Сосредоточенность
(Выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазам, может потирать подбородок.)
- Критичность
(Человек держит руку у подбородка, с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, левая бровь опущена)
- Позитивность
(Небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед.)



Жесты сомнения и неуверенности

- Недоверие
(прикрытие рта ладонью).
- 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.)



Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать

- **Скука**
(Собеседник подпирает свою голову рукой.)
- **Неодобрение**
(Стряхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки.)
- **Готовность уйти**
(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**
(Потирание шеи, лишние движения руками, пощипывании сумочки у дамы, машинальном черчении на бумаге.)



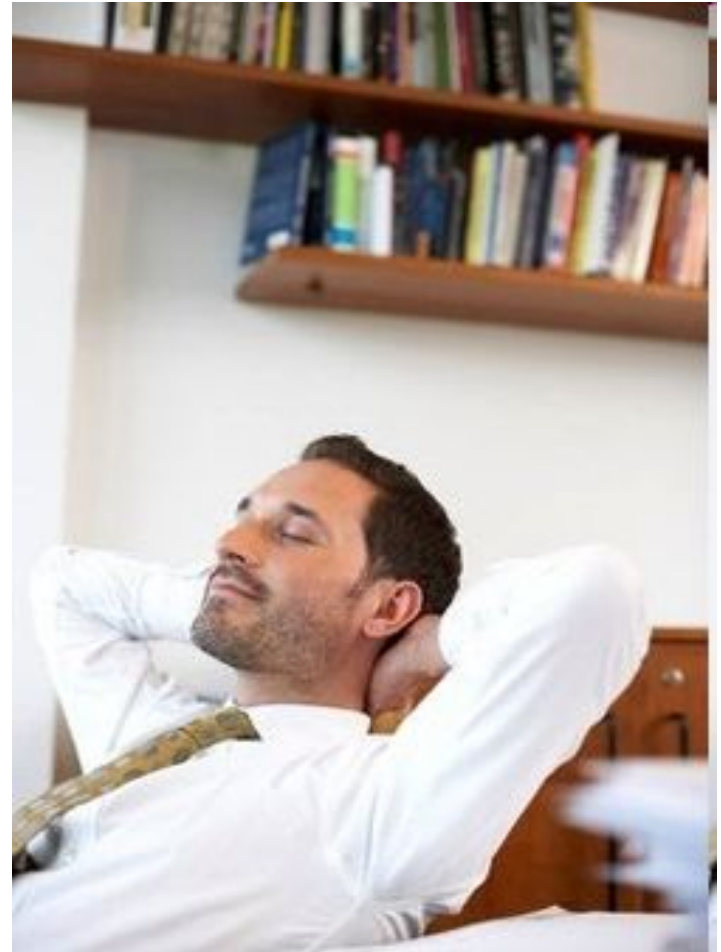
Жесты

• **Превосходство** Доминирования

(Руки лежат за головой, одна нога на другой. Веки едва прикрыты или уголки глаз чуть прищурены, взгляд направлен вниз – перед вами высокомерие, пренебрежение.)

• **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.)



Тактильные движения

• *Объятия*

(Такое средство невербального общения как объятия чаще встречаются у представителей сильной половины человечества, между женщинами они встречаются немного реже. В подростковом возрасте частота объятий, как между мальчиками, так и между девочками носит экспрессивный характер.)



Тактильные

ДВИЖЕНИЯ

- Рукопожатие (Различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу. Обхват руки своими в виде «перчатки» также говорит о дружелюбии. 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.)



Тактильные

ДВИЖЕНИЯ

- **Похлопывания по спине или по плечу**
(В основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.)
- **Прикосновения**
(Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера. Они могут быть нежными, ласковыми, легкими, сильными, грубыми, ранящими и т.д.)

