Федеральное агентство по образованию Российской Федерации

Дальневосточный государственный технический университет

(ДВПИ им. В.В. Куйбышева)

Институт экономики и управления

Кафедра социологии и социальной работы

Реферат

**Невербальные средства общения**

Владивосток 2006

**Содержание**

Введение

1. Общее представление о языке телодвижений

1.1 Невербальные компоненты коммуникаций

1.2 Восприимчивость, интуиция и предчувствия

1.3 Врожденные, генетические и приобретенные сигналы

1. Жестика

2.1 Основные коммуникационные жесты и их происхождение

2.2 Совокупность жестов

2.3 Положение в обществе и богатство жестикуляции

2.4 Как сказать неправду, не раскрыв себя

1. Проксемика

3.1 Зональные пространства

3.2 Практическое использование зонального пространства

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Общение как особого рода деятельность - это творческая игра интеллектуальных и эмоциональных сил собеседников, это, далее, взаимное обучение партнеров, постижение новых знаний в ходе обсуждения предмета беседы, это, наконец, труд достижения поставленных каждой стороной целей переговоров (обмена мнениями, деловой встречи, диалога официальных представителей и пр.).

Тема общения, а в частности невербального общения, рассмотренного в моей работе, является очень актуальной во все времена. Потому что невербальное общение появилось много миллионов лет назад, тогда же, когда и появились люди. Даже когда человек еще не умел говорить, он общался со своими соотечественниками на жестах. И я считаю, что только лишь невербальная часть нашего общения доносит до собеседника всю полноту излагаемой информации.

Наиболее ярко невербальные средства общения выражены, например, при разговоре людей, говорящих на разных языках, при общении глухонемых людей. Жестикуляция при этом становится единственно возможным средством общения и выполняет сугубо коммуникативную функцию.

Да и в повседневной жизни все люди используют жесты, главным образом, я думаю, для придания речи эмоциональности. Готовясь к написанию работы на эту тему, я провела небольшое исследование среди своих знакомых, и в конечном итоге пришла к двум заключениям:

1. Девять из десяти человек постоянно в своем общении используют жестикуляцию.
2. Речь жестикулирующего человека наиболее выразительна, восприимчива, доступна, а также вызывает наибольший интерес у слушателей.

Функции общения:

Коммуникативная функция реализуется как передача и прием сообщений, знаний (от человека - к человеку, от поколения - к поколению, от культуры - к культуре и т. д.).

Регулятивная функция “управляет” процессом общения людей, в ходе которого уточняются (а порой и формируются!) цели, мотивы, ориентиры будущей совместной или индивидуальной деятельности.

Эмоционально-психическая функция проявляется как создание комплекса чувств и психических состояний каждого собеседника в ходе общения.

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

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

Итак, через невербальные проявления собеседник демонстрирует свое истинное отношение к происходящему. И наша задача, в данном случае, эти проявления увидеть и интерпретировать, т.е. понять, что за ними кроется. Кроме этого, осознавая и управляя своим собственным невербальным поведением, Вы получаете в пользование очень действенный инструмент присоединения к собеседнику и воздействия на него. И в данной работе я попытаюсь показать вам как научиться читать невербальные средства общения, как разоблачать людей во вранье, и как самому использовать жесты.

Целью этой работы является демонстрирование и анализирование наиболее часто употребляемых в нашей жизни, в нашем общении жестов и телодвижений.

**1. Общее представление о языке телодвижений**

К концу XX столетия появился новый тип ученого-социолога -специалиста в области невербалики. Невербалик изучает поведение людей. Невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала шестидесятых годов, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, проделанные учеными - бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни.

Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер классифицировался как хороший или плохой судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации.

Большинство исследователей разделяют мнение, что словесный (вербальный) канал используется для передачи информации, в то время как невербальный канал применяется для "обсуждения" межличностных отношений, а в некоторых случаях используется вместо словесных сообщений. Например, женщина может послать мужчине убийственный взгляд, и она совершенно четко передаст ему свое отношение, даже не раскрыв при этом рта.

