КАЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

АГРОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра философии и права

**РЕФЕРАТ**

на тему: НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Выполнил:

Студент группы Б.181-02

Хамидуллин Д.Р.

Проверила:

доцент кафедры философии и права

Габдулхакова Ильсеяр Масхутовна

2019

**СОДЕРЖАНИЕ**

1.Введение……………………………………………………………………….3

2.Невербальные средства общения…………………………….........................4

3.Формы невербальной коммуникации……………………………………......4

4. Социальное и психологическое значение мимики у детей………………..7

5. Особенности невербального общения в разных странах…………………10

6. Заключение…………………………………………………………………..11

7. Список литературы………………………………...………………………..12

**Введение.**

В настоящее время в процессе общения и взаимопонимания людей не последнее место отводится так называемому «невербальному общению» - языку жестов и телодвижений. Мы очень часто обращаемся к этому способу передачи информации, общаясь с друзьями, родственниками, деловыми партнерами, сослуживцами и с теми, с кем лишь на мгновение сталкивает нас повседневная жизнь. Язык жестов во многом определяет, как реакцию на окружающих, так и их отношение к нам. Стоит только сознательно отнестись к этим безмолвным сигналам, которые мы одновременно и подаем, и принимаем, как мы тут же откроем для себя возможность более эффективного и действительного их использования. Ученые до сих пор спорят о том, в какой степени способность к языку жестов является врожденной, как быстро она развивается в тот период, когда человек учится говорить, и какою роль в ее развитии играет подражание окружающим. Самые современные представления позволяют думать, что способность читать чужие мысли свойственна всем людям. Проще говоря, самые разные внешние признаки, такие как выражение лица или направление взгляда, помогают нам догадаться о чувствах других людей и об их намерениях по отношению к вам. Жесты, мимика, интонации - важнейшая часть делового общения. Порой с помощью этих средств можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. Австралийский специалист Аллан 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.

**Невербальные средства общения.**

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык невербального (вербальный - «словесный, устный») общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу. Встретишь, к примеру, надменный и насмешливый взгляд, сразу отойдешь, слово застрянет в горле. Другое дело - взгляд сочувствующий, поощряющий, заинтересованный. Он внушает доверие, располагает к откровенному разговору. Как ни стараются отдельные люди контролировать свое поведение, следить за мимикой и жестами, удается это не всегда. Невербальное общение «выдает» собеседников, ставит порой под сомнение то, что было сказано, обнажает их истинное лицо. Поэтому надо учиться понимать этот язык. Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг друга. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика и голос эту информацию дополняют. Невербальное общение – общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться. Невербальное общение – наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов. Невербальный язык настолько мощный и общий, что часто мы без труда понимаем собаку, что она хочет. Собака же предугадывает многие наши поступки, например, заранее знает, когда мы идем с ней гулять, а когда отправляемся на улицу без нее.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

1. Кинестетика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика - движение мышц лица.

2.Такесика - прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, поглаживания, отталкивания.

3. Проксемика - расположение людей в пространстве при общении.

4. Физиогномика - учение о выражении характера человека в чертах лица и формах тела.

5. Просодика - ритмико-интонационное оформление речи.

**Формы невербальной коммуникации.**

Походка. Походка – это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная. Кроме того, можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать. Те, кто всегда держит руки в карманах – скорее всего очень критичны и скрытны, как правило, им нравится подавлять других людей. Человек, держащий руки на бедрах стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время.

