Оглавление

[Введение. 2](#_Toc198568113)

[1.Невербальные средства общения 3](#_Toc198568114)

[1.1.Характеристика процесса общения 3](#_Toc198568115)

[1.2.Место невербальных средств в процессе общения. 3](#_Toc198568116)

[2.Возможности мимики, жестов, интонации в процессе общения 3](#_Toc198568117)

[2.1.Мимика, как признак эмоционального состояния 3](#_Toc198568118)

[2.2.Маски, как средство «безличной» коммуникации 3](#_Toc198568119)

[2.3.Язык жестов. 3](#_Toc198568120)

[2.4.Интонация, как вид информации 3](#_Toc198568121)

[Заключение. 3](#_Toc198568122)

[Список используемой литературы. 3](#_Toc198568123)

**Введение.**

Сущность человека общественная, без возможности общения он не может существовать.

По способу общения выделяются *вербальное* (словесное) и *невербальное* (неречевое) общение. В своей курсовой рабате я рассмотрю именно неречевое общение. “Каждое движение души, имеет свое естественное выражение в голосе, жесте, мимике”, - писал Цицерон. Язык жестов, мимики, телодвижений называется языком речевого общения.

Способ организации усвоенных человеком неречевых средств общения и преобразованных в индивидуальную, конкретно-чувственную форму действий и поступков называется неречевым поведением.

Неречевые средства могут быть сведены к кинетическим (движения тела), пространственным (организация поведения, межличностного общения), к временным характеристикам взаимодействия.

Неречевые средства выполняют *осведомительную* и *регулятивную* функции в процессе общения.

Многие ученые говорят о том, что словесный канал используется для передачи информации, а невербальный для “обсуждения” межличностных отношений.

Независимо от культурного уровня человека, слова и сопровождающие их движения совпадают с такой степенью предсказуемости, что некоторые ученые утверждают, что хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение делает его собеседник в момент произнесения той или иной фразы.

Следовательно, чтобы понять смысл высказывания, недостаточно проникнуть в смысл слов, необходимо понять чувства говорящего, проанализировать его неречевое поведение.

Исследования психологов показывают, что эмоции не только зависят от ситуации общения, но и сами оказывают существенное влияние на его развертывание, на проявление эмоционального облика каждого из участников.

Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному речевому каналу общения. Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80% коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40% информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют нас задуматься над значением «невербалики» для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка - языка телодвижений, на котором все мы с вами разговариваем, даже не осознавая этого.

**1.Невербальные средства общения**

Вербальная (словесная) система обычно накладывается на развернутую систему схему невербального компонента. Например, интонация формируется раньше, чем реализуются лексические единицы. Для журналиста-коммуникатора, работающего с аудиторией, крайне важно знать невербальную сторону коммуникации, уметь ею пользоваться. Все компоненты невербальной коммуникации: фонационные (тембр, тон, интонация), мимические, пантомимические, смешанные, дают важную информацию о ходе общения.

Невербальные аспекты коммуникации начали активно изучаться только в конце 60х годов. Джулиуэт Фаст в 1970 г. сделал обзор работ специалистов по невербальной коммуникации, в которых подчеркивал, что особенностью языка телодвижений является то, что проявляется в виде импульсов на уровне нашего подсознания. Именно поэтому мы доверяем невербальному языку общения больше, чем обычному. Природа невербальных сигналов не ясна (являются ли врожденными или приобретенными генетически сигналы – вопрос дискуссионный). Ясно лишь то, что ключом в правильной интерпретации движений и жестов является конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов, а также контекст, в котором жесты проявляются.

Научные исследования показывают, что существует прямая зависимость между статусом, властью, престижем человека, его словарным запасом. Существует зависимость между красноречивостью и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла сообщения. Так, человек, находящийся на вершине социальной лестницы и профессиональной карьеры, пользуется богатством своего словарного запаса в процессе коммуникации, в то время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще использовать жесты, а не слова.

**1.1.Характеристика процесса общения**

Сам процесс общения понимается как процесс обмена информации, т.е. вовремя совместной деятельности люди обмениваются между собой разными идеями, и интересами, настроениями, чувствами. При всяком рассмотрении человеческой коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь формальная сторона дела: как информация передаётся, в то время как в условиях человеческого общения информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается.

Общение нельзя рассматривать лишь как отправление информации какой-то передающей системой или как приём ее другой системой, так как в отличие от простого «движение информации» между двумя устройствами имеется в виду отношение двух индивидов, каждый из которых является активным субъектом: взаимное информирование их предполагает налаживание в совместной деятельности. Процесс общения может быть как вербальным так и не вербальным. Вербальный процесс общения это слова, звуки то что мы говорим, а невербальный процесс общения это наши жесты мимика позы и т.д.

**1.2.Место невербальных средств в процессе общения.**

Как это ни странно на первый взгляд, три четверти информации о нашем партнере по общению, о его истинных чувствах и намерениях мы черпаем не из того, что он говорит, а непосредственно наблюдая за едва уловимыми деталями его поведения. Иначе говоря, межличностные коммуникации в основном осуществляются за счет невербальных средств – параллельного, и часто более богатого языка общения, элементами которого являются не слова, а мимика и жестикуляция, пространственные и временные рамки, интонационные и темпо ритмические характеристики речи, символические коммуникативные знаки. Большинство из нас не отдает себе отчета в значении невербалики, привычно думая, что большую часть информации мы получаем благодаря словесно-знаковой системе – языку. Иными словами, характер общения с самого начала частично задается пространственными и некоторыми иными визуальными “ключами”, причем в этом звене совершенно несущественно, какое место невербальные компоненты будут занимать в самом процесс общения. Как правило, невербальный язык является результатом не сознательной тактики поведения, а подсознательных импульсов, поэтому его крайне трудно подделать, и доверять ему можно значительно больше, чем словам. Мы часто ссылаемся на интуицию, говорим о « шестом чувстве», благодаря которому, например, замечаем неискренность собеседника. На самом деле – это просто внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным деталям, умение читать несловесные сигналы и отмечать их несовпадение с тем, что говорится – «неконгруэнтность» коммуникативных приемов.

Однако невербальные компоненты общения могут рассматриваться и с точки зрения *реципиента* как часть ориентировочной основы для его коммуникативной деятельности. Под этим углом зрения невербальные “ключи” могут быть общими для коммуникатора и реципиента, а могут быть значимыми лишь для последнего; это часть таких “ключей”, которая с точки зрения коммуникатора входит в исполнительную фазу его коммуникативной деятельности. Здесь возникает основная для современных исследований невербального общения проблема соотношения невербального *поведения* и невербального *общения* как такового, т.е. не интенциональных и интернациональных компонентов коммуникативной деятельности коммуникатора. Эта проблема в последнее время детально анализировалась в специальной работе Мортона Винера и его сотрудников, которые предлагают все “поведенческие процессы” на четыре класса в зависимости от их места в процессе общения: а) “поисковые процессы” (т.е. собственно ориентировочные);

б) процессы коррекции ; оба эти класса определяют набор кода общения;

в) регуляторы, разделяемые на сигналы, исходящие от слушателя и подтверждающие понимание, и сигналы, исходящие от коммуникатора “запрашивающие” реципиента о понимании;

 г) модуляции сообщения, т.е. реакции на изменение различных условий общения, в том числе и на процессы, перечисленные выше.