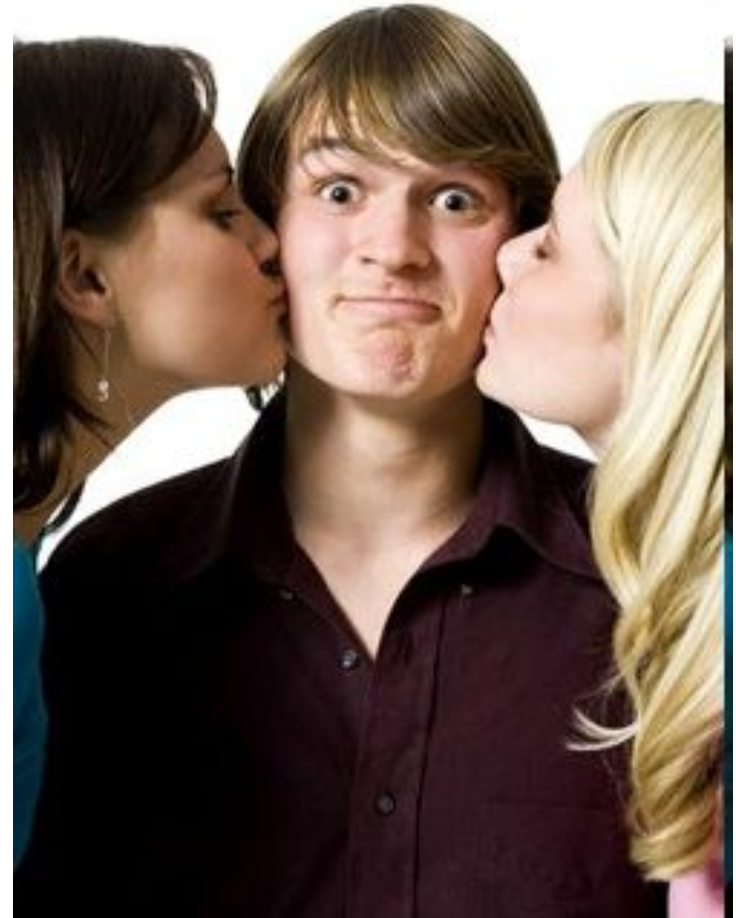


Тактильные

ДВИЖЕНИЯ

Поцелуи

(Широко применяется во всех аспектах жизни человека. По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев. Поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными.)



Взгляд визуально-

контактный

- **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 продолжение удовольствия от вида



Пространственные

Позиция углового движения
расположения – наиболее благоприятна для общения ученика с учителем, руководителя с подчиненными, так как у обоих есть достаточный простор для обмена взглядами, жестами, жестикулирования.

Конкурирующе-оборонительная позиция – применяется в острых обсуждениях, спорах, дискуссиях. Собеседники сидят напротив друг друга, что позволяет хорошо обозревать выражения лица, совершаемые жесты, которые могут ежесекундно меняться в зависимости от остроты обсуждаемых вопросов.

Независимая позиция – говорит о нежелании общаться. Собеседники сидят по разным углам стола, что отрицательно влияет на процесс коммуникации.

Позиция направленного сотрудничества – между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят





Рис. 3.4. Неречевое общение



Рис. 3.5. Мимика и эмоции

ЗНАЧЕНИЕ ЭМОЦИЙ

Радость: удовлетворена какая-то ценность.

Страх: будет сильно неприятное событие. (Страх всегда относится к событиям в будущем).

Удивление: произошло событие, сильно нарушившее ожидания.

Недовольство: нарушены какие-то ценности.

Счастье: основные ценности удовлетворены. (Счастье, на самом деле, не бывает очень долгим переживанием - оно возникает только когда мы начинаем оценивать ситуацию).

Печаль: были приятные события в прошлом, которые больше не повторятся, упущенные возможности.

Горе: потеря чего-то важного.

Раздражение: серьёзное нарушение ожиданий.

Азарт: есть вероятность удовлетворения важных ценностей (выигрыша).

Отвращение: поведение человека или происходящее событие неприемлемо.

Презрение: ощущение превосходства.

Восторг: ожидания более чем удовлетворены.

Язык *тмеда*







ПОЗЫ И ЖЕСТЫ



Рис.3. "Нет проблем".



Рис. 51. Прикрытие рта рукой



Рис. 67. Стандартный жест - скрещенные руки на груди.



Рис. 57. Здесь требуется поддержка.



Рис. 73. Замаскированная нервозность.



Рис. 60. У него негативные мысли.



Рис. 58. Скука



Рис. 59. Поза заинтересованного и оценивающего человека.