**1.1 Невербальные компоненты коммуникаций**

К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Эти невербальные компоненты несут также большую информационную нагрузку.

Проксемика[[1]](#footnote-1) объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т. д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения.

Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении. Так, например, тактильная коммуникация становится чуть ли не единственным инструментом общения для слепоглухонемых (чисто коммуникативная функция). Средства проксемики также выполняют регулирующую функцию при общении. Так, расстояния между коммуникантами во время речевого общения определяются характером их отношений (официальные / неофициальные , интимные / публичные). Кроме того, кинесические и проксемические средства могут выполнять роль метакоммуникативных маркеров отдельных фаз речевого общения (1,52). Например, снятие головного убора, рукопожатие, приветственный или прощальный поцелуй и т. п.

Т. А. Ван Дейк (2, 34) в качестве одного из уровней анализа высказывания выделяет Паралингвистическую деятельность и относит к ней дейктические и прочие жесты, выражение лица, движение тела и физические контакты между участниками.

В принципе, к невербальной сфере относятся силенциальные и акциональные компоненты общения. Акциональные компоненты представляют собой действия коммуникантов, сопровождающие речь. Например, в ответ на просьбу говорящего что-либо сделать (скажем, включить свет, передать газету и т. д.) адресат может выполнить требуемое действие.

Таким образом, невербальные действия могут чередоваться с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

**1.2 Восприимчивость, Интуиция и Предчувствия**

Когда мы говорим, что человек чувствителен и обладает интуицией, мы имеем в виду, что он (или она) обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать эти сигналы с вербальными сигналами. Другими словами, когда мы говорим, что у нас предчувствие, или что "шестое чувство" подсказывает нам, что кто-то сказал неправду, мы в действительности имеем в виду, что заметили разногласие между языком тела и сказанными этим человеком словами. Лекторы называют это чувством аудитории. Например, если слушающие сидят глубоко в креслах с опущенными подбородками и скрещенными на груди руками, у восприимчивого человека появится предчувствие, что его сообщение не имеет успеха. Он поймет, что нужно что-то изменить, чтобы заинтересовать аудиторию. Женщины обычно более чувствительны. Женщины обладают врожденной способностью замечать и расшифровывать невербальные сигналы, фиксировать самые мельчайшие подробности. Поэтому мало кто из мужей может обмануть своих жен, и, соответственно, большинство женщин могут узнать тайну мужчины по его глазам, о чем он даже не подозревает.

Таким образом все люди обладают предчувствием, и именно это качество, как мне кажется, и позволяет человеку читать жесты и телодвижения.

1.3 Врожденные, генетические и приобретенные сигналы

Несмотря на то, что проделано много исследований, ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются каким-то другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми, глухими, и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербалике благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюдения за жестикулярным поведением различных наций и изучалось поведение наших ближайших антропологических родственников - обезьян и макак.

Немецкий ученый Айбль - Айбесфельдт установил, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Экман, Фризен и Зорензан подтвердили некоторые высказанные Дарвином предположения о врожденных жестах, когда они изучали выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур. Они установили, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоции, что позволило им заключить, что эти жесты должны быть врожденными.

Итак, невербальное общение появилось с начала существования людей, но изучать этот способ общения (невербалику) начали примерно с XX годов. К средствам невербального общения относятся различные прикосновения, жесты, мимика, выражение лица, позы, всякого рода телодвижения. Собственно можно сказать, что невербальное общение – это всё, что используется человеком в речи, кроме слов. Наиболее выраженную жестикуляцию и телодвижения можно наблюдать в общении людей, которые говорят на разных языках, а так же глухонемых людей.

**2. Жестика**

**2.1 Основные коммуникационные жесты и их происхождение**

Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны - они хмурятся, когда сердятся - у них сердитый взгляд.