 Уже по этой классификации видно, что проблема невербальных компонентов общения как ориентировочной основы для коммуникатора распадается на две: проблема *статистических* факторов, независимых от динамики процесса общения в группе, и проблема *динамических* факторов, возникающих в самом процессе общения.

Невербальные компоненты общения могут выступать и как часть исполнительной фазы общения, не будучи значимыми для процесса общения в целом и лишь дополняя, уточняя, изменяя понимание сообщения реципиентом.

Наконец, они могут быть абсолютно незначимы для реципиента, являясь своего рода издержками собственно коммуникативного поведения.

Именно поэтому, а не из простой жестокости допрашиваемого в полиции сажают на стул на открытом и ярко освещенном пространстве – так от внимательного следователя не ускользнет ни одна деталь его поведения. На этом же принципе основан широко известный «Детектор лжи», отмечающий благодаря чувствительным датчикам то, что с трудом различает и анализирует глаз. Давно отмечено, во время избирательных компаний женщины очень редко руководствуются в своем выборе преимуществами программы того или иного кандидата, тем более, что все программы в этот период весьма похожи одна на другую. Их выбор определяют такие неполитические и трудно формализуемые вещи как «симпатия» и «обаяние», то, как кандидат говорит, держится, улыбается и т. д. И часто этот выбор оказывается верным. Одновременно женщины, как правило, лучше справляются с работой специалистов по связи с общественностью, гибче ведут переговоры. Причина этих двух явлений одна – их «интуиция» развита сильнее, чем у мужчин, и особенность эта выработана всеми предшествующими поколениями. Первые месяцы жизни ребенка женщины могут общаться с ними только невербально, учась расшифровывать их бессловесный язык. Вспомните фильмы Чаплина – гения невербальной коммуникации, для которого в эпоху немого кино не существовало другой возможности передачи нюансов человеческих отношений. Попробуйте при случае захватывающую светскую игру в бессловесную вечеринку, где гости могу общаться друг с другом как угодно, но только не при помощи слов – дотрагиваться, гримасничать, жестикулировать, но не говорить – она может оказаться очень интересным уроком по невербалике. Примерно такой тренинг проходят актеры в рабочей маске мима. Маска эта закрывает лицо, как бы стирая его, заставляя обходиться не только без слов, но и без мимики, выражая все чувства и мысли средствами одой пантомимики – языка жестов и поз. Одна из первых попыток составления пособия по трактовке невербальных сигналов принадлежит Аллану Пизу, автору мирового бестселлера «язык жестов». Вообще, словарь поз и жестов - вещь довольно бессмысленная, и трудно найти профессионального коммуникатора, который бы обращался к Пизу, но главной цели он достиг - ему удалось привлечь внимание людей к языку жестов, показать их значение в коммуникациях.

**2.Возможности мимики, жестов, интонации в процессе общения**

Жесты, мимика, интонации — важнейшая часть делового общения. Порой с помощью этих средств (их называют невербальными) можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов.

Наверное, каждый может вспомнить, как он сам прибегал к красноречивым взглядам и жестам или "читал" ответ на лице собеседника. Такая информация пользуется большим доверием. Если между двумя источниками информации (вербальным и невербальным) возникает противоречие: говорит человек одно, а на лице у него написано совсем другое, то, очевидно, большего доверия заслуживает невербальная информация. Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7% информации, звуковых средств— 38%, мимики, жестов, позы — 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

**2.1.Мимика, как признак эмоционального состояния**

Главный показатель чувств - мимика, то есть выражение лица (глаз, бровей, губ).

Под мимическими средствами понимаются движения лицевых мускулов и движения головы.

Изучение основных мимических состояний, таких как радость, гнев, страх, отвращение, удивление, страдание, выработало единицу анализа лицевого выражения - мимический признак. Совокупность таких признаков образует структуру различных лицевых экспрессий. Рассмотрим наиболее типичные эмоциональные состояния. Первые и нередко главные впечатления о человеке можно составить из наблюдения гримас его лица. Наслаждение - возникает при смаковании вкусовых впечатлений. Наиболее ярко выраженной мимика бывает у тех людей, у которых развиты кинестетические способности восприятия. Гримаса испытующая (губы вытянуты вперед, могут быть приоткрыты или неплотно закрыты) возникает при оценивании, экспертизе. Протест (уголки рта чуть приподняты, рот может быть слегка приоткрыт) часто сопровождается широко открытыми глазами.

Удивление - рот открыт максимально. Если эта гримаса сопровождается широко открытыми глазами, бровями, поднятыми вверх, горизонтальными складками на лбу, она выражает высшую степень удивления - ошеломление.

Озабоченность (губы вытянуты в "трубочку") часто сопровождается оценивающим взглядом, уставленным в пустоту.

Открытый рот ("отвисшая" челюсть) означает не только удивление, но и неспособность в данный момент принять решение, неспособность к волевым усилиям. Эта гримаса может выражать и расслабление, пассивность.

Подчеркнуто закрытый рот (напряженный) свидетельствует о твердости характера, .часто об отсутствии желания продолжить разговор, об отрицании возможности компромисса.

Сжатый рот (часто побелевшие губы втянуты, полоска рта узкая) означает отказ, отрицание, упорство и даже жестокость, упрямство и досаду.

"Вытянутое" лицо возникает при расслаблении свисающих уголков губ. Такое расслабление говорит о разочаровании, грусти, тоске, нехватке оптимизма. Степень расслабленности, дополняемая тусклыми глазами, приоткрытым ртом, вертикальными складками на лбу говорит о глубине подобного эмоционального состояния, вплоть до страдания. Опущенные уголки губ при напряженном рте (замкнута щель между губами) характеризуют активно-негативную позицию, злость, пренебрежение, отвращение, досаду, насмешку, издевку.

Обычно эмоции ассоциируются с мимикой следующим образом:

удивление - поднятые брови, широко открытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот;

страх - приподнятые и сведенные над переносицей брови, широко открытые глаза, уголки губ опущены и несколько отведены назад, губы растянуты в стороны, рот может быть открыт;

гнев - брови опущены вниз, морщины на лбу изогнуты, глаза прищурены, губы сомкнуты, зубы сжаты;

отвращение - брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой;

печаль - брови сведены, глаза потухшие; часто уголки губ слегка опущены;

счастье - глаза спокойные, уголки губ приподняты и обычно отведены назад.

