МЭСИ

Реферат по психологии деловых отношений

на тему: **«Невербальные способы общения в психологии»**

Москва 2010 г.

**Введение**

Язык нашего тела, по сравнению с другими вербальными (речевыми) средствами общения, является уникальным. Если представить, что именно он несет от 60 до 80 процентов передаваемой собеседнику информации, легко понять необходимость в интерпретации этого способа контакта. Если мы желаем быть уверенными, что точно поняли человека, мы должны соединить в одну общую картину информацию от тела и словесные выражения.

Кто из нас не сталкивался с ощущением неясной тревоги при общении с человеком, когда он утверждал одно, однако подсознательно вы чувствовали его фальшь. Вы скажете, что это интуиция и хорошо тем, кто ее имеет. На самом деле, интуицию легко развить, наблюдая за собеседником и, зная конкретное значение жестов, сделать верные выводы. В этом реферате я постаралась раскрыть многие способы невербального общения.

**Пример невербального общения**

В одном университете на занятиях психологии провели эксперимент. Аудиторию, которая состояла из женатых пар, разделили на две группы по половому признаку и давали просмотреть видеозаписи различных вариантов плача младенцев. Затем попросили объяснить их значение. Большинство женщин, у которых были дети, безошибочно расшифровали их (голод, мокрые пеленки, боль и т.д.), в то время как мужчины не видели в вариантах плача особого различия. Это позволило сделать вывод, что женщины, как более чувствительные и наблюдательные, легче интерпретируют невербальные жесты. Мужчинам это сделать труднее, им нужна конкретика, а не всякие там сентиментальные переживания. Конечно, встречаются и исключения.

Этот случай еще объясняет тот факт, почему сильному полу бывает сложно сказать неправду своей жене, которая будто читает по глазам реальное положение вещей.

**Невербальные средства общения**

Итак, рассмотрим невербальные средства общения. Чтобы четко понять их многообразную структуру, приведем их классификацию:

1)Движения экспрессивно-выразительные (поза тела, мимика, жесты, походка).

2)Тактильные движения (рукопожатие, похлопывание по спине или плечу, прикосновения, поцелуи).

3)Взгляд визуально-контактный (направление взгляда, его длительность, частота контакта).

4)Пространственные движения (ориентация, дистанция, размещение за столом).

В этой части статьи подробно остановимся на первых двух группах средств невербального общения и постараемся охарактеризовать их смысл. Следует помнить, что интерпретировать отдельно взятый жест без совокупности других сигналов тела, значит, ввести себя в заблуждение. Поэтому, прежде чем сделать конкретные выводы, нужно учесть все нюансы поведения собеседника, а также его физическое и психологическое состояние.

**Движения экспрессивно-выразительные**

Открытые жесты и позы тела

Открытость

Руки собеседника повернуты ладонями вверх и широко раскинуты в стороны. Посадка головы прямая, плечи расправлены. Взгляд прямой. Мимика лица естественная, без напряжения и скованности. Эта поза дружелюбия, как средство невербального общения говорит об открытости, искренности. О ней также говорит пожатие руки с обхватом ее двумя своими руками. Мужчины могут в разговоре расстегнуть рубашку или пиджак. Общаясь с таким человеком, невольно расслабляешься и испытываешь к нему доверие.

Этот прием рекомендуем применять при общении со значимыми для вас людьми. В сочетании с искренним тоном вы быстро завоюете к себе расположение.

Симпатия

В невербальном общении существует понятие ментального контакта, которое выражается в непроизвольном копировании жестов друг друга или всего поведения. Друг другу посылается сигнал: «Я тебя прекрасно понимаю». И действительно, если бросить взгляд на мирно беседующую пару за столиком, увидим схожие позы, одинаковое расположение рук вплоть до зеркальности. Если вы хотите убедить другого человека в безоговорочном разделении его мнения, просто скопируйте его положение тела.

Если понаблюдать за походкой счастливого влюбленного человека, отметим летящую походку, которая сильно бросается в глаза. Она также характерна для уверенных в себе, энергичных людей. Создается впечатление, что все проблемы им нипочем.

**Закрытые жесты и позы (защита, подозрительность, скрытность)**

Обман

Вы наверно видели, как в разговоре кто-то прячет руки? Вполне вероятно, что он говорит неправду, так как подсознательно мозг человека посылает сигналы телу и при сказанной лжи возникает сильное желание убрать руки в карман, почесать нос, потереть глаза. Все это типичные признаки, однако, как уже говорили, объяснять значение невербальных жестов надо в совокупности. Почесать нос может человек, страдающий насморком, потереть глаза – ребенок, только что проснувшийся и т.д.