**Рис. 1.** Пожимание плечами. **Рис.2.** "Все в порядке".

Кивание головой почти во всем мире обозначает "да" или утверждение. Похоже, что это врожденный жест, так как он также используется глухими и слепыми людьми. Покачивание головой для обозначения отрицания или несогласия является также универсальным, и может быть одним из жестов, изобретенных в детстве.

Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытнообщинного прошлого. Оскаливание зубов сохранилось от акта нападения на противника и до сих пор используется современным человеком, когда он злобно усмехается или проявляет свою враждебность каким-то другим способом. Улыбка первоначально была символом угрозы, но сегодня, в совокупности с дружелюбными жестами, она обозначает удовольствие или доброжелательность.

Жест "пожимание плечами" является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи поднятые брови.

Жест"ОКей" или кружок, образуемый пальцами руки.

Этот жест был популяризован в Америке в начале 19 века, главным образом, прессой, которая в то время начала кампанию по сокращению слов и ходовых фраз до их начальных букв. Существуют разные мнения относительно того, что обозначают инициалы "ОК". Некоторые считают, что они обозначали -"все правильно," но потом, в результате орфографической ошибки, превратились в. Другие говорят, что это антоним к слову "нокаут", которое по-английски обозначается буквами К.О. Имеется еще одна теория, согласно которой эта аббревиатура от имени места рождения американского президента, использовавшего эти инициалы (О.К.) в качестве лозунга в предвыборной кампании. Какая теория из этих верна, мы никогда не узнаем, но похоже, что кружок сам по себе обозначает букву "О" в слове 0'кеу. Значение "ОК" хорошо известно во всех англоязычных странах, а также в Европе и в Азии, в некоторых же странах этот жест имеет совершенно другое происхождение и значение. Например, во Франции он означает "ноль" или "ничего", в Японии он значит "деньги", а в некоторых странах Средиземноморского бассейна этот жест используется для обозначения гомосексуальности мужчины.

Поднятый Вверх Большой Палец

В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет 3 значения. Обычно он используется при "голосовании" на дороге, в попытках поймать попутную машину. Второе значение - "все в порядке", а когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающим нецензурное ругательство или "сядь на это". В некоторых странах, например, Греции этот жест означает "заткнись", поэтому можете представить себе положение американца, пытающегося этим жестом поймать попутную машину на греческой дороге! Когда итальянцы считают от одного до пяти, этот жест обозначает цифру "1", а указательный палец тогда обозначает "2". Когда считают американцы и англичане, указательный палец означает "1", а средний палец "2"; в таком случае большой палец представляет цифру "5".

Жест с поднятием большого пальца в сочетании с другими жестами используется как символ власти и превосходства, а также в ситуациях, когда кто-нибудь вас хочет "раздавить пальцем". Ниже мы внимательнее рассмотрим использование этого жеста в таком специфичном контексте.

V - Образный знак Пальцами

Этот знак очень популярен в Великобритании и Австралии и имеет оскорбительную интерпретацию. Во время второй мировой войны Уинстон Черчилль популяризировал знак "V" для обозначения победы, но для этого обозначения рука повернута тыльной стороной к говорящему. Если же при этом жесте рука повернута ладонью к говорящему, то жест приобретает оскорбительное значение - "заткнись". В большинстве стран Европы, однако, V жест в любом случае означает "победа", поэтому, если англичанин хочет этим жестом сказать европейцу, чтобы он заткнулся, тот будет недоумевать, какую победу имел ввиду англичанин. Во многих странах этот жест означает также цифру "2".

Эти примеры говорят о том, к каким недоразумениям могут привести неправильные толкования жестов, не учитывающие национальные особенности говорящего. Поэтому, прежде чем делать какие-либо выводы о значении жестов и языка тела, необходимо учесть национальную принадлежность человека.