Самонадеянность

Руки в карманах, голова и подбородок приподняты, кончик носа – выше линии глаз, губы сжаты в сдержанной ухмылке. Мужчина, принимающий такую позу при знакомстве, четко знает, чего от тебя



Дослушаю до конца

На долю секунды он прикусил нижнюю губу. При этом голова может быть наклонена вперед (более агрессивная поза) или запрокинута назад (поза терпения). Это предельная степень терпения и контроля над



Не хочу ничего говорить

Человек может стоять на двух ногах или выглядеть уверенно, но его губы сильно сжаты. Это движение губ чаще всего мимолетно, длится чуть более секунды и зависит от того, как разворачивается ваше



Не хочу тебя слушать

Подергивание мочки уха или касание самого – человеку не особо приятно тебя слушать. Совершенно неважно, есть ли у него более важные дела или ему безразлична тема. Слушать он больше не



Ложь

Детская и неприкрытая ложь. Конечно, это может быть и искренний шок удивления. Смотри по ситуации. В остальных случаях это ложь человека, который абсолютно не умеет врать. А если он



Продолжай меня развлекать

Поза, повернутая на 90 градусов по отношению к собеседнику, всегда демонстрирует, что он меньше тебя заинтересован в общении. Он просто готов продолжать смотреть и ждать, чего



Мне приятно с тобой

С тобой он чувствует себя спокойно и уверенно. Ему приятно твое общество. Ему не приходится лезть из кожи вон, чего-то добиваясь. Он просто наслаждается общением, потягиваясь перед тобой, как кот. Он



Подстроюсь под тебя

Вся жизнь – экзамен, и этот человек привык проходить экзамены, он готов подстроиться. Его корпус наклонен в твою сторону, но не потому, что ему интересно, а потому, что он следит за тобой. Его взгляд



Решение принято, но его можно изменить

Руки соединены в шпиль, но больше соприкасаются друг с другом. Взгляд доброжелательный – ему интересна твоя позиция. Человек принял решение, в нем уверен, но не исключает



Несбывшиеся ожидания

Несмотря на то что корпус подан вперед и показывает, что ты была ему интересна, руки сплетены в горький клубок разочарования. Обидела или просто не оправдала ожиданий? О том что ты его



Жду зеленый

Корпус наклонен вбок, ноги расставлены довольно широко, одна рука держит локоть второй, которая подпирает голову. Эта башня вежливости, которую построил ваш собеседник. Он ждет,



Предвкушаю выгоду

Уверенная стойка ног, одна нога чуть впереди, он потирает ладони. Улыбка или даже ухмылка на лице, приподнятое настроение. Человек предвкушает радости от результата или от



Надо принять решение через силу

Внутренний конфликт, попытка найти компромисс с самим собой ярко отражаются на лице и поведении. Лицо его напряжено, кровь приливает к голове, руки все время прикасаются ко лбу и



Доволен

Чувственное удовлетворение, прилив бодрости и активности. Нога на ногу, довольная ухмылка, руки за голову. Он доволен, что принял верное решение. И неважно – сделал ли он месячный проект, или же



Призыв к компромиссу

Корпус наклонен к тебе, руки могут касаться тебя или указывать в твою сторону, лицо доброжелательное. Человек знает, что в такой позе он весьма убедителен. Перед тобой опытный переговорщик и



Показываю лучшее в себе

Он лезет из кожи вон, чтобы показать себя в максимально выгодном свете. Главное, чтобы желание приукрасить реальность не перевешивало доводы разума. А то возможны серьезные



Хочу понравиться

Что делают мужчины, желающие произвести впечатление, понравиться девушке? Конечно, прихорашиваются. Неосознанные движения – поправить галстук, запонки убрать



Обаяние

Поправляет запонки, галстук, воротничок, часто смотрит в зеркало и, конечно, всегда говорит по-особому «спасибо» в ответ на комплименты. Грудь колесом, руки в карманах могут задирать пиджак.



Виноват

Резкий жест, сопровождающийся всплеском эмоций. Он виноват, но этот жест говорит о его ответственности, равнодушии к зависимым от него вещам. Он не



Забыл

Потирание затылка, недовольное выражение лица, рука в кармане. Поза неуверенности и недовольства собой. Причина – элементарная забывчивость. Даты, имена, телефоны, важные дела



Не имею права

Постоянное движение рук, заламывание пальцев, беспокойство, которое он выражает через свои ладони. Мельтешение сопровождается неуверенным взглядом, переносом веса на одну



Важно

Открытая поза, улыбка, руки показывают что-то выше уровня головы. Он затронул в общении тему, наиболее важную для себя, в некотором роде священную. Таким жестом пользовались проповедники, ораторы,



Восхищение

Открытая поза, широко расставленные ноги, широкая улыбка, руки восторженно разведены на уровне туловища. Человек восхищен тобой, ситуацией, разговором, твоими способностями. Он соскучился по тебе.