Оборона

Руки, скрещенные на груди, перекрещенные ноги в положениях стоя и сидя – классический жест закрытости, недоступности. Частое моргание является признаком защиты, растерянности. Эмоциональный статус человека не позволяет чувствовать себя свободно и непринужденно. Если вы попробуете договориться о чем-то с таким собеседником, вполне вероятно, что получите отказ. Чтобы «растопить лед», советуем использовать уже описанное выше средство невербального общения, попытайтесь принять открытую позу с ладонями вверх.

**Жесты размышления и оценки**

Сосредоточенность

Выражается в пощипывании переносицы с закрытыми глазами. Когда человек, с которым вы общаетесь, решает, как поступить или что делать, в общем думает над решением определённого вопроса – в это время он может потирать подбородок.

Критичность

Если человек держит руку у подбородка, с вытягиванием указательного пальца вдоль щеки, а другой рукой поддерживает локоть, его левая бровь опущена – вы поймете, что у него созрела негативная оценка к происходящему.

Позитивность

Интерпретируется как небольшой наклон головы вперед и легкое касание рукой щеки. Корпус тела наклонен вперед. Перед вами заинтересованный в происходящем, положительно относящийся к информации человек.

**Жесты сомнения и неуверенности**

Недоверие

Наверно, вы замечали, как некоторые студенты, слушая говорящего, прикрывают рот ладонью? Этот жест говорит о несогласии с мнением лектора. Они как бы сдерживают свои высказывания, подавляют истинные чувства и переживания. Если в беседе ваш друг неожиданно сделал жест недоверия, остановитесь и подумайте, какие слова вызвали такую его реакцию? Наблюдая за поведением начальника, подчиненный поймет, что нужно сказать, а о чем лучше промолчать. Недоверие быстро переходит в непринятие, а затем в отказ.

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. Как интерпретировать такой жест, если вам сказали о полном понимании? Здесь предпочтение следует отдать невербальному сигналу тела. В данном случае человек ничего не понял. Рука, обхватывающая другую за локоть сзади, также говорит о неуверенности, вероятно, ее хозяин находится в малознакомом обществе.

**Жесты и позы, свидетельствующие о нежелании слушать**

Скука

Собеседник подпирает свою голову рукой. Понятно, что он безразличен к происходящему. Если же он сидит в аудитории, можно с уверенностью сказать: излагаемый лектором материал совершенно неинтересен. В таких случаях рекомендуем сменить тему разговора на волнующую его или «встряхнуть» неожиданным вопросом. Будьте уверены, что тот очнется, а это вам как раз и нужно.

Неодобрение

Стряхивание с себя несуществующих ворсинок, расправление складок одежды, одергивание юбки в невербальном общении признак несогласия вашего оппонента с излагаемой точкой зрения. Вы быстро поймете необходимость перейти на нейтральные темы. Однако, если к рукаву пиджака действительно прилипла ниточка, помялась одежда, не стоит расценивать подобное как жест неодобрения.

Готовность уйти

Можно определить по таким признакам как 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

Когда человек говорит явную ложь, и понимает, что вы его раскусили, он будет испытывать раздражение от вашей правоты, которое может проявиться в непроизвольном ослаблении галстука или воротника. В невербальном общении это может также проявляться в потирании шеи, лишних движениях руками, пощипывании сумочки у дамы, машинальном черчении на бумаг

**Жесты доминирования**

Превосходство

Так называемая «директорская поза» или «поза босса» в сидячем положении. Руки лежат за головой, одна нога на другой. Если веки едва прикрыты или уголки глаз чуть прищурены, взгляд направлен вниз – перед вами высокомерие, пренебрежение. Это положение тела как средство невербального общения часто принимают начальники, люди руководящих должностей. Они уверены в себе, демонстративно выражают свою значимость перед другими. Попытка скопировать данный жест грозит скорым увольнением с работы.

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. Можно проверить, насколько прочно тот отстаивает свой статус лидера простым способом: повернуть свою руку вверх. Если почувствовали сопротивление, значит, вам не удастся убедить его занять равенство между вами.

**Тактильные движения**

К ним относятся объятия, рукопожатия, похлопывания по плечу или спине, прикосновения, поцелуи.

Объятия

По характеру объятий, их силе, длительности определяют значение выражаемых человеком чувств.

