# Задание для группы 2т-83, 2т-84**, **3т-78, 3т-79,3т-80, 3т-81к,3т-82к.** Составить конспект по вопросам. Готовые работы сдать до 18.05.20г., отправлять на адрес** [rol.nata82g@mail.ru](mailto:rol.nata82g@mail.ru) **Ребята, пишите, пожалуйста, ФИО и номер группы.**

# Предмет «Психология общения »

**Лекция № 11. Тема «Невербальная коммуникация»**

**Вопросы для самопроверки**

1. Дайте характеристику невербальной коммуникации.

2. Какие подсистемы невербального общения вам известны?

2. Что изучает наука проксемика?

3. Какую позу в невербальной коммуникации называют «**Открытая поза»?**

4. При каком выражении лица собеседника, вы поймете, что он агрессивно настроен?

5. Как вы считаете, можно по тону, темпу и громкости голоса собеседника понять, что вы добились желаемого.

**Межличностное пространство. Взгляд. Язык поз и жестов.**

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

• **около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;**

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• наше отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов – походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,

- мимика (выражение лица),

- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,

- его диапазон,

- тональность,

- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,

- паузы,

- смех и т.д.

Рассмотрим первые три подсистемы, имеющие наибольшее значение, несущие максимум информации о собеседнике – взгляд, пространственную и оптико-кинетическую подсистемы.

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку. Наиболее показательными являются случаи, когда к помощи кинесики прибегают люди, говорящие на разных языках. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные, интимные / публичные).

**Обмен невербальной информацией.**

Хотя вербальные символы (слова) — основное наше средство для кодирования идей, предназначенных к передаче, мы используем и невербальные символы для трансляции сообщений. В невербальной коммуникации используются любые символы, кроме слов. Зачастую невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усиливать или изменять смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, например, улыбки и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения — все это примеры невербальной коммуникации. Использование пальца как указующего перста, прикрывание рта рукой, прикосновение, вялая поза также относятся к невербальным способам передачи значения (смысла).

По мнению антрополога Эдуарда Т. Холла, лидер ООП Ясир Арафат носил темные очки, чтобы люди не могли наблюдать за его реакциями по расширению его зрачков. Ученые недавно установили, что зрачки расширяются, когда вас что-то заинтересовывает. По Холлу, о реакции зрачков в арабском мире знают уже сотни лет.

Еще одна разновидность невербальной коммуникации формируется тем, как мы произносим слова. Имеются в виду интонация, модуляция голоса, плавность речи и т.п. Как известно из опыта, то, как мы произносим слова, может существенно изменять их смысл. Вопрос: “У вас есть какие-нибудь идеи?” — на бумаге означает очевидный запрос о предложениях. Произнесенный резким авторитарным тоном с раздражением во взгляде этот же вопрос может быть истолкован следующим образом: “Если вы знаете, что для вас хорошо, а что плохо, не предлагайте никаких идей, которые противоречат моим”.

Согласно исследованиям, значительная часть речевой информации при обмене воспринимается через язык поз и жестов и звучание голоса. 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Это имеет принципиальное значение. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим

Общее представление о языке телодвижений

К концу XX столетия появился новый тип ученого-социолога -специалиста в области невербалики. Как орнитолог наслаждается наблюдением за поведением птиц, так и невербалика наслаждается наблюдением за невербальными знаками и сигналами при общении людей. Он наблюдает за ними на официальных приемах, на пляже, по телевидению, на работе - повсюду, где люди взаимодействуют между собой. Он изучает поведение людей, стремясь больше узнать о поступках своих товарищей для того, чтобы тем самым больше узнать о себе и о том, как улучшить свои взаимоотношения с другими людьми. Кажется почти невероятным, что более чем за миллион лет эволюции человека невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала шестидесятых годов 20 века, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, проделанные учеными - бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни.

**Восприимчивость, Интуиция и Предчувствия**

Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать эти сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда мы говорим, что у нас предчувствие, или что "шестое чувство" подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительности имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувством аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что-то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. А невосприимчивый человек, соответственно, не обратит на это внимания и усугубит свою ошибку.