Смотрите на левую половину лица

Художникам и фотографам давно известно, что лицо человека асимметрично, в результате чего левая и правая стороны нашего лица отражают эмоции по-разному. Недавние исследования объяснили это тем, что левая и правая стороны лица находятся под контролем различных полушарий мозга. Левое полушарие контролирует речь и интеллектуальную деятельность, правое управляет эмоциями, воображением и сенсорной деятельностью. Связи управления перекрещиваются: работа левого полушария отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю. Поэтому: все то, что человек старается продемонстрировать другим, отображается на правой половине его тела, а то, что он в реальности переживает - на левой. Поскольку работа правого полушария мозга отражается на левой половине лица, то на этой стороне труднее скрыть чувства. Положительные эмоции отражаются более равномерно на обеих сторонах лица, отрицательные эмоции отчетливо выражены на левой стороне. Однако оба полушария мозга функционируют совместно, поэтому описанные различия касаются нюансов выражения. Об искренности человеческой эмоции обычно говорит симметрия в отображении чувства на лице, тогда как чем сильнее фальшь, тем более разнятся мимикой правая и левая половины. Одним словом, если одна сторона лица искривляется сильнее, чем другая, то человек точно лжет. Если лицо собеседника выражает определенное эмоциональное состояние - гнев, страх, радость - более десяти секунд, знайте: это фальшь. Искренние выражения сменяются молниеносно. Неподдельное удивление, например, длится не более секунды. Если в беседе человек чаще демонстрирует вам правую половину лица - он скрывает свои чувства или лжет.

Непроизвольные реакции

Эти реакции обычно плохо поддаются контролю (хотя различными приемами пытаются их маскировать) и потому весьма информативны. Отдельные из них выявляют при аппаратной диагностике обмана, осуществляемой приборами, известными под обобщающим названием "детектор лжи" (а также "полиграф").

*Стандартное прочтение этих реакций таково*:

покраснение лица (иной раз пятнами) - стыд, гнев;

побеление лица - страх, признак виновности;

расширение зрачков - интерес, удовольствие, согласие, сильная боль;

сужение зрачков - неудовольствие, отвергание;

усиленные биения пульса на венах рук или артериях шеи (подергивание галстука на шее из-за активного сердцебиения...) - тревога, страх, стыд, обман;

снижение частоты пульса - повышенное внимание;

быстрое или поверхностное дыхание - внутреннее напряжение;

короткое дыхание через нос - злость;

нарушение дыхания, спазматические движения горла и рефлекторные сглатывания слюны - тревога, стыд, обман;

пересыхание рта (сглатывание, облизывание губ, жажда...) - страх, обман;

внезапное обнажение зубов - признак ярости, агрессивность;

испарина, пот - гнев, смущение, нервозность, обман;

дрожь (в пальцах рук и ног, мышцах лица...) - внутреннее напряжение, страх, обман;

частое моргание - возбуждение, обман;

урчание в животе - страх (не всегда, разумеется...);

скрип зубами - сильнейшая нервозность, стресс, отсутствие возможности осуществить задуманное.

Подобные реакции обычно проще обнаружить у мужчин, нежели у женщин, которые к тому же лучше обманывают.

**2.2.Маски, как средство «безличной» коммуникации**

В этой "зарисовке" речь пойдет о том, какие маски мы выбираем, общаясь друг с другом, откуда они берутся и как они влияют на наше поведение.

*Маска* - это совокупность знаков (речевых, жестовых), подача которых обеспечивает “гладкое” и безопасное взаимодействие в человеческой группе. Маска это некий образ, которому мы стараемся соответствовать для создания определенного имиджа, маска определяет ту роль, которую мы играем в коллективе. Маску составляют выражение лица, одежда, интонации голоса, употребляемые наиболее часто слова, жесты. Основу маски составляет выражение лица и одежда, а все остальное в большей или меньшей степени является их производными, например: озабоченное лицо со слегка нахмуренными бровями может означать заботливого отца семейства, решающего семейные проблемы, а если добавить строгий костюм и обстановку шикарного офиса, то получим портрет бизнесмена, решающего проблемы своей фирмы. Не трудно заметить, что такая маска не предполагает контакта и часто используется людьми, которые желают его избежать. Маска является своеобразной защитой, которую мы часто используем, попадая в новый коллектив, знакомясь с новыми людьми. У каждого человека в запасе несколько дежурных масок, которые он применяет в случае, если основную маску срывают или она не подходит. В постоянном коллективе, как правило, маски и роли не повторяются, т.е. они могут переходить от одного человека к другому, но двух идентичных масок не будет. Это похоже на то, что две женщины в одинаковых платьях в одной компании будут чувствовать себя не очень удобно. Работает тот же механизм, т.е. вознаграждение, которое "выделяется" этой маске, делится на двоих.

Лишь в некоторых случаях наши маски слетают, открывая наше истинное лицо. Один из способов "сорвать маску" заключается в том, что человека нужно поставить в непривычную для него обстановку, причем это сделать без предупреждения и быстро, только в этом случае он не успеет подготовить надлежащие маски, итак маску срывает неожиданность.

Знакомые знают друг друга по тем маскам, которые они друг другу демонстрируют, приятели знают уже почти весь арсенал масок друг друга, но лица пока в тени, друзья видят лица друг друга и часто помогают менять маски.

Первый запас масок мы получаем от своих родителей в детстве и отрабатываем их в своих детских играх. Наиболее часто это проявляется в играх типа "дочки матери", и взрослым часто забавно наблюдать за своими детьми вовремя этих игр. Присмотритесь, дети показывают то, как они воспринимают вас. По мере увеличения практики общения появляются новые маски, в том случае если старые не подходят. Часто выбор масок происходит неосознанно: понравившееся выражения лица, интонации или поговорка, встреченные нами в каком-либо месте, способны изменить нашу любимую маску или создать новую. Наиболее привычные маски изменяют наше лицо или все тело, этим пользуются физиономисты, физиогномика может очень сильно помочь в расшифровке масок окружающих. Очень интересно то, что каждой маске могут соответствовать определенная тематика мыслей; то, о чем думает маска может подсказать фиксация взгляда, положение тела, жесты рук. Маску можно раскрыть для себя, заглянув ей в глаза. Маска одета не постоянно, мы одеваем ее непосредственно перед общением (соответствующее выражение лица), но иногда забываемее снять, оставаясь даже наедине с самим собой в ней. В процессе общения мы бессознательно стараемся поддержать свою маску, ищем постоянно свое"отражение" в собеседнике, чтобы убедиться, что маска на месте, этим отражением являются реакции окружающих, на все это тратится много внимания и энергии, которые можно было бы использовать для того, чтобы постараться понять собеседника. Именно поэтому часто в процессе общения мы больше заинтересованы собой, чем другим.

Иногда роль требует смены нескольких масок, а сценарий смены нескольких ролей, но характер роли зависит от маски, а характер сценария от ролей. Сознательно меняя маски и роли, человек может познать законы общения, и найти свое поведение в рамках этих законов. Происходит это по принципу принято не принято. Если после общения с кем-то нам приятно, то мы стараемся повторить этот вариант поведения, эту ситуацию, роль или маску, а если нам не приятно, то ищем, чем же сменить, как изменить. Если у человека длительное время одни неприятности и он ничего не пытается изменить, то вполне возможно, что ему нравятся те выигрыши, которые он получает в результате них. Это, например, может оправдывать его агрессивность, лень или раздражительность, можно сказать, что это является своеобразным психологическим мазохизмом. Часто это приводит к тому, что человек хотел бы что-то изменить, но уже не может и в конце концов попадает либо к целителям, либо к психотерапевту.