Закадычные друзья, находившиеся в долгой разлуке, при встрече чуть ли не душат друг друга в крепких объятиях. Влюбленные задерживаются в нежных объятиях продолжительное время. Объятия между дальними родственниками, в зависимости от поддерживаемых ранее контактов, могут быть как сдержанными, холодными, так и пылкими. Между близкими людьми они носят мягкий задушевный смысл. На соревнованиях по борьбе, например, участники коротко обнимаются и расходятся.

Такое средство невербального общения как объятия чаще встречаются у представителей сильной половины человечества, между женщинами они встречаются немного реже. Сейчас можно на улицах увидеть двух девчонок-подростков, бегущих друг к другу с распростертыми объятиями. В этом возрасте частота подобных контактов, как между мальчиками, так и между девочками носит экспрессивный характер, когда хочется выплеснуть наружу избыток радости, восторга и восхищения встречей. Если вы видите однополые пары, медленно прохаживающиеся по тротуару в сплетенных объятиях, это невольно может навести на мысль о нетрадиционной ориентации.

Рукопожатия

Рукопожатия, как одно из средств невербального общения, тоже различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника вкупе с радостным восклицанием говорит об искренности партнера, его желании продолжить беседу. Обхват руки своими в виде «перчатки» также говорит о дружелюбии. Но если вам протягивают неживую руку, словно дохлую рыбу, с вами не хотят контактировать.

Холодная рука в пожатии может сигнализировать о том, что ее владелец либо замерз, либо сильно волнуется. О нервном переживании говорят запотевшие ладони. 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.

Похлопывания по спине или плечу

Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Их можно увидеть практически во всех возрастных категориях. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь.

Кстати, не следует путать этот жест с применяемым в медицинской практике. По спине хлопают новорожденного ребенка, чтобы тот закричал и расправил легкие, сзади хлопают подавившегося человека. Похлопывание является разновидностью приемов в массажной практике. То есть, от текущей ситуации зависит конкретное значение данного жеста.

Прикосновения

Прикосновения широко встречаются в мире невербального общения. В учебной деятельности оно помогает остановить расшалившегося озорника, в случае с глухим человеком – обратить на себя его внимание, во врачебной практике с помощью данного жеста диагностируют состояние здоровья, техника массажа построена на совокупности способов прикосновения к телу, в интимной сфере между супругами они служат прелюдией к соединению. Различного характера прикосновения являются индикатором невысказанных чувств партнера. Они могут быть нежными, ласковыми, легкими, сильными, грубыми, ранящими и т.д.

Поцелуи

Поцелуи, как разновидность тактильного жеста, широко применяется во всех аспектах жизни человека. По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев. Мать целует ребенка нежно и с любовью, между любящими людьми они могут варьировать от легкого прикосновения губ до страстного поцелуя. Здесь мы отметим, что поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными. Целуют при встрече и на прощание, целуют во время рождения.

Взгляд визуально-контактный

Контакт глаз является неоспоримо важным процессом коммуникации. Как вы уже знаете, человек получает именно через зрение около 80% впечатлений от всех органов чувств. С помощью глаз можно передать самые различные выражения, благодаря им мы можем осуществлять процесс управления ходом беседы, обеспечить обратную связь в поведении человека. Взгляд помогает в обмене репликами, так как большинство высказываний без участия глаз было бы бессмысленным.

Вспомните, как остро собеседники в Интернете нуждаются в разнообразных смайликах, которые являются заменой такого средства невербального общения как обмен взглядами, выражения лица. Ведь не видя друг друга, гораздо труднее передать испытываемые чувства. Разработчики программ мгновенного обмена сообщениями, улучшая их программные характеристики, стараются включить и расширить функцию выражения глаз, общей мимики и различные жесты руками. И, как показывает практика, спрос на такие программы типа ICQ, весьма велик. Люди жаждут полноценного общения и в Сети. А появление функции видеозвонков в сотовых телефонах и установка видео оборудования на компьютер, позволяющего общаться в интерактивном режиме, созерцая друг друга, как раз и является ответом на потребность в живой коммуникации на удаленном расстоянии.

Также взгляд принимает участие в выражении интимности, откровенности. С его помощью вы можете устанавливать степень приближенности к человеку.

В общении взгляд, как правило, осуществляет информационный поиск, например, слушающий смотрит на говорящего, и если тот сделал паузу, молча ожидает продолжения, не прерывая контакта глаз; дает сигнал о свободном канале связи, например, говорящий знаком глаз сообщает, что разговор окончен; помогает установить и поддержание социальных отношений, когда мы ищем взгляд человека, чтобы вступить в беседу.