Женщины обычно более чувствительны, чем мужчины и этим объясняется существование такого понятия, как женская интуиция. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчайшие подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.

Теперь давайте перейдём к рассмотрению отдельных элементов невербального общения и тех сообщений, которые они могут передавать.

**Позиция и дистанция**

Расположение лицом к лицу - это наиболее часто практикуемая, хотя и не единственная возможность расположения консультанта и клиента друг к другу. Позиция лицом к лицу, которая задаётся расположением кресел консультанта и клиента в пространстве кабинета - это приглашение к диалогу. “Я расположен к вам, я с вами прямо сейчас” - вот то послание, которое консультант стремится передать клиенту. Такая позиция свидетельствует о готовности консультанта к контакту, сообщает о его вовлечённости в беседу и приглашает клиента к открытому самопредъявлению. Однако иногда готовность консультанта к прямой встрече воспринимается клиентом как угроза. Эта проблема может быть разрешена, если изменить положение кресел и увеличить дистанции между консультантом и клиентом. Располагая кресла под некоторым углом и изменяя дистанцию, можно регулировать степень открытости и участия в контакте. Изначальное расположение кресел под определённым углом и на определённой дистанции задаёт последующие возможности регуляции контактной границы обоими участниками, поэтому обычно кресла ставят на расстоянии 1.5 - 2 метра под небольшим углом.

В разговоре труднее с теми, кто откидывается назад или разваливается в кресле. Наклон консультанта вперед передаёт сообщение “Я с тобой, мне интересен ты и то, что ты хочешь сказать”. А отклонение назад часто сообщает - “Я не совсем с тобой” или “Мне скучно”. Наклон вперёд может переживаться клиентом, погруженным в болезненные чувства, как поддержка со стороны консультанта, и, наоборот, отклонение назад - как отстранение и нежелание иметь дело с его чувствами. Слишком быстрый, внезапный наклон сокращает дистанцию между консультантом и клиентом, что может нарушить контакт и восприниматься как вызов. Так, например, консультант может сказать: “Итак, я выслушал ваши жалобы, а теперь я хотел бы узнать, в чём вы видите причины всех этих трудностей?”, при этом, как бы нависая над клиентом, резко наклониться вперед. Такое невербальное поведение может придать нежелательный смысл вполне уместному вопросу консультанта. И наоборот, если консультант резко отклонится назад после данной фразы, клиент может воспринять это как нежелание слушать его жалобы и пренебрежение к объяснениям их причин.

Хороший консультант с уважением относится к психологическим границам другого человеческого существа, он внимателен к расстоянию, комфортному для клиента, и использует реакции клиента в качестве обратной связи относительно оптимальной физической дистанции и психологической близости.

**Открытая поза**

Серьёзно упрощая положение дел, традиционно выделяют открытую и закрытую позы. Открытая поза свидетельствует об открытости консультанта и его восприимчивости к тому, что скажет клиент. Закрытая же поза, явными маркерами которой считаются скрещивания ног или рук, свидетельствует о меньшей вовлечённости в беседу.

Консультанту полезно периодически спрашивать себя: “В какой степени моя поза передает клиенту мою открытость и доступность?” Идеальным вариантом здесь можно считать ситуацию, когда принятие открытой позы является для консультанта естественным, аутентичным поведением. Типичным же является выбор между открытой, но при этом в той или иной степени неудобной, неестественной позой и комфортной, закрытой позой. В такой ситуации нужно как минимум отслеживать перипетии смен открытых и закрытых поз и использовать результаты наблюдения как информацию об особенностях вашего взаимодействия с клиентом. Это возможно, если периодически задаваться вопросом: “Что именно в поведении, реакциях клиента вызывает у меня желание сменить позу?” В ситуации же выбора, например, когда консультант непреклонно сохраняет открытую позу, но при этом всё его внимание сосредотачивается на злости на себя и клиента, пожалуй, лучше занять закрытую, но естественную позу и сконцентрироваться на природе взаимодействия и скрытых в вашей позе посланиях.