Маски мешают общению, но помогают время препровождению. Если вы хотите понять людей, откажитесь от большинства своих масок, из которых больше половины устарело и является дополнительным грузом в общении. Не бойтесь показать свое лицо, часто люди так заняты своей маской, что все равно его не увидят, не бойтесь, что кто-то причинит вам вред, если будете практиковаться в этом. Чем меньше масок задействовано в вашем поведении, тем она естественней и приятней для окружающих. В общении старайтесь помочь собеседнику увидеть отражение его маски, часто это может существенно улучшить ваши с ним отношения.

**2.3.Язык жестов.**

В этой главе хочу особое внимание уделить жестам так как мы с ними сталкиваемся постоянно, и на улице и на работе, и в свободное время.

Жесты, которыми мы иллюстрируем свою речь, или помогают или мешают слушателям воспринимать информацию. Они многое говорят о нас, как об ораторах. Они вносят свой весомый вклад в результат нашего выступления.

Отсутствие жестов (т.е. руки, постоянно висящие вдоль тела или зафиксированные в какой-то статической позе) – это тоже жест, который тоже несет о нас какую то информацию.

Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершают с целью общения и которые могут сопровождать размышление или состояние. Мы различаем указательные, подчеркивающие (усиливающие), демонстративные и касательные жесты.

Указательные жесты направлены в сторону предметов или людей с целью обратить на них внимание. Подчеркивающие жесты служат для подкрепления высказываний. Решающее значение придается при этом положению кисти руки. Демонстративные жесты поясняют положение дел. При помощи касательных жестов хотят установить социальный контакт или получить знак внимания со стороны партнера. Они используются также для ослабления значения высказываний.

Различают также произвольные и непроизвольные жесты. Произвольными жестами являются движения головы, рук или кистей, которые совершаются сознательно. Такие движения, если они производятся часто, могут превратиться в непроизвольные жесты. Непроизвольными жестами являются движения, совершаемые бессознательно. Часто их обозначают также как рефлекторные движения. Этим жестам не нужно учиться. Как правило, они бывают врожденными (оборонительный рефлекс) или приобретенными. Все эти виды жестов могут сопровождать, дополнять или заменять какое-либо высказывание. Сопровождающий высказывание жест является в большинстве случаев подчеркивающим и уточняющим.

Выразительные движения руками называют жестами.

Жест может сказать о многом. Он может характеризовать адресанта, производящего жест, со стороны национальных, территориальных, собственно социальных особенностей.

И, конечно, мы все с детства знаем, что первым подает руку старший, если общаются люди одного пола, и первой подает руку женщина, если собеседники разного пола. Нарушение этого правила является ошибкой.

Исследователи жестовой коммуникации различают жесты, замещающие речь, и жесты сопровождающие ее. Можно сказать “ До свидания! ” и пожать руку, в некоторых случаях (но не всегда) ограничиваются рукопожатием - поклоном.

В одних ситуациях речевого этикета появляются больше жестов, в других меньше. В одних ситуациях допустимо полное замещение реплик, в других - нет. Нельзя, например, кого - то поздравить только пожатием руки, здесь нужны и соответствующие фразы. Но если внимательно приглядеться к самым распространенным ситуациям приветствия и прощания, то можно построить своеобразный “ синонимический ” ряд: кивок, легкий поклон, глубокий поклон, приподнимание головного убора, рукопожатие, похлопывание по плечам, объятие, поцелуй и т. д. И, конечно же, каждый жест отличается “ стилистикой ”, и всякий раз мы выбираем наиболее уместный в данной обстановке.

**Краткая теория про жесты – на что полезно обращать внимание:**

*Симметрия.*

Если человек жестикулирует только одной рукой – то это часто смотрится неестественно… Как рекомендация: использовать обе руки одновременно или в равной мере и левую и правую руку, если они включаются попеременно.

*Широта.*

Если вы выступаете перед одним человеком, на расстоянии 1 м, то делать широкие размашистые жесты – скорее не нужно. Но если перед вами зал в 20-30-100 человек, то мелкие жесты будут видны разве что только тем, кто сидит на первом ряду (и то не всегда). Поэтому не бойтесь делать широкие жесты.

Широкие жесты также говорят о вас, как об уверенном в себе человеке, в то время как мелкие, зажатые – скорее как о неуверенном.

Наиболее частый вариант зажатости – это прижатые к бокам локти. Руки от локтей до плеч – не работают. И движения получаются скованными, не свободными. Отрывайте локти от боков! Рубите от плеча :-)

*Законченность.*

Возможно вы наблюдали, как иногда оратор выступает, руки по швам, а кисти рук слегка подергиваются. Чувствуется, что вот оно! Родилось движение! Но дальше кистей – почему-то не идет! Или чаще – движение вроде родилось, начало развиваться… но затухло где-то на середине. И получился незаконченный, смазанный жест. Некрасиво :-( Если уж жест родился – то позвольте ему развиться до конца, до финальной точки!

*Открытость.*

То что часто можно наблюдать – жесты вроде бы и есть, но все время тыльной стороной ладони в сторону слушателей. Закрытые. На уровне инстинктов воспринимается – а не держит ли оратор камешек в руке :-)… Как рекомендация – спокойно делать открытые жесты в сторону аудитории (чтобы по крайней мере 50% жестов были открытыми).

*Жесты-паразиты.*

Иногда какой-то жест повторяется очень часто и не несет в себе никакой смысловой нагрузки. Эдакий «жест-паразит». Потирание носа, затылка. подбородка… когда слишком часто поправляют очки... верчение какого-то предмета в руках… Если вы замечаете подобные жесты за собой – то давайте им отпор! Зачем перегружать свое выступление бессмысленными, не несущими информации движениями? Опытный оратор умеет, как дирижер, управлять слушателями. Ничего не говоря, только через жесты, мимику, позу подавать аудитории сигналы «да» и «нет», сигналы «одобрения» и «неодобрения», вызывать нужные ему эмоции в зале…

Можно выделить жесты и позы открытости, защиты, размышления и оценки, сомнения и неуверенности, несогласия, уверенности, свидетельствующие об окончании встречи или о затяжке времени.

*Жесты открытости*

Они свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно. К этой группе знаков относятся жесты "раскрытые руки" и "расстегивание пиджака".

*Раскрытые руки*

Говорящий сделал жест рукой (или двумя) в сторону слушателя, при этом ладонь на мгновенье оказалась обращенной кверху. Этот жест особенно нагляден у детей: когда они гордятся своими достижениями, то открыто показывают свои руки. Когда же чувствуют свою вину, то прячут руки либо за спину, либо в карманы.

Жест "раскрытые руки" демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт. Лучше всего начинать этот жест как бы из глубины, с уровня живота, направляя руки немного вверх в сторону собеседника. Он показывает "здесь ничего не спрятано" Такой жест выгодно подчеркивает фразы "Мы готовы к сотрудничеству с вами", "Вы можете доверять нам".

Более эмоциональным и теплым является жест, когда руки описывают траекторию от своего "сердца" к "сердцу" собеседнику. Этот жест подчеркивает взаимосвязь интересов, к примеру, продавца и клиента. Он может усилить воздействие таких фраз, как "Мы специально подготовили такой контракт в ваших интересах", "Наша забота, чтобы вы чувствовали себя комфортно"

*Расстегивание пиджака*

Люди открытые и дружески к вам расположенные часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии. Наблюдения показывают, что соглашение между собеседниками в расстегнутых пиджаках достигается чаще, чем между теми, кто оставался застегнутым. Тот, кто менял свое решение в благоприятную сторону, разжимал руки и автоматически расстегивал пиджак.