В психологии существуют несколько видов взглядов, каждый из которых несет весьма существенную информацию о мыслях человека:

1)Деловой взгляд – когда мы смотрим на лоб и в глаза собеседника. Часто мы себя так ведем при встрече с малознакомыми людьми, руководителями и начальниками.

2)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.

3)Интимный взгляд – проходит через линию глаз собеседника и опускается на уровень ниже подбородка, шеи на другие части тела. Может быть расширение зрачков, как предвкушение удовольствия.

Мужчинам труднее обмануть своих жен, подружек, так как женщины гораздо быстрее могут изобличить во лжи, читая по глазам. Как же это им удается? Прежде всего, по характерным изменениям глаз вследствие сокращения глазных мышц. При попытке обмануть, человеку трудно выдержать пристальный взгляд, он моргает и отводит глаза в сторону. Эти признаки могут присутствовать и при печали, стыде, отвращении. Если испытывает страдание, из глаз льются слезы, но они появляются и при смехе, радости.

В любом случае для правильной интерпретации невербальных жестов учитываем окружающую обстановку, контекст обстоятельств. Одно определенно точно можно утверждать: расширение или сужение зрачков, которое возникает, как ответ на возбуждение, совершается непроизвольно, без учета сознания, в этом участвует вегетативная нервная система. Если направлением взгляда еще как-то можно управлять, то изменение зрачков для нас неподвластно. Когда мы говорим о человеке: «у него выразительные глаза», «у нее злой взгляд», «она сглазила меня», то имеем в виду как раз ту информацию, полученную путем невербального общения при наблюдении за зрачками человека. У детей, брошенных родителями, взгляд сухой, отстраненный, наполненный болью одиночества, что придает им взрослое выражение. Напротив, любимые и обласканные малыши совершенно по-другому смотрят на мир.

Долгота взгляда может говорить о степени заинтересованности.

Пристальный, неотрывный скажет вам о намерении выведать у вас какую-то информацию или заставить вас подчиниться. У влюбленных пар подобный взгляд служит сигналом начать активное ухаживание. Если пристальный взгляд направить на спящего человека, подсознательно тот может испытать беспокойство, даже проснуться. Интересно, что в мире животных пристальный взгляд служит сигналом к готовящейся атаке, поэтому ничего удивительного нет, когда, ощущая подобный сигнал от малознакомого человека, вы испытываете тревогу и желание скрыться. Периферическим (боковым) зрением мы способны видеть предметы и обстановку вокруг себя, анализировать степень опасности.

У серийных убийц и маньяков взгляд сильно разнится от взгляда обычного человека. Все предшествующее до данной точки времени поведение человека, ситуации, которые он решает и способы, которыми пользуется в устранении проблем – все накладывает отпечаток на выражение его глаз. Усталая мать после бессонной ночи с грудным ребенком, пенсионерка, живущая на крохи, студент, не получивший стипендию, на которую рассчитывал – у всех своеобразные выражения глаз. Если, к примеру, вы состоите в близких отношениях с такими людьми, вы обязательно поймете причину подобного взгляда.

**Пространственные движения**

Та или иная дистанция в контактах между личностями определяется социальным положением общающихся, их национальными признаками, возрастом, полом, а также характером взаимоотношений партнеров. И это также является одной их форм невербального общения, которые полезно знать. Кстати, эти знания о пространственной ориентации согласно конкретной ситуации, активно используются психологами, социологами, политологами.

По расположению двух людей за столом можно судить о характере их общения.

* Позиция углового расположения – наиболее благоприятна для общения ученика с учителем, руководителя с подчиненными, так как у обоих есть достаточный простор для обмена взглядами, жестикулирования. Угол стола служит успокоительным барьером, защищающим от неожиданных выпадов. Взгляды их не перекрещиваются и когда затрагиваются трудные моменты обсуждения, всегда можно направить глаза на неподвижный объект и сосредоточиться на формулировке ответа.
* 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. Барьер в виде стола между ними дает шанс относительной безопасности в случае, если мирное обсуждение вдруг перейдет в фазу размахивания руками и желания схватить противника за грудки. В этом случае положение напротив друг друга помогает не упустить невербальные сигналы собеседника и вовремя на них реагировать.
* Независимая позиция – говорит о нежелании общаться. Собеседники сидят по разным углам стола, что отрицательно влияет на процесс коммуникации. Если попытаться изменить положение, сесть поближе, другой человек может демонстративно встать и покинуть помещение. Это самая негативная форма общения за столом и форма невербального общения в целом.
* Позиция направленного сотрудничества – между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом. Общение носит доверительно-интимный характер. В такой позиции можно обсудить чуть ли не все вопросы и темы, поскольку собеседники полностью принимают друг друга.

