

Практическое занятие

Тема: Невербальные средства общения (взгляд, позы). Особенности их использования собеседником

Цель: научиться эффективно использовать невербальных средств общения, повышение уровня социальной адаптации через формирование коммуникативных навыков

Теоретический материал

Вербальное общение осуществляется с помощью устной речи как системы кодирования. Достоинства устных коммуникаций в их быстроте, спонтанности и возможности широко использовать невербальные сигналы вместе со словами.

Речь — это средство передачи однозначно трактуемых сообщений, она способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека. Поэтому речь используют для координации совместной деятельности, закрепления и передачи разного рода научных идей, а также для понимания душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Невербальное общение осуществляется с помощью несловесных действий (мимика, позы, жесты, взгляды, интонации, территориальное расположение и т.д.).

Невербальные коммуникации выражают отношение к партнеру по общению, однако не всегда однозначно и правильно интерпретируются собеседником. Только 7% сообщений определяются вербальным содержанием, 93% имеют невербальную природу из них 37% - модуляция голоса, а 55% - выражение лица.

Все многообразие невербальных средств общения можно разделить на несколько групп. Невербальные средства общения чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других. Американский психолог Дж. Трейгер назвал неречевые средства общения эмоциональным языком, потому что чаще всего они говорят нам именно о чувствах собеседника.

О чем могут сообщить невербальные средства общения?

Во-первых, они указывают собеседнику на особенно важные моменты общения;

во-вторых, дополняют содержание высказывания;

в-третьих, невербальные средства общения свидетельствуют об отношении к собеседнику, поскольку в них выражаются чувства говорящего;

в-четвертых, дают информацию о самом человеке, его состоянии в данный момент и его психологических качествах.

Вербальные (речевые) средства:	Невербальные средства:
▶ лексика; ▶ стилистика; ▶ грамматика; ▶ семантика; ▶ правильность произношения; ▶ ударения; ▶ словоупотребление; ▶ формообразование; ▶ стиль.	▶ интонации голоса, ▶ жестикуляции, ▶ мимики и т.п.

Роль невербального общения

Можно обмануть словами, но нельзя обмануть голосом.

Слова хорошо подходят для передачи логической информации. В то же время чувства лучше передаются не вербально. Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.

При передаче заведомо ложного сообщения неконтролируемые параметры входят в противоречие с контролируемыми. Даже если нам не удастся в явном виде выделить и осознать неконтролируемые параметры собеседника, мы почувствуем некоторую неестественность, внутреннюю противоречивость получаемой информации. У нас возникнет чувство неестественности ситуации, что не сможет нас не насторожить.

Невербальное общение, как правило, спонтанно и непреднамеренно. Его нам подарила природа, поэтому невербальное общение – очень емко и компактно. Овладевая языком невербального общения, мы приобретаем эффективный и экономичный язык. Моргнув глазом, кивнув головой, помахав рукой, мы передаем свои чувства быстрее и лучше, чем сделали бы это при помощи слов. Свои чувства и эмоции мы можем передавать без слов. Невербальный язык используется и при словесном общении. При его помощи мы:

- подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;
- передаем информацию сознательно или бессознательно;
- выражаем свои эмоции и чувства;
- регулируем ход разговора;
- контролируем и воздействуем на других лиц;
- восполняем недостаток слов.

Невербальное общение - не так сильно структурировано, как вербальное. Не существуют общепринятые словари и правила компоновки (грамматика) жестов, мимики, интонации, при помощи которых мы в состоянии однозначно передать свои чувства.

Мимика – это выражение лица человека, она является главным элементом отображением эмоций и чувств. Позитивные эмоции, например, любовь или удивление, распознать намного легче, чем негативные, к которым можно отнести отвращение или гнев.

Эмоции по-разному отражаются на правой и левой стороне лица, ведь левое и правое полушария мозга выполняют разные функции: правое совершает управление эмоциональной сферой, а левое отвечает за интеллектуальные функции. Эмоции выражаются в мимике таким образом:

Гнев – широко открытые глаза, опущенные уголки губ, «прищуренный» взгляд, сжатые зубы;

Удивление – приоткрытый рот, широко открытые глаза и поднятые брови, опущенные кончики губ;

Страх – сведенные брови, растянутые губы с опущенными и отведенными вниз уголками;

Счастье – спокойный взгляд, приподнятые, отведенные назад уголки губ;

Печаль – «угасший» взгляд, опущенные уголки губ, сведенные брови.

Визуальный контакт

Этот метод невербального общения помогает демонстрировать заинтересованность в беседе и лучше понимать смысл сказанного. Во время разговора два человека вместе создают и регулируют степень комфорта, периодически встречаясь взглядом и отводя его в сторону. Пристальный взгляд может как сформировать доверие, так и породить дискомфорт.