Когда становится ясно, что возможно соглашение или положительное решение обсуждаемого вопроса, а также в том случае, когда создается положительное впечатление от совместной работы, сидящие расстегивают пиджаки, распрямляют ноги и передвигаются на край стула ближе к столу, который отделяет их от сидящего напротив них собеседника.

Жесты подозрительности и скрытности

Свидетельствуют о недоверии, сомнении в вашей правоте, о желании что-то утаить, скрыть от вас. В этих случаях собеседник машинально потирает лоб, виски, подбородок, стремится прикрыть лицо руками. Но чаще всего он старается на вас не смотреть, отводя взгляд в сторону. Другой показатель скрытности - несогласованность жестов. Если враждебный или защищающийся человек улыбается, это означает, что он искусственной улыбкой пытается скрыть свою неискренность.

*Жесты и позы защиты*

Показывают, что собеседник чувствует опасность или угрозу. Наиболее распространенным жестом этой группы являются руки, скрещенные на груди. Руки могут занимать три характерных положения.

*Простое скрещивание рук*

Является универсальным жестом, обозначающим оборонительное или негативное состояние собеседника. В этом случае следует пересмотреть то, что вы делаете или говорите, Ибо собеседник начнет уходить от обсуждения.

Нужно также учесть и то, что этот жест влияет на поведение других. Если в группе из четырех или более человек один скрестил руки, то вскоре можно ждать, что и другие последует этому примеру. Правда, этот жест может означать просто спокойствие и уверенность, но это бывает когда атмосфера беседы не носит конфликтный характер. Если, кроме скрещенных на груди рук, собеседник еще сжимает пальцы в кулак-это говорит о его враждебности или наступательной позиции. В этом случае надо замедлить свою речь и движения, как бы предлагая собеседнику последовать вашему примеру, Если это не помогает, то постараться сменить тему разговора.

Кисти скрещенных рук обхватывают плечи

Иногда кисти рук впиваются в плечи или бицепсы так крепко, что пальцы становятся белыми. Это обозначает сдерживание негативной реакции собеседника на вашу позицию. Он готов ринуться в бой и с трудом сдерживает себя, чтобы не прервать вас.

Этот прием используется, когда собеседники полемизируют, стремясь во что бы то ни стало убедить другого в правильности своей позиции.

Поза скрещенных рук нередко сопровождается холодным, чуть прищуренным взглядом и искусственной улыбкой, Такое выражение лица говорит, что ваш собеседник "на пределе". И если не принять оперативных мер, снижающих напряженность, может произойти срыв.

Скрещенные на груди руки с вертикально выставленными большими пальцами рук

Этот жест передает двойной сигнал; первый - о негативном отношении (скрещенные руки), второй - чувство превосходства, выраженное большими пальцами рук. Собеседник, прибегающий к этому жесту, обычно поигрывает одним или обоими пальцами, а для положения стоя характерно покачивание на каблуках. Жест используется также для выражения насмешки или неуважительного отношения к человеку, на которого указывают большим пальцем как бы через плечо.

*Жесты размышления и оценки*

Отражают состояние задумчивости и стремление найти решение проблемы. Задумчивое выражение лица сопровождается жестом "рука у щеки", когда собеседник принимает позу "Мыслителя" Родена, опираясь рукой на щеку. Этот жест свидетельствует о том, что его что-то заинтересовало. Остается выяснить, что же побудило сосредоточиться на какой-то проблеме.

Пощипывание переносицы обычно с закрытыми глазами, говорит о глубокой сосредоточенности и напряженных размышлениях.

Когда собеседник занят процессом принятия решения, он почесывает подбородок. После того, как решение принято, почесывание прекращается. Этому жесту обычно соответствуют на лице слегка прищуренные глаза- он как бы что-то рассматривает вдали, ища там ответ на свой вопрос.

Когда собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы - ниже рта), это является красноречивым свидетельством того, что он критически воспринимает ваши доводы.

*Жесты сомнения и неуверенности*

Чаще всего выражаются почесыванием указательным пальцем правой руки места под мочкой уха или же боковой части шеи. Потрагивание или легкое потирание носа - также знак сомнения. Когда вашему собеседнику трудно ответить на ваш вопрос, он часто указательным пальцем начинает трогать или потирать нос.

Правда, здесь следует сделать предостережение: иногда люди потирают нос, потому что он чешется. Однако те, кто чешет нос, обычно делают это энергично, а те, для кого это служит жестом, лишь слегка касаются.

*Поза обиды*

Собеседник приподнимает плечи и опускает голову ("набычивается"). Такая поза нередко сопровождается рисованием на листе бумаги (стрел, кругов и т.п.).

Следует переключить разговор на другую (лучше нейтральную) тему. Когда увидите, что собеседник успокоился, осторожно выясните причину его обиды.

Нежелание слушать, стремление закончить беседу

Если ваш собеседник опускает веки, то вы для него стали неинтересны, или просто надоели, или он чувствует свое превосходство над вами. Когда вы заметили такой взгляд у вашего собеседника, учтите, нужно что-то изменить, если вы заинтересованы в успешном завершении разговора.

Почесывание уха вызывается желанием собеседника отгородиться от слышимых слов. Другим вариантом прикосновения к уху является потирание ушной раковины, сверление в ухе кончиком пальца, потягивание мочки уха в попытке прикрыть ею слуховое отверстие. Этот жест говорит о том, что собеседник наслушался вдоволь и хочет, возможно, высказаться сам.

В случае, когда собеседник явно хочет быстрее закончить беседу, он заметно (и порой неосознанно) передвигается и разворачивается в сторону выходной двери, при этом и его ноги обращаются к выходу. Разворот его корпуса и положение ног говорят о том, что ему очень хочется уйти. Показателем такого желания является также жест, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону.

В этой ситуации надо чем-то заинтересовать собеседника или дать ему возможность уйти.

*Затягивание времени*

Одним из способов затянуть время для обдумывания решения служит кусание дужки очков, а также постоянное снимание и надевание очков, протирание линз.

Когда вы наблюдаете такой жест сразу же после того, как спросили человека о его решении, лучше всего будет помолчать в ожидании. Если партнер вновь надевает очки, это означает, что он хочет еще раз "взглянуть" на факты.

Признаком желания сбить темп, является расхаживание. Многие собеседники прибегают к этому способу пытаясь "протянуть время", чтобы разрешить сложную проблему или принять трудное решение. Тех, кто расхаживает, отвлекать не следует. Это может нарушить ход их мыслей и помешать принятию решения.

*Свидетельства лжи*

Во время разговора очень важно обнаружить жесты, сопровождающие ложь. Бессознательные жесты и телодвижения могут выдать обманщика с головой. Во время обмана наше подсознание выбрасывает нервную энергию, которая проявляется в жестах, противоречащих тому, что говорится.

Психологи утверждают, что вруна, как бы он ни старался скрыть свою ложь, все равно можно распознать, потому что его выдает отсутствие соответствия между микросигналами подсознания, проявившимися в жестах, и сказанными словами.

