

Консультация на тему:

«Вербальные и невербальные средства
общения.»

Выполнила: Охтова А.М.





Вербальные и невербальные средства общения

Общение осуществляется разными средствами. Выделяют **вербальные и невербальные средства общения**.

Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.

Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

Итак, язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения.

При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

К основным **невербальным средствам общения** относятся:

Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения. К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Жестика. Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов. О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции.

Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы - 20, итальянцы - 80, мексиканцы - 180.

Интенсивность жестикуляции может расти вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.





Мимика. Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут брови и губы.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Пантомимика - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко глядит вверх или в том направлении, куда идет.

Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Одним из первых на роль позы человека как средства в невербальном общении указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях,





проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом вывода из этой позы является предложение что-нибудь поддержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это - поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

Такесика — роль прикосновений в процессе невербального общения. Здесь выделяются рукопожатия, поцелуи, поглаживания, отталкивания и т.п. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Проксемика - определяет зоны наиболее эффективного общения. Э.Холл выделяет четыре основные зоны общения:

- Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение «чужого» в эту зону расценивается как угроза.
- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт.
- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и





ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.
- Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д..

В общении также важно обращать внимание на голосовые характеристики, относящиеся к невербальному общению. **Просодика** - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выразить наши чувства и мысли.

Хотя природа и наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее. Общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно.

Упражнение «Открытка»

Цель: знакомство с участниками, создание непринужденной психологической атмосферы, развитие фантазии.

Инструкция: Участники выбирают по 1 открытке. Открытка может быть или ассоциацией, или визуальной поддержкой, или подходящим примером.

Педагоги по очереди демонстрируют выбранную открытку и рассказывают о себе «*На открытке.... как и я.....*»

Упражнение «Анкета»

Цель: актуализация собственного настроения и педагогов в целом

Инструкция: Каждому педагогу задается вопрос «С каким настроением вы начинаете это занятие? Если бы вам предложили выбрать погоду под ваше настроение, какую бы вы выбрали?»

Упражнение «Я отличаюсь от тебя?»

Цель: снятие излишнего эмоционального напряжения в группе, развитие навыков межличностного общения.

Инструкция: Предложить педагогам разделить на пары. И в течении 2 минут вести разговор на тему "Чем мы похожи"; затем 2 минуты - на тему "Чем мы отличаемся". По окончании проводится обсуждение, обращается внимание на то, что было легко и что было трудно делать, какие были открытия. В итоге делается вывод о том, что все мы, в сущности, похожи и в то же время разные, но мы имеем право на эти отличия, и никто не может нас заставить быть другими





Упражнение «Мимическая гимнастика»

Цель: упражнение знакомит педагогов с мимикой как одним из способов невербального общения.

Инструкция: Представьте, что мы путешествуем и попадаем за границу, в незнакомую страну. Мы не знаем чужого языка, но нам как-то надо понять иностранцев.

Подготовимся к встрече. Сделаем мимическую гимнастику:

1. Сморщить лоб, поднять брови (удивление). Расслабиться.
2. Сдвинуть брови, нахмуриться (сердусь). Расслабиться.
3. Расширить глаза, открыть рот, руки сжаты в кулаки (страх, ужас).

Расслабиться.

4. Расслабить веки, лоб, щеки (лень). Расслабиться.
5. Расширить ноздри, сморщить нос (брезгливость). Расслабиться.
6. Сжать губы, прищурить глаза, сморщить нос (презрение).

Расслабиться.

7. Улыбнуться, подмигнуть (мне весело, вот я какой!).

А сейчас разобьемся на пары и покажем мимикой что-то, другие должны отгадать показанное настроение.

Упражнение «Передать одним словом»

Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе общения.

Материалы: карточки с названиями эмоций.

Инструкция: Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны сказать слово «Здравствуй» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Список эмоций: Радость, удивление, разочарование, подозрительность, грусть, гнев, усталость, уверенность, восхищение, страх. Приложение 1

Вопросы для обсуждения:

1. Легко ли вам было выполнять данное упражнение?
2. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?
3. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?
4. Какие эмоции вы испытываете в жизни чаще?

Упражнение «Подарок»

Все участники садятся по кругу.

«Пусть каждый из вас по очереди делает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать ("вручить") молча (невербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят.»

Педагог-психолог: Баркова Л.И.