Открытая поза не предполагает, что заняв её, консультант отсидит в ней весь сеанс без изменений. Открытая поза только тогда произведёт должное впечатление, когда она будет не напряженной и естественной. Невербальная естественность включает в себя свободное и спокойное использование вашего тела в качестве средства коммуникации. Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как проявления заинтересованности и дружелюбия, а плавная смена поз и естественное использование жестов свидетельствует о спокойствии консультанта и включенности в контакт и порой напоминает танец.

**Выражение лица**

Выражение лица является важнейшим источником информации о человеке, особенно о его чувствах. Именно мимические реакции собеседника свидетельствуют о его эмоциональном отклике, служат в качестве средства регуляции процесса коммуникации. Кроме того, лицевая экспрессия является для клиента непосредственной информацией не только об испытываемых консультантом чувствах, но и о его способности сохранять над ними контроль.

Коротко коснёмся некоторых проявлений лицевой экспрессии и тех сообщений, которые они могут с собою нести. Наиболее заметным проявлением мимики является улыбка, которая, не будучи чрезмерно используемой, является хорошим позитивным стимулом. “Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, однако чрезмерная улыбчивость зачастую отражает потребность в одобрении... Натянутая улыбка в неприятной ситуации выдаёт чувства извинения и беспокойства... Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство” (Евсикова. Н.И. 1999)

Сдвинутые брови сами по себе обычно передают неодобрение, однако если консультант изредка сдвигает брови, он тем самым может сообщить клиенту, что не вполне следует за содержанием его речи. Сжатые челюсти могут свидетельствовать о твердости и уверенности, а также об агрессивном настрое. Страх, восторг, или удивление могут заставить слушателя открыть рот, как будто этим чувствам не хватает места внутри. А человек с напряженными ноздрями и опущенными уголками губ мог бы сказать: “Я дышу этим воздухом и нахожусь рядом с вами, но я не одобряю ни этот воздух, ни вас”. Это лишь немногие примеры тех сообщений, которые могут передаваться выражением лица в процессе взаимодействия консультанта и клиента. Отслеживание консультантом подобного рода мимических реакций, как собственных, так и клиента, рефлексия скрытых в них смыслов, могут существенно обогатить процесс терапевтической коммуникации.

**Визуальный контакт**

Глаза - это, как известно, зеркало души, поэтому визуальный контакт можно выделить в качестве отдельного специфического умения. Прямой визуальный контакт - это еще один способ сказать: “Я с тобой, я хочу услышать то, что ты хочешь сказать”. Как писал Станиславский. К.С. “взгляд - это прямое, непосредственное общение в чистом виде, из души - в душу” (цит. по Лабунской. В.А. 1999). Однако оптимальный вариант на мой взгляд, состоит в том, чтобы поддерживать визуальный контакт, но вместе с тем периодически позволять себе отвлекаться и смотреть на другие объекты, не задерживаясь надолго на них. То есть, визуальный контакт не нарушается, если время от времени вы отводите взгляд. Но если слишком часто отводить взгляд, клиент может воспринять это как нерасположение к нему, а также свидетельствовать о вашем дискомфорте, вызванном уровнем близости в ваших отношениях или личными проблемами, связанными с интимностью. Существует разница между открытым прямым взглядом и его крайностью - пристальным взглядом. Пристальный взгляд производит впечатление активного участия в контакте, на самом же деле зачастую он свидетельствует о “мёртвом контакте”. Пристальный взгляд, как будто человек хочет что-то разглядеть в глазах собеседника, может свидетельствовать также о специфической потребности в отзеркаливании, характерной для клиента с нарциссическим типом личности.

Визуальный контакт - это также средство взаимной регуляции процесса беседы. Всем нам из опыта повседневного общения известно, что визуальный контакт легко поддерживается при обсуждении приятной темы, однако собеседники обычно избегают его, когда речь заходит о запутанных или неприятных вопросах. Если говорящий то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, это обычно значит, что он ещё не закончил говорить. По завершении высказывания говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы предлагая тому вступить в разговор.