Абсолютное несогласие

Двойная закрытая поза с отстранением от собеседника. Руки закрывают тело, ноги – в замке, голова поднята выше уровня носа оппонента. Он абсолютно не согласен с тобой и испытывает



Закрыт для тактильных контактов

Корпус отдален и как бы устало откинут на спинку стула, ноги закрывают от собеседника, руки в полузакрытом развороте. Человек не желает близости. От усталости или просто неприятно — не так важно. У него



Прошу!

Жест из детства: ладони вместе, как при мольбе. Улыбка и соответствующий жесту взгляд. Он может использовать этот жест в шутку. Но если ты первый раз видишь этот жест, это означает



Навязываю свою точку зрения

Руки сведены вместе в большой «кулак», немного напряжены, лицо серьезное. Человек не просто принял решение или имеет мнение, он считает должным навязать свою точку зрения. Ему не



Максимальный интерес

Ты его интересуешь. Люди, как и животные, склоняют голову, проявляя интерес. Он чуть через себя не перегнулся — так сильно он увлечен тобой. Может даже создаться впечатление, что он

Сексуальное влечение

Ноги широко расставлены, руки на уровне бедра, могут поддерживать ремень или цепляться за карманы или петли для ремня. Верхняя часть корпуса немного отклонена назад. Ого!



Готов действовать на свое усмотрение

Уверен, спокоен и заинтересован тобой. Положение рук говорит о готовности к действиям и к сексуальным ухаживаниям. Расстегнутый пиджак, расставленные ноги носками врозь и



Доминирование

Взгляд серьезный, внимающий. Лицо спокойное, ладони в подмышках, большие пальцы могут указывать вверх. Он чувствует свое превосходство, что нормально для отношений между



Открытость намерений

Руки ладонями вверх широко разведены, лежат на столе или же открыты собеседнику. Его намерения – открыты. Так же, как и его внимание к тебе. Он готов слушать и делиться. Он тебя не



Прошу соглашаться

Шпиль руками вниз (или по направлению к тебе) – человеку необходима поддержка, подтверждение верности его решения. Но его лицо как бы компенсирует легкую неуверенность излишней

Дружелюбие

Поза расслабленная, корпус повернут к тебе, ноги могут быть широко расставлены, руки спокойно лежат. Он улыбается. Он открыт для общения и демонстрирует направленность к тебе

Скрытое подавление

Широко расставленные ноги, улыбка, руки спокойно лежат на коленях – человек пытается подавить тебя. Зачем? Во время переговоров или спора такая позиция естественна. Но за что и

Конфронтация

Он полностью закрыт для тебя. Или он закрывается от ситуации, а может быть, и мира в целом. Ноги, сложенные «четверкой», – барьер, рука усиливает защиту. Быть может, ты для него слишком



Нерешительность

Потерянный взгляд, руки спрятаны под стол, могут быть зажаты между колен, сутулость, мимика не активна. Люди нерешительные зачастую ищут решение вовне: пользуются ритуалами, услугами



Не посягай на личное

Руки на столе соединены в «дамбу», корпус наклонен вперед, нотки возмущения во взгляде помножены на задетые чувства. Он не обладатель, но защитник своих интересов. Помни об этом, когда слишком



Уже давно все решил, но послушаю

Его руки соединены в острый шпиль, лицо серьезное, ожидающее завершения диалога и последующих действий. Если он стоит, его руки спокойно лежат в карманах, взгляд спокоен, улыбка



Пойман на лжи

Теребит глаза, нос, уши, губы, щеки или другую область на лице – это один из признаков того, что человек, возможно, соврал. Если он действительно лжет и ты это раскусила, рекомендуем тебе

Вастовство

Высокомерный взгляд сверху вниз – в этих отношениях ты будешь ведомой. Что, впрочем, довольно естественно для отношений между полами. Он смотрит в будущее, в котором ты точно есть. Он

Внимание

Он внимателен к тебе и заинтересован твоими словами. Спокойно опущенные руки и открытая поза с упором на обе ноги – ясный знак открытости, а также уверенности в собственных силах. Он

Скука с проблесками интереса

Если до этого твой собеседник скучал, и вдруг ты заметила это... Бинго! Ты его заинтересовала, и теперь уже дело техники заставить его широко улыбаться. Парень явно теряет интерес к

Скука

Блуждающий взгляд или взгляд в одну точку – верный признак того, что человек думает о чем-то другом и слушает тебя вполуха. Он либо пойдет дальше своей дорогой, либо уснет крепким здоровым сном. Чем ты



Желание закончить

Не все так внимательны, чтобы увидеть это. Но часто бывает, что во время диалога человек, открывая рот, может закрывать глаза. Таким образом он как бы пытается сказать: «Все это старо как мир!»