Поза. Поза – это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации. Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом выведения позы является предложение что-нибудь подержать или посмотреть. Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это – поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Жесты. Жесты – это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы – 20, итальянцы – 80, мексиканцы – 180. Вообще же интенсивность жестикуляции растет вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено. Приведем несколько примеров: прикрывание рта и почесывание носа. Прикрывание рта отражает наличие у собеседника двух противоречивых желаний: высказаться и остаться не услышанным. Если человек в процессе общения притрагивается ко рту или прикрывает его ладонью, это означает, что он по какой-то причине «сдерживает» собственное высказывания. Аналогичную информацию о клиенте несет жест прикосновения к носу. Клиент, который почесывает или поглаживает собственный нос скорее всего в данный момент находится в оппозиции по отношению к высказыванию менеджера. Прикосновение к уху. Почесывание уха является облегченным вариантом «затыкания» ушей и означает, что человек не хочет слышать того, о чем ему говорит собеседник. Такая реакция возможна, если собеседнику стало скучно вас слушать или он не согласен с одним из ваших утверждений. Подпирание ладонью подбородка. Человек подпирает голову или подбородок, если ему скучно, неинтересно и он борется со своим желанием заснуть. Поглаживание подбородка. Этот жест говорит о том, что собеседник находится в стадии размышлений и рассматривает возможные для себя варианты. Жесты эмоционального дискомфорта. Многочисленные жесты – собирание несуществующих ворсинок, снимание и одевание кольца, почесывание шеи, «приведение в порядок» одежды, верчение ручки или сигареты – указывают на то, что собеседник нуждается в поддержке. В таком состоянии он не готов в полном объеме воспринимать информацию. Жесты нетерпения. Если человек постукивает пальцами по столу, ерзает на стуле, притоптывает ногами или посматривает на часы, то тем самым он сигналит окружающим о том, что его терпение заканчивается. Выделяют три основных положения головы. Первое – прямая голова. Это положение характерно для человека, нейтрально относящегося к тому, что он слышит. Второе – голова, наклоненная в сторону, что говорит о том, что у человека пробудился интерес (то, что люди, как и животные, наклоняют голову, когда становятся чем-то заинтересованными, первым заметил еще Чарльз Дарвин). И наконец, третье – когда голова наклонена вниз, значит, отношение человека отрицательное и даже осуждающее.

Мимика. Мимика – движения мышц лица, и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, основную информативную нагрузку несут брови и губы.

Визуальный контакт. Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора. Отчасти долгота взгляда человека зависит от того, к какой нации он принадлежит. Жители южной Европы имеют высокую частоту взгляда, что может показаться оскорбительным для других, а японцы при беседе смотрят скорее на шею, чем на лицо. Следует всегда принимать во внимание этот важный факт.

По своей специфике взгляд может быть: Деловой – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства. Социальный – взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринужденного светского общения. Интимный – взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица – до уровня груди. Такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении. Взгляд искоса используется для передачи интереса или враждебности. Если он сопровождается слегка поднятыми бровями или улыбкой, он означает заинтересованность. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, потому что они занимают центральное положение в человеческом организме, а зрачки ведут себя полностью независимо - расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю.

**Социальное и психологическое значение мимики у детей.**

Задолго до того, как дети начинают произносить отдельные слова, выражения их лиц передают сообщения, которые являются решающими для контакта матери и ребенка. Выражения лиц говорят нам о том, что дети радостны или печальны, сердиты или испуганы, удивлены или смущены. Если мы не сможем «прочитать» то, что «написано» у ребенка на лице, мы не сможем понять его наиболее важные сообщения, не сможем почувствовать его симпатию или продемонстрировать свою. К трехнедельному возрасту младенцы начинают отвечать на взгляд внимательно смотрящего на них человека Новорожденный предпочитает лицо или его схематическое изображение. Лицо в сравнении с некоторыми другими стимулами (фотографиями детского рожка, медведя, шахматной доски, мишени) привлекает большее внимание и ведет к некоторому двигательному успокоению, включая снижение сердечного ритма у шестимесячных младенцев. Другие исследования указывают, что предпочтение лица как стимула изменяется в зависимости от возраста и ряда других факторов.