Кивки головой

Кивки головой - очень хороший способ показать клиенту, что вы его слушаете. Наблюдая за работой профессионалов, убеждаешься в том, насколько терапевтичным оказывается простое кивание головой, в сочетании с хорошим визуальным контактом и реакциями типа “Угу” и “Я понимаю”. Пожалуй, не превзойдённым мастером в этом “простом” деле был Карл Роджерс. К сожалению, на собственным опыте убеждаешься в том, насколько это сложно. Кивки головой являются для клиента непосредственным подтверждением того, что вы следуете за ним, шаг за шагом понимая сказанное. Это простейшее умение, если его последовательно использовать, начинает выполнять функцию обратной связи. Отсутствие кивков сообщает клиенту о недостатке понимания и необходимости прояснения, а их появление - о том, что смысл, который пытается выразить клиент, ухвачен. В заключение хочется заметить, что кивки головой как ничто другое требуют меры, так как при их чрезмерном использовании они скорее раздражают и сбивают с толку, чем способствуют диалогу.

**Тон, темп и громкость голоса**

Голос является важным средством выражения целого диапазона субъективных чувств и смыслов. Тон и темп речи может многое сказать о эмоциональном состоянии человека. Как правило, скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, возбуждён или обеспокоен. Быстро также говорит тот, кто пытается убедить своего собеседника. Медленная же речь часто свидетельствует об угнетённом состоянии, высокомерии или усталости.

То, насколько громко произносятся отдельные слова, может служить индикатором силы чувств. Та или иная фраза, в зависимости от интонации, может приобретать различный смысл. Так можно говорить уверенным и ноющим, принимающим и извиняющимся, ликующим и пренебрежительным тоном. Зачастую люди реагируют именно на интонацию, а не слова. Реакция клиента на то, что говорит консультант, во многом связана с тем, каким тоном с ним говорят. Поэтому консультанту нужно постоянно стремиться расширять диапазон интонационной выразительности и точно, без двойных посланий, выражать главное послание. Тон голоса должен быть не просто доброжелательным, он должен соответствовать тому, что говорится. С клиентом не стоит говорить слишком громко. Приглушенный голос в большей мере способствуют возникновению у собеседника ощущения доверительности.

Одним из проявлений голоса является смех. Смех может звучать мягко и с металлическими нотками, искренне и деланно. В некоторых ситуациях смех - это лучший способ снять напряжённость или избежать погружения в болезненные чувства. Смех и юмор в целом имеют большой положительный потенциал в консультативной практике, и его наличие в умеренных дозах - это признак хорошей атмосферы, однако слишком частые весёлые сессии требуют исследования. Кроме того, не стоит забывать, что такие слова как “высмеивать” и “насмехаться” отражают негативный аспект смеха. Очень важно, чтобы клиент не воспринимал ваши шутки как высмеивание его качеств, поэтому нужно крайне осторожно использовать шутки, в которых мишенью является клиент.

**Паузы и молчание**

Умение выдерживать паузу является одним из важнейших профессиональных навыков консультанта. Соблюдая паузу, консультант предоставляет возможность говорить клиенту, стимулирует диалог. Наличие пауз создаёт в беседе ощущение неторопливости, продуманности происходящего, поэтому не следует, слишком спешить задавать вопросы или комментировать то, что говорит клиент. Пауза даёт возможность добавить что-то к уже сказанному, поправить, уточнить сообщение. Пауза подчёркивает значительность того, что сказано, необходимость осмыслить и понять это. Молчание консультанта акцентирует предоставленную клиенту возможность говорить и, поэтому, когда консультант заговорит в свою очередь, есть основания ожидать, что его будут внимательно слушать.

Время паузы воспринимается в беседе по-особому. Минутная пауза может восприниматься как вечность. Следует помнить, что чрезмерная пауза вызывает тревогу и провоцирует агрессию. Допустимая длительность паузы зависит от стадии консультирования и состояния клиента. Фактически, консультанту следует выдерживать некоторую паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех интеракций, которые содержат непосредственный вопрос. На первой встрече вряд ли стоит затягивать паузу более чем на 20 секунд. В последующем нормальная пауза обычно не превышает 30-40 секунд. А в длительном курсе психологического консультирования пауза может длиться минуты.