Заинтересованность

Поздравляем! Он тобой явно заинтересован! Смотрит на тебя и искренне улыбается. Обрати внимание – лицевая асимметрия тоже в твою пользу. Улыбка легко скользит по левой стороне лица, что



Отрицание

Он возмущен и удивлен ситуацией, отрицая происходящее. Быть может, его просто представили тебе неподобающим образом или посадили не за лучший столик? Заломы в уголках рта и



Обескураженность

Лоб сморщен, брови сведены – он не понимает тебя, твою мысль или что-то внешнее. Более общий вариант – озадаченное, растерянное лицо, он может сутулиться. Поза может говорить о



Человек ОК

Мужчина жестикулирует и улыбается. Поза широкая, руки спокойны. Человек просто привык, что у него все хорошо. У него все ОК, даже тогда, когда случаются неприятности. С ним происходит много



Оптимизм

Постоянно приподнятое настроение, беспричинное веселье, эмоциональный тонус. Человек часто улыбается, активно жестикулирует. Характерная черта – это повышенная активность.



Лидерство

Жест говорит о явном желании руководить. Это проявляется во всем, такой человек может давать тебе маленькие указания, например «садись тут», уточнять детали при заказе еды и другие мелочи. Если эти



Владею территорией

Первое, что приходит на ум при взгляде на позу, – «всеобъемлющая». Люди в таком состоянии могут «захватить» весь диван, развалившись на нем не столько удобно, сколько широко. Либо обхватить стол, держать



Застенчивость

Поза несвободная. Мужчина стремится убрать ноги под стул. Попробуй проделать тест: коснись его носка обуви своим и посмотри, уберет ли он ногу. В руках он может что-то теревить или



Инициативность

Поза, как правило, куда-то устремлена, будто мужчина готов к какому-то действию. Наклон в твою сторону означает желание слушать и действовать в общих интересах. Инициатива и желание взяться за дело



Агрессия

Подбородок, нос, линия глаз – все опущено ниже средней линии. Взгляд исподлобья. Руки могут быть опущены, могут быть сжаты в кулаки, сплетены, могут подпирать подбородок. В целом поза излучает



Упрямство

Голова опущена вниз, взгляд исподлобья, челюсть слегка выдвинута вперед. Верхняя половина туловища напряжена. Брови могут быть нахмурены. Мужчина не агрессивен и, скорее



Скрытое желание руководить

Губы сведены, взгляд сверху вниз, линия головы выше линии горизонта. Руки складываются в указательный жест, замаскированный телефоном. Человек желает руководить, но



Выполняю правила приличия

Это полузакрытая поза. Он защищается одной рукой, но, скорее всего, не решил, каким образом действовать дальше. Одна рука может охватывать локоть другой, взгляд вопросительный, и чаще



Стресс, усталость

Поправляет воротник, как будто тот жмет. На самом деле все в порядке, но физические ощущения от стресса именно такие. Человек может быть либо на пике неспецифической активности, готовый



Обдумывание ситуации

Рука гладит или подпирает подбородок, касается губ. Глаза сосредоточены в одной точке, или взгляд блуждает. Он может на время отвернуться от тебя. Идет активный мозговой процесс.



Готов ко всему

Руки, голова, туловище – все в напряжении. Ладони могут быть в кулаках. Кроме той ситуации, когда человек в аффекте, этот сиюминутный жест может означать полную решимость на все ради



Критическая оценка

Он отстранился и скептически относится к тебе, твоим словам или ситуации в целом. Но это не значит, что тебя ждет фиаско. Он просто критически оценивает ситуацию. Жесткий логик с аналитическим



Активное неприятие

Он против и тебя, и твоего мнения. Ему все это не нравится, и он зарылся в оборонительный редут по локти. Будь осторожна, он в любую секунду готов перейти от обороны к атаке. И у