**2.2 Совокупность жестов**

телодвижение жестикуляция невербальный интуиция

Одной из наиболее серьезных ошибок, которую могут допустить новички в деле изучения языка тела, является стремление выделить один жест и рассматривать его изолированно от других жестов и обстоятельств. Как любой язык, язык тела состоит из слов, предложений и знаков пунктуации. Каждый жест подобен одному слову, а слово может иметь несколько различных значений. Полностью понять значение этого слова вы можете только тогда, когда вставите это слово в предложение наряду с другими словами.

**Рис. 3.** Типичная поза критической оценки

Рис.3 показывает совокупность жестов, обозначающих критически оценочное отношение, главным здесь является жест "подпирание щеки указательным пальцем", в то время как другой палец прикрывает рот, а большой палец лежит под подбородком. Следующим подтверждением того, что слушающий относится к вам критически, является то, что ноги его крепко скрещены, а вторая рука лежит поперек тела, как бы защищая его, а голова и подбородок наклонены (враждебно). Это невербальное предложение говорит вам приблизительно следующее: "Мне не нравится, что вы говорите, и я с вами не согласен".

Таким образом, человек, анализируя какие либо жесты и телодвижения не должен рассматривать их по отдельности. Они должны оцениваться, как мне кажется, только в совокупности. В противном случае это может привести к неправильному пониманию и толкованию невербальных средств общения.

**2.3 Положение в обществе и богатство жестикуляции**

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, и престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла своих сообщений.

Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется.

Быстрота, некоторых жестов и их очевидность для глаза зависит от возраста человека. Например, если 5-летний ребенок скажет неправду своим родителям, то сразу же после этого он прикроет одной или своими руками рот (рис.4). Этот жест "прикрывание рта рукой" подскажет родителям о том, что ребенок солгал, но на протяжении всей своей жизни человек использует этот жест, когда он лжет, обычно меняется только скорость совершения этого жеста.

**Рис.** 4. Ребенок обманывает

**Рис. 5** Подросток обманывает **Рис. 6** Взрослый обманывает.

Когда подросток говорит неправду, рука прикрывает рот почти так же, как и у пятилетнего ребенка, но только пальцы слегка обводят линию губ (рис.5). Это жест прикрывания рукой рта становится более утонченным во взрослом возрасте. Когда взрослый человек лжет, его мозг посылает ему импульс прикрыть рот, в попытке задержать слова обмана, как это делается пятилетним ребенком или подростком, но в последний момент рука уклоняется ото рта и рождается другой жест-прикосновение к носу (рис.6). Такой жест есть ни что иное, как усовершенствованный взрослый вариант того же жеста прикрывания рта рукой, который присутствовал в детстве.

Это пример того, что с возрастом жесты людей становятся менее броскими и более завуалированными, поэтому всегда труднее считать информацию 50-летнего человека, чем молодого.

**2.4 Как сказать неправду, не раскрыв себя**

Проблема с ложью заключается в том, что наше подсознание работает автоматически и независимо от нас, поэтому наш язык телодвижений выдает нас с головой. Вот почему сразу заметно, когда лгут люди, редко говорящие неправду, независимо от того, насколько убедительно они это преподносят. В тот самый момент, когда он начинают лгать, их тело начинает давать совершенно противоположные сигналы, что дает вам ощущение, что вам лгут.

Совершенно очевидно, что для того, чтобы не выдать себя в момент произнесения неправды, вам нужно сделать так, чтобы не было полного обзора вашей позы. Вот почему во время полицейского допроса подозреваемого помещают на стул в хорошо просматриваемом или хорошо освещенном месте комнаты, чтобы он был виден допрашивающим и легче было бы обнаружить, когда он говорит неправду. Естественно, что ваша ложь будет менее заметна, если вы в этот момент будете сидеть за столом и тело ваше будет частично скрыто, или стоять за забором или закрытой дверью. Легче всего врать по телефону!