*Жесты, связанные с приближением рук к лицу*

Они должны насторожить: видимо, у вашего собеседника на уме что-то неприятное или нехорошее. Это может быть сомнение, неуверенность, мрачное предчувствие. Но чаще всего это некоторое преувеличение действительного факта или явная ложь. Начнем с того, какие жесты могут выдать собеседника, если он явно лжет.

Когда мы наблюдаем или слышим, как другие говорят неправду, или лжем сами, мы делаем попытку закрыть наш рот, глаза или уши руками. Защита рта рукой является одним из немногих откровенных жестов, явно свидетельствующих о лжи. Рука прикрывает рот и большой палец прижат к щеке, так как посылает сигнал сдерживать произносимые слова. Некоторые люди пытаются притворно покашливать, чтобы замаскировать этот жест.

Если такой жест используется собеседником в момент речи, это свидетельствует о том, что он говорит неправду. Однако, если он прикрывает рот рукой в тот момент, когда вы говорите, а он слушает, это значит, он понимает, что вы лжете.

Прикосновение к своему носу является утонченным, замаскированным вариантом предыдущего жеста. Он может выражаться в нескольких легких прикосновениях в ямочке под носом или быть выражен одним быстрым, почти незаметным прикосновениям к носу.

Объяснением этого жеста может быть то, что во время лжи появляются щекотливые позывы на нервных окончаниях носа и его очень хочется почесать.

Потирание века вызвано тем, что появляется желание скрыться от обмана или подозрения и избежать взгляда в глаза собеседнику, которому говорят неправду.

Мужчины обычно потирают веко очень энергично, а если ложь очень серьезная, то отводят взгляд в сторону или еще чаще - смотрят в пол.

Женщины очень деликатно проделывают это движение, проводя пальцем под глазом.

Ложь обычно вызывает зудящее ощущение в мышечных тканях не только лица, но и шеи. Поэтому некоторые собеседники оттягивают воротничок, когда лгут или подозревают, что их обман раскрыт.

Когда вы видите, что собеседник лжет, вы можете попросить его повторить или уточнить сказанное. Это заставит обманщика отказаться от продолжения своей хитрой игры.

*Походка*

Она, по словам Бальзака- "физиономия тела". Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. Эти показатели проявляются у разных людей по-разному. По походке можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. Для овладения навыками "прочтения" походок укажем на их характерные виды и поясним, что каждая из них означает:

озабоченный человек - ходит в позе "мыслителя", голова опущена, руки сцеплены за спиной;

находящийся в угнетенном состоянии - руки в движении или находятся в карманах, ноги воломит и, как правило, смотрит под ноги;

уверенный - ходит быстро, размахивая руками, имеет ясную цель и намерен ее реализовать;

заносчивый - высоко поднятый подбородок, руки двигаются подчеркнуто энергично, ноги словно деревянные - "вышагивание лидера".

Для создания привлекательного внешнего облика наиболее предпочтительна походка уверенного человека. Создает впечатление уверенности и правильная осанка, к тому же хорошая осанка делает любого человека стройнее, Наоборот, плохая осанка производит впечатление расхлябанности, несобранности и неуверенности.

Чтобы создать о себе более благоприятное впечатление, осанка должна быть не одеревенелая, а легкая, пружинистая и всегда прямая. Голова при этом слегка приподнята, спина расправлена. Старайтесь всегда стоять и сидеть прямо.

*Уверенность и самоуверенность*

Уверенного в себе человека с чувством превосходства над другими выдает закладывание рук за спину с захватом запястья.

От этого жеста следует отличать жесты "руки за спиной в замок". Он говорит о том, что человек расстроен и пытается взять себя в руки. Чем более сердит человек, тем выше передвигается его рука по спине. Именно от этого жеста пошло выражение "взять себя в руки". Этот жест используется для того, чтобы скрыть свою нервозность и наблюдательный партнер наверняка поймет это.

Показателем самодовольства и высокомерия служит положение рук "домиком".

Жестом уверенных в себе людей с чувством превосходства над другими является и закладывание рук за голову. Этот жест характерен и для "всезнаек". Многие собеседники раздражаются, когда кто-нибудь демонстрирует его перед ними.

Существует несколько способов взаимодействия с собеседником, который использовал этот жест. Если вы хотите выяснить причину, по которой собеседник демонстрирует свое превосходство, наклонитесь вперед и скажите: "Я вижу, это вам известно. Не могли бы вы уточнить кое-что?" Затем откиньтесь на спинку стула и ждите ответа.

Другой способ заключается в том, чтобы заставить такого высокомерного собеседника сменить свою позу, что будет способствовать изменению его отношения. Нужно взять какой-нибудь документ, спросить: "Вы не видели это?", заставив его наклониться вперед.

*Жесты несогласия*

Собирание, общипывание несуществующих ворсинок с костюма является одним из таких жестов. Делал это, собеседник обычно сидит, отвернувшись от других, и смотрит в пол. Это наиболее типичный жест неодобрения. Когда собеседник постоянно обирает ворсинки с одежды, это является верным признаком того, что ему не нравится все, что здесь говорится. Даже если на словах он со всем согласен.

Жесты готовности

Они сигнализируют о желании закончить разговор. Проявляются подачей корпуса вперед, при этом руки лежат на коленях, или держатся за края стула. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует брать инициативу в свои руки и первым предложить закончить беседу. Это позволит вам сохранить психологическое преимущество и управлять ситуацией.

*Манера курить*

Указывает, как собеседник относится к сложившимся обстоятельствам: положительно или отрицательно. Прежде всего, нужно обращать внимание на направление, в котором тот выпускает дым изо рта - вверх или вниз.

Положительно настроенный, уверенный в себе и довольный человек будет выпускать дым вверх постоянно.

Наоборот, негативно настроенный человек, со скрытыми или подозрительными мыслями, будет почти всегда направлять струю дыма вниз.

Выдувание струи вниз из уголков рта говорит о еще более негативном отношении и скрытности.

О том, настроен ли человек положительно или отрицательно, можно судить и по скорости выпускания дыма. Чем быстрее струя выпускается вверх, тем увереннее чувствует себя человек, чем стремительнее выдувается вниз, тем хуже настроен человек.

Наблюдения за жестами курящих в условиях купли-продажи показывают, что, если спросить курящего клиента о его решении, то те, кто принял положительное решение, выдыхают дым вверх, в то время как те, кто решил не покупать, направляют струю вниз.

Выдыхание дыма через ноздри есть признак высокомерного, уверенного в себе человека. Струя дыма в этом случае идет вниз только благодаря расположению ноздрей, и человек часто поднимает голову вверх, отчего выглядит еще более высокомерно. Если голова у человека наклонена вниз, когда он выдувает дым через нос, это значит, что он сердит.

Внимание! Попытка "прочесть" мошенников на презентации с помощью языка жестов затруднена следующими обстоятельствами:

будучи загружаем потоком обрушившейся на него информации, клиент не в состоянии следить еще и за пантомимикой тех, кто "забалтывает" клиента;

политиков и презентаторов учат языку жестов, и явные промахи они совершают редко.