По положению двух беседующих людей, их степени приближенности друг к другу выделяют виды личных пространств:

* общественное (расстояние между ними более 3,5 метров);
* социальное (от 3,5 до 1,5 метров);
* личное (от 1,5 метра до 40 см);
* интимное и сверхинтимное (от 40 см и ближе).

Если малознакомый человек попытается переступить границу вашей личной дистанции, вы инстинктивно отступите назад или вытянете руки, чтобы не допустить вторжение в ваше личное пространство. Вы можете почувствовать гнев, учащение пульса, выброс адреналина. Если вы попали в ситуацию, когда вторжение неизбежно (лифт, переполненный транспорт), рекомендуем постараться сохранить спокойствие, не разговаривать с ним, лучше отказаться даже невербального контакта с ним (не смотрите человеку в глаза).

По поводу сохранения своего территориального пространства был проведен интересный эксперимент. Девушку после инструктажа просили сесть рядом с занимающимся человеком за столом в библиотеке. Она незаметно старалась подсесть как можно ближе, и с каждой ее попыткой сосед инстинктивно отодвигался к краю. Каждый из вас испытывал подобное желание в такой ситуации сохранить свою территорию с помощью различных невербальных жестов, например, отодвигания локтя, отгораживания плечом от назойливого соседа, втягивании головы.

Сохранение личной дистанции можно увидеть и в транспорте. Замечено, что в пустой транспорт люди садятся по одиночке на парные места. Если их нет, занимают место рядом с достойным доверия соседом, отворачиваясь в другую сторону.

Еще один пример невербального общения. В парке люди любят занимать все пространство на скамейках. Если же к одиноко сидящему подойдет другой и попросит разрешения сесть, как правило, тот получает согласие. Но очень скоро первый уходит, выискивая себе свободную лавочку.

В сельской местности понятие личного пространства намного шире, чем в городе. Собеседники могут переговариваться на расстоянии 2-5 метров, и это не является проблемой или неудобством. В городе же, где довольно высокая плотность населения, личное территориальное пространство сужается до минимума и опять же это не мешает свободному общению. Наибольший дискомфорт испытывает сельский житель при нахождении в городе. Он буквально физически будет ощущать нехватку воздуха и места. Есть данные, как много проблем адаптации возникало у них при переезде в город, как испытывали мучительную тоску по просторам полей и лугам, тишине и свежести воздуха, насыщенным своеобразными ароматами земли, травы. Что и говорить о психологических страданиях в общении с большим количеством абсолютно равнодушных людей, вечно спешащих по важным делам.

Между близкими людьми негласно устанавливается интимная дистанция, в которой все чувствуют себя комфортно. Изменение ранее устоявшихся границ личного пространства может свидетельствовать о возникновении другого типа отношений. Яркий пример такого невербального общения: парень и девушка, только что познакомившиеся друг с другом, устанавливают социальную дистанцию. По мере углубления и развития отношений, дистанция сменяется на личную и интимную.

По пространственному расположению нескольких людей в комнате можно определить, кто кому симпатизирует, даже если они не афишируют свои чувства. Свое доброжелательное отношение к соседу выражается в повернутом к нему корпусе тела, головы и направленных на него носках обуви. Если в общении попался занудный человек, а хочется поговорить с интересной девушкой, носки ног стоят в ее направлении, хотя тело продолжает оставаться повернутым к зануде.

Оказавшись в определенном помещении, люди часто разбиваются на маленькие группы и начинают внутри них свои обсуждения. Интересно проследить средства невербального общения в такой ситуации. Например, когда посторонний пытается примкнуть к группе. Он сначала подходит ближе. Группа оглядывается на него и если он вызвал антипатию, круг беседующих незаметно смыкается, так что тот оказывается в стороне. Если же он привлек внимание собеседников, образуется небольшой проход, куда и вклинивается новый участник. В случае утраты интереса к новенькому, круг незаметно выталкивает его, образуя цепочку активных участников группы.

**Заключение**

Завершая данный обзор, отметим, что вышеприведенная классификация невербальных средств общения отнюдь не является целостной и законченной. Она отражает лишь одну сторону многообразия способов вхождения человека в социум. Ведь сколько ни живет человек – он постоянно привносит новые и новые варианты общения, являющиеся наиболее актуальными в конкретных обстоятельствах.

Умение правильно толковать невербальные сигналы значительно облегчит попытки влиться в любую сферу человеческих отношений и не раз сослужит вам добрую службу в критических ситуациях.