Некоторая противоречивость в фактах относительно роли лица как зрительного стимула, несомненно, результат сложностей измерения. С одной стороны, трудно выделить один какой-нибудь определенный показатель зрительного поведения младенца. Тем не менее, уже на основе имеющихся данных можно сделать вывод, что человеческое лицо - мощный стимул социального развития. По мере взросления детей мимические выражения эмоций облегчают им развитие навыков игры со сверстниками и организацию взаимоотношений, характеризующих их социальную жизнь. Начиная с подросткового возраста, привязанность направляется больше на сверстников, чем на родителей, и может относиться также к группам (таким, как школа, колледж, коллеги по работе). Гипотеза о том, что привязанность возникает на основе эмоциональной коммуникации с помощью зрительных, оральных и кожных ощущений, противоположна точкам зрения теоретиков социального изучения и классического психоанализа, которые рассматривают привязанность как функцию удовлетворения матерью «первичных» потребностей младенца. Однако младенцы не проявляют привязанности к другим объектам (например, к детскому рожку), связанным с удовлетворением потребностей, и такие объекты не вызывают ни улыбки, ни речевых звуков, ни повышения внимания. Было обнаружено также, что эмоционально-коммуникативные характеристики основываются большей частью на выразительных реакциях, морфология которых определена эволюционно-генетическими процессами. Согласно исследованиям, на язык тела приходится 93% посылаемой информации. Кто бы мог подумать, что наши мимика и пантомимика могут говорить так громко? Давая детям всевозможные инструкции, не многие родители задумываются о невербальных способах общения с ними. А ведь невербальное общение оказывает долгосрочное влияние на то, как дети слушают, ведут себя, усваивают информацию и разговаривают с другими людьми. Оно также влияет на их отношение к нам, родителям, и на то, как дети выглядят в глазах других людей. Невербальное общение может оказывать серьезное воздействие на то, насколько ребенок понравится окружающим людям и на возможности, которые появятся у него в будущем. Несомненно, данный тип общения оказывает огромное влияние на судьбы детей. Нам как родителям важно помнить о том, что зачастую дети откликаются не на наши слова, а на форму их подачи. Нам необходимо тщательно моделировать поведение, которое мы хотим видеть в наших детях. Поэтому мы должны улучшать собственные навыки невербального общения, чтобы они могли эффективно учиться у нас и улучшать свои социальные навыки. К счастью, существует множество способов положительно повлиять на навыки понимания и общения наших детей. Далее представлены полезные советы, которые будут полезны родителям.

*1. Значение зрительного контакта*.

Родители часто игнорируют значение зрительного контакта со своими детьми. И напрасно, поскольку хороший зрительный контакт между родителями и ребенком является важным инструментом нормального развития малыша. Когда ребенок внимательно следит за выражением лица родителей, он получает подсказки для понимания их словесных высказываний. При этом ребенку важно сосредотачивать свое внимание не только на лице, но и на движении губ. Это делает наше высказывание более «читабельным» и воспринимаемым.

*2. Разговор на уровне ребенка*.

Когда вы наклоняетесь и разговариваете с ребенком на уровне его глаз, то не только проявляете дружелюбие и меньше пугаете малыша, но еще и делаете свое высказывание более легким и доступным для восприятия на слух. Педагогам часто рекомендуется преподавать на одной горизонтальной плоскости с детьми, чтобы налаживать и укреплять связь с учениками.

*3. Использование позы, открытой к общению.* Когда мы принимает открытую позу, то есть наши руки и ноги не перекрещиваются, ладони несколько развёрнуты к ребенку и корпус тела повернут в его же сторону, в отличие от скрещенных или обнимающих плечи рук мы демонстрируем детям свою готовность принимать то, что они хотят сказать. Это положение рук вызывает у детей желание общаться с нами и слушать нас.

*4. Позитивное выражение лица.* Улыбка, поднятые вверх уголки губ, а также глаза, выражающие заинтересованность и широко раскрытые от взволнованного предвкушения, влияют на реакции детей на наши высказывания. Позитивное выражение лица родителей побуждает их к позитивным откликам.

*5. Обоюдное, совместное внимание*.

Совместное внимание родителей и детей к какому-либо предмету (например, когда родитель опускается на пол вместе с ребенком, чтобы вытереть грязь, вместо того, чтобы приказывать ребенку убрать беспорядок самостоятельно) чрезвычайно важно для привлечения интереса ребенка к насущной теме. Когда мы рассматриваем и оцениваем тему разговора вместе с нашими детьми, мы заинтересовываем их на более глубоком уровне.

*6. Тон голоса и интонация, при разговоре с детьми*.

Ни для кого не секрет, что младенцы и маленькие дети любят материнский язык (мамин высокий тон голоса). Было проведено исследование, которое обнаружило, что материнский язык помогает детям определять, где слова начинаются и где заканчиваются, а значит, узнавать звуки, слоги, слова и, наконец, предложения.

*7. Жесты.*

Кивок головой, поднятый вверх большой палец и поднятые в волнении руки также позитивно влияют на взаимодействие с детьми. Так мы невербально выражаем им понимание и поддержку.

*8. Звуки*.