Позы собеседника

Очень полезно следить за положением плеч, рук и головы собеседника, поскольку это дает важную информацию, позволяющую лучше его понимать. Эти детали гораздо лучше слов передают истинные мысли и настроения. Наиболее характерные позы мы сейчас расшифруем.

Как правило, человек поднимает плечи, когда он напряжен, и опускает, когда он расслаблен. Человек, намеревающийся сделать какое-то сообщение или доклад, может получить существенную информацию о настроении аудитории, наблюдая за положением плеч и голов слушателей. Чем более недружелюбна и напряжена аудитория, тем больше там поднятых плеч и опущенных уголков рта.

Поднятая голова и опущенные плечи могут означать открытость, интерес, настрой на успех, ощущение контроля над ситуацией.

Опущенная голова, поднятые плечи могут выражать замкнутость, чувство поражения, презрения, неудовлетворенность, страх, неуверенность.

Склоненная набок голова может свидетельствовать об интересе, любопытстве и, возможно, об ухаживании (флирте).

Очень выразительны позы, фиксирующие только положение тела, по которым также можно судить о внутреннем состоянии человека. Если человек говорит то, что думает, его тело посылает сигналы, которые мы называем однозначными. В таких случаях тело, как правило, держится прямо, без особых изгибов, и может быть описано прямой линией, соединяющей голову со ступнями. Когда же соответствие между мыслями и словами нарушается, тело начинает посылать двойные сигналы, и линия, повторяющая контур тела, становится ломаной.*Рукопожатие*

По рукопожатию можно определить настрой партнера по отношению к вам.

Властное рукопожатие дает мало шансов на установление отношения равенства. Такое рукопожатие характеризуется тем, что протянутая для рукопожатия рука накрывает сверху руку партнера. Это жест главенствования типичен для многих преуспевающих и высокопоставленных людей.

Существует способ нейтрализации подобного приема: обхватить подаваемую руку сверху за запястье и встряхнуть ее. Тем самым показывается нежелание принять зависимое, подчиненное положение, Это, безусловно, момент психологической борьбы за выгодное распределение ролей, поэтому нужно быть готовым к возможной конфронтации. Так что приходится выбирать - или дать бой сразу, или попытаться переиграть желающего доминировать партнера в дальнейшем за счет лучшей подготовки в предмете обсуждения.

Существует более мягкий способ нейтрализации доминирующего рукопожатия: правая рука в момент рукопожатия принимает предлагаемое инициатором положение, но при этом левая рука кладется сверху на руку партнера. Этот жест одновременно и дружественный, и нейтрализующий позицию превосходства.

Равноправное или дружеское рукопожатие - рука движется вертикально.

Долгое рукопожатие - установка на захват лидерства. Побеждает тот, кто убирает руку последним.

Слабое, вялое рукопожатие характеризует человека, готового быть жертвой.

Если партнер быстро убирает руку, то он практичен или подозрителен.

Избегает рукопожатий - робок, замкнут, опасается конфуза.

"Мертвая" хватка - стремление к победам в любых ситуациях.

"Болтливость" левой руки

Жесты, выдающие неискренность, в значительной степени связаны с левой рукой. Это связано с тем, что правая рука, как более развитая (у большинства людей) более управляется сознанием и делает так, "как надо".

Левая же, менее развитая и управляемая правым полушарием мозга, делает то, что хочет подсознание, тем самым, выдавая тайные помыслы человека. Если собеседник жестикулирует левой рукой, то это должно насторожить вас: весьма вероятно, что он обманывает или занимает недружественную позицию.

*Перечисляющий жест*

Одним из жестов, который рекомендуют освоить продавцам, является "перечисляющий жест". Он хорош для наглядного перечисления достоинств товара. Вы говорите "Во-первых, он отлично стирается", - и загибаете один палец, "во-вторых, его можно стирать несчетное количество раз, и он таким же и останется", - и загибаете второй палец, "в-третьих, ваша жена просто будет счастлива, когда он появится в доме", - и загибаете третий палец. Этот прием можно продолжать и дальше - хорошо, если вы можете в пользу своего товара зажать все пальцы на обеих руках.

Но перебарщивать не стоит. Покупатель может потерять интерес уже на седьмом пальце. Иногда этот жест помогает работать с сомневающимся покупателем. На одной руке мы можем зажимать пальцы, считая "минусы" покупки, на другом - "плюсы" Как вы думаете, что должно перевесить?

*Жесты агрессивности* Агрессивные и агрессивно-предупреждающие жесты нужно отслеживать особенно тщательно, ведь именно они предупреждают о том, что ситуация начинает выходить из-под контроля.

Итак, если ребро указательного пальца постукивает по столу, то это означает следующее: "Я тебя еще раз предупреждаю - потом пеняй на себя!" Если постукивает поверхность пальца, то это соответствует примерно такой реплике: "Что ты несешь?! Погоди, голубчик, погоди!"

"Я могу тебя ударить!" - эта более откровенная угроза вытекает из следующего жеста: указательный, средний и безымянный пальцы поглаживают или почесывают суставы кулака второй руки. Жест иллюстрирует готовность к физической агрессии.

Менее заметный, но более опасный жест агрессии - это почесывание или поглаживание подушечками пальцев ребра ладони. Он иллюстрирует готовность не просто бороться с соперником, но буквально стереть его в порошок. Руки при этом чаще всего подняты на уровень груди.

Если сцепленные на уровни груди пальцы собеседника резко выбрасываются вперед наподобие веера (ладонь при этом раскрывается вверх), это значит, что человек не ищет примирения, у него достаточно сил, чтобы отстаивать свою позицию. Через этот выпад в сторону противника происходит мощный выброс энергии, сконцентрированной на кончиках пальцев. Человек будто привлекает на помощь не только силу своих аргументов, но и энергетический потенциал тела.

Слабого можно запросто "сглазить" таким жестом. Человек почувствует недомогание, упадок воли и сил. Но благо, что этот жест встречается довольно редко в разговоре с глазу на глаз, чаще он появляется в споре одного человека с несколькими достойными соперниками.

Перст указующий или обвиняющий уместен, пожалуй, только на плакате "Ты записался добровольцем?". В реальном общении этот жест агрессии мешает нормальному открытому взаимодействию.

Если вы заметили, что ваш собеседник все чаще пользуется такими жестами, будьте настороже, постарайтесь сделать все, чтобы вернуть разговор в более спокойное русло. Смените тему, покажите свое дружелюбное настроение, откровенно выясните подлинную причину раздражения или, наконец, отложите беседу до лучших времен.

Заключительные правила:

Не делайте скоропалительных выводов по одному единственному телодвижению собеседника.

Ждите, когда о состоянии его "скажут" и другие сигналы.

Обращайте внимание прежде всего на так называемые "мелочи".

Не подгоняйте наблюдение под уже сложившееся первое впечатление.

*Выражение лица и этикет.*

Стоит посмотреть в витрину магазина и поймать собственное отражение, как мы его автоматически меняем. Нет ли ненужной угрюмости, достаточно ли оно доброжелательно, приятно ли окружающим? Благоприятное выражение собственного лица тоже стоит довести до автоматизма.

Улыбка предназначена другим людям, чтобы им с вами было хорошо, радостно и легко. Поэтому психологи советуют: почаще улыбайтесь.