Приятные общие темы поддерживают зрительный контакт, а негативные запутанные вопросы заставляют отводить взгляд в сторону, демонстрируя несогласие и неприязнь. Особенности визуального контакта позволяют делать выводы о степени заинтересованности в диалоге и отношении к собеседнику:

Восхищение – долгий зрительный контакт, спокойный взгляд;

Возмущение – пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, длительный зрительный контакт без пауз;

Расположение – внимательный взгляд, зрительный контакт с паузами каждые 10 секунд;

Неприязнь – избегание зрительного контакта, «закатывание» глаз.

Ожидание – резкий взгляд в глаза, приподнятые брови.

При визуальном контакте можно выяснить не только отношение собеседника, но и определить некоторые особенности характера по цвету глаз.

Интонация и тембр голоса

Правильно понимать интонацию и тембр голоса означает научиться «читать между строк» послание другого человека. К таким особенностям можно отнести частые паузы, незаконченные предложения и их построение, силу и высоту голоса, а также скорость речи.

Волнение – низкий тон голоса, быстрая обрывистая речь;

Энтузиазм – высокий тон голоса, четкая уверенная речь;
Усталость – низкий тон голоса, понижение интонации к концу предложения;
Высокомерие – медленная речь, ровная монотонная интонация;
Неуверенность – ошибки в словах, частые паузы, нервный кашель.

Жесты и позы

Чувства и установки людей можно определить по манере сидеть или стоять, по набору жестов и отдельным движениям. Людям легче и приятней общаться с теми, кто обладает экспрессивной моторикой, оживленным расслабленным выражением лица. Яркие жесты отображают позитивные эмоции и располагают к искренности и доверию. При этом чрезмерная жестикуляция, часто повторяющиеся жесты могут говорить о внутреннем напряжении и неуверенности в себе.

Невербальное общение становится доступным, а уровень взаимопонимания увеличивается, если вы понимаете позы и жесты вашего собеседника.

Сосредоточенность – закрытые глаза, пощипывание переносицы, потирание подбородка;

Критичность – одна рука возле подбородка с вытянутым указательным пальцем вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть;

Позитивность – корпус тела, голова немного наклонены вперед, рука немного касается щеки;

Недоверие – ладонь прикрывает рот, выражая несогласие;

Скука – голова подперта рукой, корпус расслаблен и немного согнут;

Превосходство – положение сидя, ноги одна на другой, руки за головой, веки немного прикрыты;

Неодобрение – беспокойные движения, стряхивание «ворсинок», расправление одежды, одергивание брюк либо юбки;

Неуверенность – почесывание либо потирание ушей, обхватывание одной рукой локтя другой руки;

Открытость – руки раскинуты в стороны ладонями вверх, плечи расправлены, голова «смотрит» прямо, корпус расслаблен

Задания

Используя теоретический материал занятия, выполните упражнения

1. Упражнение «Приемы невербального общения»

Разделите жесты, мимики, демонстрации позы на три группы, которые:

- 1) не способствующие созданию доброжелательной атмосферы;
- 2) нейтральные жесты, позы, мимика;
- 3) способствующие созданию доброжелательной атмосферы.

2. Тест «Уровень владения невербальными средствами общения»

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у

меня тревогу.

5. Я часто бываю скован в движениях.

6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-нибудь не облокотиться.

7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.

8. Я стараюсь ограничить круг своего общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Чем меньше утвердительных ответов, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если дали 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Таким образом, невербальные средства общения позволяют:

- создавать образ партнера по общению;
- передавать актуальные эмоциональные состояния партнеров по общению;
- поддерживать оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- выражать отношения партнеров друг другу;
- выступать в роли уточнения вербального сообщения, изменять его понимание, усиливать эмоциональную насыщенность сказанного;
- являться показателем статусно-ролевых отношений.

3. Изучить невербальные средства общения, просмотрев презентацию

«Невербальные средства общения».

Вопросы для самопроверки

1. Какую роль играют невербальные средства общения в жизни?
2. Почему жесты – это популярные средства общения?
3. Влияют ли на понимание языка невербального общения опыт и возраст?
4. Жесты и мимика – наши друзья или враги?
5. Можно ли по рукопожатию узнать отношение человека к тебе? А его характер узнать?
6. Связаны ли многие жесты с национальными особенностями?
7. Для чего необходимо знать невербальные средства общения будущему специалисту среднего звена?

Выполненные задания обязательно подписать, сфотографировать и фото переслать на страницу vk.com/id753427514 03.02.2023г. до 15.00 ч.