Итак, мы пришли к выводу, что наше общение очень богато жестами, и чтобы уметь понимать людей и их отношение к тебе без слов, нужно уметь читать их телодвижения движения. И, я считаю, что это умение может очень даже пригодиться и помочь в жизни.

**3.Проксемика.**

**3.1 Зональные пространства**

Размеры личной пространственной территории человека средне обеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, проживает ли он в Северной Америке, Англии или Австралии. Ее можно разделить на 4 четкие пространственные зоны.

1. Интимная зона (от 15 до 46 см).

Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх интимная зона.

2. Личная зона (от 46 см до 1,2 метра)

Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на коктейль - вечеринках, официальных приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

3. Социальная зона (от 1,2 до 3,6 метров)

На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.

4. Общественная зона (более 3,6 метра)

Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

**3.2 Практическое использование зонального пространства**

Обычно наша интимная зона нарушается тем или иным человеком по двум причинам. Первая, когда "нарушитель" является нашим близким родственником или другом, или же человеком имеющим сексуальные намерения. Вторая, когда нарушитель проявляет враждебные тенденции и склонен атаковать нас. Если мы можем терпеть вторжение посторонних людей в наши личные и социальные зоны, то вторжение постороннего человека в интимную зону вызывает внутри нашего организма различные физиологически реакции и изменения. Сердце начинает биться быстрее, происходи выброс адреналина в кровь, и она приливает к мозгу и мышцам как сигнал физической готовности нашего организма к бою, т.е. состояние боевой готовности.

Это означает, что если вы дружелюбно прикоснетесь к руке или обнимите человека, с которым вы только что познакомились, то это может вызвав у него отрицательную реакцию по отношению к вам, даже если он или она будет вам улыбаться и, чтобы вас не обидеть, делать вид, что это ей нравится. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя в вашем обществе уютно, соблюдайте золотое правило: "Держи дистанцию". Чем интимнее наши отношений с другими людьми, тем ближе разрешается нам проникать в их зоны. Например, только что принятый на работу служащий первое время может подумать, что коллектив относится к нему очень прохладно, но они просто держат его на дистанции социальной зоны, потому что мало его знают. Как только сослуживцы узнают его лучше, территориальное расстояние между ними сокращается, и в конце концов ему позволяют передвигаться в пределах личной зоны, а в некоторых случаях проникать и в интимную зону.

Дистанция между двумя целующимися может много рассказать вам о характере взаимоотношений между этими людьми. Любовники крепко прижимаются телами друг к другу и находятся внутри интимной зоны друг друга. Совершенно другое будет расстояние, если вы получаете поцелуй от постороннего человека, поздравляющего вас с Новым годом, или от мужа лучшей подруги, поскольку оба будут отставлять нижнюю часть тела, по крайней мере, на расстояние 15 сантиметров от вашей.

Исключением из правила, требующего строгого соблюдения дистанционной зоны, являются случаи, когда пространственная зона человека обусловлена его социальным положением.

Скученность людей на концертах, в кинозалах, на эскалаторах, в транспорте, лифте приводит к неизбежному вторжению людей в интимные зоны друг друга и интересно наблюдать реакцию людей на эти вторжения. Существует ряд **неписанных правил** поведения западного человека в условиях скученности людей, например, в автобусе или лифте. Это такие правила:

1. Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.

2. Не рекомендуется смотреть в упор на других.

3. Лицо должно быть совершенно беспристрастным - никакого проявления эмоций не разрешается.

4. Если у вас в руках книга или газеты, вы должны быть полностью погружены в чтение.

5. Чем теснее в транспорте, тем сдержаннее должны быть ваши движения.

6. В лифте следует смотреть только на указатель этажей над головой

Следователи полиции используют специальные методы, построенные на нарушении территории личности, для того, чтобы сломить сопротивление допрашиваемых преступников. Для этого они усаживают преступника на стул без подлокотников, ставят стул в центре комнаты и постоянно во время допроса проникают в его интимную и особо интимную зону, оставаясь в ней до тех пор, пока тот не даст ответ. С помощью таких методов сопротивление! преступника очень быстро подавляется. Администраторы могут использовать тот же самый метод для того, чтобы получить скрываемую информацию от подчиненного, но людям, занятым в торговле, не следует применять эту тактику при общении с клиентами.