Мимика и жесты также выражают чувства человека:

 а) одобрение/неодобрение;

 б) согласие/несогласие;

 в) решительность/нерешительность;

 г) сочувствие/равнодушие;

 д.) восторг/отчаяние;

 е) терпимость/нетерпимость (рассерженность, удивление, растерянность, вопрос и др.).

Иначе говоря, неязыковые средства нашего общения облегчают взаимное приспособление друг к другу и создают возможность координировать совместные действия. Выражения не языковыми средствами своих намерений, чувств и состояний зависит от культуры человека. Поэтому, анализируя неязыковые средства общения, необходимо ответить на вопрос: *что* выражают, *как* выражают, для *чего* выражают.

Поскольку неязыковые средства - знаки общения, то каждый из нас должен научиться их расшифровывать и выработать для себя систему эталонов неречевого поведения. А это значит - перевести язык движений на язык слов с целью анализа состояний человека, которые стоят за этими неязыковыми средствами.

Следует помнить, что жесты и мимика - лишь дополнение к человеческой речи. Даже при самом активном темпераменте следует воздерживаться от бурного жестикулирования. Сходство с ветряной мельницей не украшает человека.

Итак, язык “ внешнего вида ” в устной речи - это одно из средств обратной связи (мимика, интонация, жесты, взгляд). Главное, к чему необходимо стремиться при обучении устной речи в начальной школе, - научить детей вежливо вести себя во время общения: говорить, глядя на слушающих, держать себя так, чтобы не отвлекать внимание слушающих своим внешним видом (не делать ненужных движений, не дергаться, не размахивать руками, не смотреть на пол или в одну точку), а, наоборот, если есть такая возможность, подчеркивать взглядом, мимикой главное в излагаемом, свое отношение к нему, дополняя сказанное скупым и точным жестом (а иногда и заменяя жестом некоторые слова). У нас 10 пальцев и каждый палец сгибается в трех местах. Кроме того, каждая рука подвижна в запястье. А если двигать к тому же и локтем, и предплечьем, то можно придать руке и пальцам еще более разных положений.

Один специалист подсчитал, сколько различных движений и положений доступно рукам. Он утверждает, что их 700000!

**2.4.Интонация, как вид информации**

Говорящий человек передает слушающему информацию трех родов. Во - первых, мы узнаем, что (о чем?)говорит человек. Это логическая, или семантическая, информация. Она передается через отбор смыслового содержания, слов, их порядка, синтаксических конструкций. Во - вторых - ктоговорит, благодаря характерным индивидуальностям голоса каждого человека. Это опознавательная информация. По голосу можно определить физическое и психо эмоциональное состояние человека, его намерения и некоторые черты характера. Именно благодаря голосу часто *как сказано,* превращается во *что сказано,* существенно дополняя или даже замещая словесное содержание речи.

О существовании опознавательной информации говорят многие лингвисты. Например, Э.Сепир отмечал: “фонетический облик речи, быстрота и относительная гладкость произношения, длина и построение предложений, характер и объем лексики...- все это небольшая часть сложных показателей, характеризующих личность”. Например, у каждого человека в речи есть свои излюбленные приемы подчеркивания особенно важных слов. Эти приемы нередко являются приметой “узнаваемости голоса”. Артисту О.Табакову, например, свойственно создавать акцентную выделенность за счет растяжки слова с одновременным динамическим нажимом.

Голос как совокупность разнообразных по высоте, силе и тембру звуков, издаваемых человеком при помощи голосового аппарата, обладает различными диапазоном, выразительностью и выносливостью.

Эмоции оказывают влияние на управление речевым общением, что возможно проследить по ряду характеристик речевого высказывания отдельного человека: звучание голоса, интонационный рисунок и др.

Эта связь наиболее заметна при анализе затруднений в управлении звучанием собственного голоса:

*Состояние тревоги.* Преобладание высоких частот, и на слух голос воспринимаемый как резкий, пронзительный, энергичный и привлекающий внимание.

*Беспомощность, угнетенность и апатия.* Весьма ровное распределение энергии в спектре.

*Страх.* Образец “падающей” кривой распределения энергии и звучит как дребезжащий, безжизненный, “пустой”.

*Возбужденность.* Одновременный тип распределения энергии, ему свойственна особая звучность и громкость.

Голос - индивидуальный “инструмент” человека, как и отпечатки пальцев. Умелое владение голосом делает более эффективной нашу речь. Основной приметой голоса является его тембр. Звуковая окраска - очень тонкая и выразительная характеристика говорящего.

Термин “интонация” имеет два значения - узкое и широкое. В узком смысле он используется для обозначения мелодики, движения тона. Широкий смысл термина, помимо *интонации,* включает ударение, паузы, темп, ритм, т.е. совокупность совместно действующих компонентов звучащей речи. Устный текст хотя и создается по законам языка, но является собственно речевым произведением. Интонационная оформленность складывается из интонационных свойств фраз и сверхфразовых единиц, а кроме того, характеризуется такими свойствами целого, как общий *тон, темп, громкость* произношения, обусловленными смысловым и эмоциональным наполнением текста, а также ситуацией его произнесения.

М.М.Бахтин отмечает: “интонация всегда лежит на границе словесного и несловесного, сказанного и несказанного. В интонации слово непосредственно соприкасается с жизнью. И прежде всего именно интонацией соприкасается говорящий со слушателями: интонация социальна (по преимуществу)”.

Наиболее эффективной формой работы, тренирующей детей в использовании особенностей устной речи, является инсценирование*.* Дети под руководством учителя размечают какой-либо текст, указывая, как использовать средства выразительности. Затем дети распределяются по ролям (несколько человек готовятся выступить в одной и той же роли), запоминают текст и тренируются в произнесении реплик в соответствии с указаниями.

**Заключение.**

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 % коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только

20-40 % информации передается с помощью вербальных

Эти данные заставляют нас задуматься над значением “невербалики” для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка - языка телодвижений, на котором все мы разговариваем, даже не осознавая этого.

Хотя общение посредством языка телодвижений осуществляется в течение более миллиона лет, научное изучение этого явления началось только в последние годы, и особую популярность оно получило в семидесятых годах XX века. И можно предвидеть, что к концу уже нашего века об этом явлении узнают люди всего мира и, что языку телодвижений и его значению для общения людей станут специально обучать в учебных заведениях.

Фактически, окружающая действительность и люди, обитающие в ней, являются лучшим научным и испытательным полигоном. Сознательное наблюдение за своими собственными жестами и жестами других людей является лучшим способом исследования приемов коммуникации, используемых самым сложным и интересным биологическим организмом - самим человеком.

**Список используемой литературы.**

1. Казарцева О.М. Культура речевого общения: теория и практика. - М.,2000.

2. Леонтьев Л.А. Психология общения. - М.,2004.

3. Белянин В.П. Введение в психолингвистику. - М.,2003.

4. Аллан Пиз. Язык телодвижений. - Н.Новгород,2000.

5. Реформатский А.А. Введение в языкознание. - М.,2004.

6. Речевые секреты / Под ред. Т.А.Ладыженской. - М: Просвещение,2002.

7. Добрович А. Общение: наука и искусство. - М: Знание,2000.