Пассивное неприятие

Руки сведены за спину. У него нет желания с тобой разговаривать. Он ждет, когда можно будет заняться своими делами. Самоконтроль на уровне, и не жди скандала с последующим катарсисом – он просто



Скрываю раздражение

Одна рука плотно обхватывает другую за спиной – она не разрешает ей действовать. Ему не нравится то, что происходит. Быть может, причина тому ты. Скорее всего, с этим можно что-



Сдерживаю негатив

Похоже, с минуты на минуту разразится настоящая буря. Не завидуем тому, кто через пару мгновений окажется у него под рукой. В этих кулаках нет справедливой кары – лишь жажда вылить во



Неуверенность

Сильная неуверенность выражена в том, что портфель выставлен как барьер для дальнейшего общения. Руки под портфелем сомкнуты – он обороняется. Портфель в данном случае не предложение к



Защита

Предлагает обсудить что-то за чашкой кофе? Кружка в его руках служит для создания частичного барьера. Он привык к спорам. Лицо немного опущено, легкий взгляд исподлобья – все свидетельствует о



Квазиуверенность

Спокойная и уверенная поза сочетается с некоторым напряжением в области плеч и рук. Глаза полужакрыты и руки заняты чем-то – чтобы не выдать себя. Но как раз такие мелочи говорят сами за себя.



Уверенность

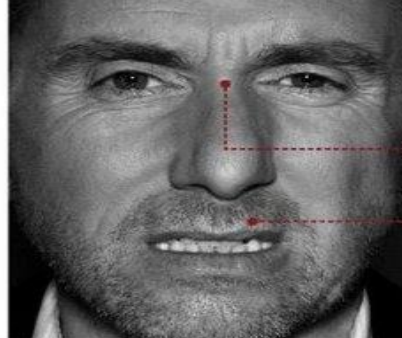
Тело расслабленно, плечи опущены, взгляд прямой и ясный, не бегающий, движения естественны и неспешны, ноги прямые, улыбка спокойная. Сидя, он закидывает ногу на коленку, уводит руки за





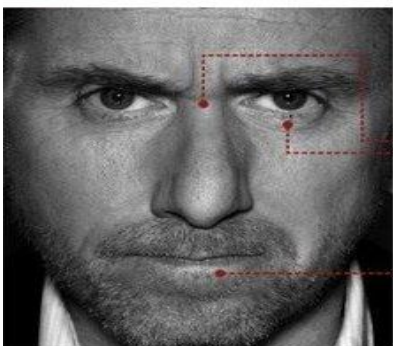
Презрение

- 1 Приподнятый уголок рта с одной стороны



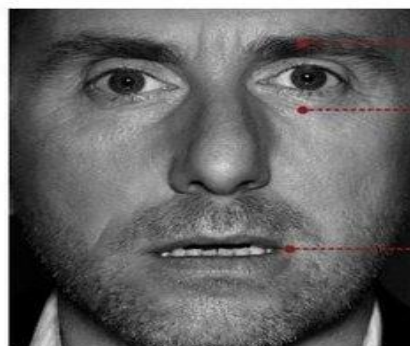
Отвращение

- 1 Сморщенное выражение лица
- 2 Верхняя губа приподнята



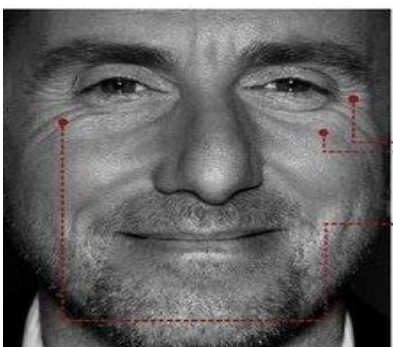
Гнев

- 1 Брови опущены и сведены вместе
- 2 Блеск в глазах
- 3 Рот закрыт, губы сужены



Удивление

- 1 Брови приподняты
- 2 Глаза широко раскрыты
- 3 Рот приоткрыт



Счастье

- 1 Небольшие морщинки в уголках около глаз
- 2 Щеки приподняты
- 3 Задействованы мышцы вокруг глаз



Страх

- 1 Брови приподняты и вытянуты
- 2 Верхние веки приподняты
- 3 Нижние веки напряжены
- 4 Губы немного вытянуты



Печаль

- 1 Верхние веки слегка опущены
- 2 Рассеянный взгляд
- 3 Уголки рта слегка опущены