Таким образом, человеческое пространство имеет четыре зоны, и вторжение в некоторые из них он воспринимает без каких либо возражений, но есть и такие зоны, в которые он пустит не каждого. Но когда эти зоны нарушает посторонний, человек чувствует себя дискомфортно. Вы можете это проверить даже проанализируя свое общения, и свои зоны. И, я уверена, вы заметите, что буквально каждый день кто-нибудь так и норовит нарушить ваше пространство, вашу личную и сверхличную (интимную) зону.

**Заключение**

Как мы увидели по ходу реферата, невербальные средства общения, т.е. жесты, телодвижения, прикосновения, взгляд и т.д., имеет огромное значение в нашем общении. Благодаря им, наша речь становится более эмоциональной, понятной, доступной слушателю. Жестикуляция придает выразительности рассказу. Вообще, как выяснилось, невербалику начали изучать только с XX века, но зародилось невербальное общение гораздо раньше.

Все люди разные и у каждого человека отличный от других уровень восприимчивости, интуиции, поэтому любой человек по-своему читает язык тела. Одни понимают его сразу и без слов, а другим требуется долгое и тщательное обдумывание той или иной ситуации. Но каждый должен помнить, что если при оценке действий человека рассматривать все его жесты и телодвижения отдельно друг от друга, то получится недостоверное мнение, поэтому невербальные средства общения нужно рассматривать только в совокупности.

В нашем мире существует огромное множество жестов и нужно не забывать, что в разных странах значение того или иного жеста может трактоваться по-разному. Например, жест «Поднятый вверх большой палец» в Америке означает «всё в порядке», а в Греции – «заткнись».

Также в реферате мы выяснили, что человеческое пространство делится на четыре зоны: общественная, социальная, личная и интимная. В одни из них мы пускаем буквально каждого человека, а в некоторые не пускаем никого, кроме самых близких людей. Поэтому, я считаю, что нужно тщательно оберегать свои зональные пространства.

Итак, через невербальные проявления собеседник демонстрирует своё истинное отношение к происходящему. И наша задача, в данном случае, эти проявления увидеть и интерпретировать, т.е. понять, что за ними кроется

**Список использованной литературы**

1. Почепцов, Г. Г. Фатическая метакоммуникация // Семантика и прагматика синтаксических единств. Калинин, 1981
2. Ван Дейк, Т. А. Язык. Познание. Коммуникация. М., 1989.
3. Дерябо С, Ясвин В. Гроссмейстер общения. М.: Смысл, 2000.
4. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании? – М.: Дело, 1997.
5. Мескон. М., Альберт М. Основы менеджмента. М.: ДЕЛО, 1998
6. Тренев Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 1999.
7. Ларичев О.И. Наука и искусство принятия решений. М.: Наука, 1979.
8. Малая энциклопедия этикета.- М.: «РИПОЛ КЛАССИК»,2000
9. Средства невербального общения [Электронный ресурс] - режим доступа: URL: www.refworld.ru/referat\_763022.html
10. Невербальное общение [Электронный ресурс] – режим доступа: URL: [www.edusearch.ru](http://www.edusearch.ru)/v760523b5.html
11. Алан и Барбара Пиз. Новый язык телодвижений. М.: ЭКСМО, 2005 - 396с.
12. Нэпп М., Холл Д. Невербальное общение: Пер. с англ. Учебное пособие. СПб.: прайм – ЕВРОЗНАК / М.: Олма – Пресс, 2004 – 254с.
1. Проксемика – это наука, исследующая пространственные условия общения — взаиморасположение собеседников в момент их физического, визуального или иного контакта. [↑](#footnote-ref-1)