(угу, м-м-м, ах). Использование родителями голосовых реакций (не словесных) при разговоре с ребенком демонстрирует ему нашу заинтересованность в том, что он говорит. Эти звуки подбадривают ребенка, так как мы показываем, что слушаем его очень внимательно.

*9. Близость между родителем и ребенком*.

Когда дети еще маленькие, очень важно, чтобы пространство (дистанция) между ними и родителями было относительно небольшим (30–60 см). Когда дети становятся подростками, это пространство естественным образом увеличивается и требует к себе более внимательного отношения родителей.

близость и связь с малышом, которые необходимы для эффективного общения.

**Особенности невербального общения в разных странах.**

Пользуясь ежедневно десятками жестов, мы почти не задумываемся об их смысле. Известно, что основные коммуникационные жесты во всем мире не отличаются друг от друга: когда люди счастливы, они улыбаются, когда печальны – хмурятся, когда не знают или не понимают, о чем идет речь – пожимают плечами. Однако нередко одно и то же выразительное движение у разных народов может иметь и совершенно различное значение, и легкомысленное обращение с обычными для нас жестами может привести к неожиданным последствиям. Жест, которым русский демонстрирует пропажу или неудачу, у хорватов означает признак успеха и удовольствия. Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, японец – на нос. В некоторых странах Африки смех – показатель изумления и замешательства. Жители Мальты вместо слова «нет» слегка касаются кончиками пальцев подбородка, повернув кисть вперед. Во Франции и Италии этот жест означает, что у человека что-то болит. В Греции и Турции официанту ни в коем случае нельзя показывать два пальца (например, имея ввиду две чашечки кофе) – это считается очень оскорбительным жестом. Довольно часто один и тот же жест имеет не только различное, но и прямо противоположное значение.Образовав колечко из большого и указательного пальцев, американцы и многие другие народы сообщают, что дела «о`кей». Но этот же жест используют в Японии, говоря о деньгах, во Франции он означает ноль, в Греции и на о.Сардиния служит знаком отмашки, а на Мальте им характеризуют человека с извращенными половыми инстинктами. Иногда даже незначительное изменение жеста может совершенно изменить его значение. В Англии так случилось с жестом из двух пальцев, указательного и среднего, разведенных и поднятых вверх. Если при этом ладонь повернута к собеседнику, это – оскорбление. Если ладонь повернута к себе, то это выражение радости. В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Но на Ближнем Востоке, например, не следует протягивать деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, она считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. У народов различных культур есть различия и в восприятии пространства. Так, американцы работают либо в больших помещениях, либо – если помещений несколько – при открытых дверях. Открытый кабинет означает, что его хозяин на месте и ему нечего скрывать. Многие небоскребы в Нью-Йорке целиком сделаны из стекла и просматриваются насквозь. Здесь все, от директора до посыльного, постоянно на виду. Это создает у служащих определенный стереотип поведения, вызывая у них ощущение, что все сообща делают общее дело. Немецкие же традиционные формы организации рабочего пространства принципиально иные. Каждое помещение у них должно быть снабжено надежными дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка. Таким образом, не зная различий невербального общения разных народов, можно попасть в неловкую ситуацию, обидев или оскорбив собеседника.

**Заключение.**

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют. Невербальное общение – общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов. Остается добавить, что если бы у человека (как, впрочем, и животных) отсутствовало невербальное общение, то мы уподобились бы машинам без чувств и эмоций, которые обмениваются информацией простыми печатными словами (например: с помощью Интернет) но, к примеру, не рукописным текстом - ведь почерк, своего рода, тоже объект невербального общения.

**Список литературы**

1)psi.webzone.ru - сайт под названием «Психологический словарь»

2)follow.ru - сайт «Познай себя и окружающих». Небольшая подборка статей по теме Психология (общая, возрастная, семейная, в бизнесе, психотерапия, сексология).

3)koob.ru - Библиотека «Куб», дочерний проект сайта yugzone.ru «Всестороннее развитие возможностей человека».

4)psy.com.ru – «Психология жизни». Популярная психология (психология в повседневной жизни). - Психологический портал развития человека. Развитие потенциала мозга и тела. Подборки статей по темам: Самосовершенствование, Я - хозяин жизни, Деньги и успех, Копаемся в себе, Он и она, Мудрость жизни.