**Тема 3. Невербальная коммуникация**

*Что можно почитать по теме*

1. Основы теории коммуникации : учебник / под ред. проф. М.А. Василика. – М. : Гардарики, 2003. – 615 с. – Гл. 8. Невербальная коммуникация.

2. *Козьяков, Р. В*. Психология управления : учеб. пособие / Р. В. Козьяков. – М. : МГУП имени Ивана Федорова, 2012. – 170 с. – Гл. 9. Невербальная коммуникация.

3. Невербальная коммуникация. Виды невербальной коммуникации // Все о психологии. Психология, статьи по психологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа :<http://www.edu-psycho.ru/neverbalnaya-kommunikaciya.html>. – Дата доступа : 25.11.2014.

4. *Пиз, А*. Язык телодвижений / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : ЭКСМО, 2014. – 464 с.

5. Жестовая коммуникация // Кругосвет : энцикл. [Электронный ресурс]. – Режим доступа :[http://krugosvet.ru/enc/gumanitarnye\_nauki/lingvistika/ZHESTOVAYA\_KOMMUNIKATSIYA.html? page=0,0](http://krugosvet.ru/enc/gumanitarnye_nauki/lingvistika/ZHESTOVAYA_KOMMUNIKATSIYA.html?%20page=0,0). – Дата доступа : 25.11.2014.

**Задание 1. Прочитайте следующий текст и ответьте на вопросы к нему. Если необходимо, воспользуйтесь справочной литературой.**

К компонентам невербальной коммуникации, определяющим качество голоса, его диапазон, тональность, относят: темп, ритм и высоту звука (если они не выражают те или иные смыслы). В рамках данной группы невербальных средств коммуникации также следует учитывать атипические индивидуальные особенности произношения – речевые паузы, смех, покашливание, вздохи, плач, заикание и т.п.

* **Какие группы невербальных средств коммуникации вы знаете? Какие из них относятся к паралингвистическим или экстралингвистическим? О какой группе невербальных средств идет речь в данном тексте?**

*Громкость голоса,*особенно динамика изменений этого параметра во времени, – важное акустическое средство кодирования невербальной информации. Так, для печали характерна низкая громкость голоса, а для гнева – увеличенная. Бóльшая громкость голоса сочетается с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника.

* **Если ваш собеседник разговаривает слишком громко, о чем это может свидетельствовать?**

*Темп речи* . Средние статистические характеристики темпа речи человека существенно изменяются с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса. Можно говорить о темпе речи как об индивидуальной личностной особенности, связанной прежде всего с характеристиками темперамента человека. Быстрый темп речи может свидетельствовать об импульсивности, уверенности в себе, а спокойная медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность. Кроме того, существуют значительные различия по показателям речи между представителями разных культур: «нормальная скорость» речи у французов и итальянцев обычно выше, чем у немцев и англичан.

* **Как соотносятся индивидуальные и культурные различия коммуникантов в проявлении такого параметра, как темп речи? Что, на ваш взгляд, оказывает большее влияние?**

*Паузы*во время разговора делают для того, чтобы предоставить партнеру возможность высказаться; выиграть время на размышление; придать силу словам, следующим за паузой; переждать отвлечение партнера; отреагировать на невербальные сигналы, свидетельствующие о желании партнера что-то сказать. Если человек не обращает внимания на то, что его прерывают, значит, он больше ориентируется на себя, а если он с трудом выносит паузы в разговоре, он больше ориентируется на межличностное взаимодействие. Умение держать паузу – порой незаменимое средство ведения разговора. Несколько секунд молчания могут быть красноречивее слов, они помогают собраться с мыслями, дают возможность овладеть собой, привлечь или переключить внимание. Умение слушать паузу, интерпретировать причины молчания позволяет получить важную дополнительную информацию в процессе общения.

* **Приведите примеры «красноречивого молчания» из личного опыта. Удалось ли вам правильно интерпретировать коммуникативное намерение собеседника?**

*Смех*рассматривается как универсальное средство для снятия напряжения в общении. Открытый, естественный смех (смех с широко раскрытым ртом) демонстрирует радость, удовольствие, одобрение. Полные люди, люди веселые по натуре смеются всем телом. Смех, снимающий напряжение, разряжающий обстановку, чаще всего отражает естественную реакцию на что-то веселое, комичное, он не направлен на демонстрацию своего отношения к партнеру. Демонстративная реакция может сопровождаться язвительным, издевательским, злорадным, ироничным, циничным, смущенным смехом. Наконец, бывает смех искусственный, вымученный как выражение определенной игры, направленной на достижение личных целей.

* **Проявляются ли, на ваш взгляд, этнокультурные различия коммуникантов в использовании такого невербального средства, как смех? В чем именно?**

*Вздохи, стоны, покашливания* также представляют собой «говорящие» звуки. Их роль в общении сводится, прежде всего, к выражению определенных состояний (безысходности, нетерпеливости, недовольства и т.п.) и «заражению» окружающих путем вызывания у них аналогичных чувств.

﻿

**Задание 2. Соотнесите различные группы жестов и их функции.**

|  |  |
| --- | --- |
| * Жесты-регуляторы
* Жесты-эмблемы
* Жесты-иллюстраторы
* Жесты-адаптеры
* Жесты-аффекторы
 | * Своеобразные заменители слов в общении (поднятый вверх большой палец и др.).
* Демонстрируют специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывание, перебирание отдельных предметов и др.).Часто связываются с механизмом адаптации к стрессовой ситуации.
* Выражают через движения определенные эмоции (растерянность, удивление, отвращение, радость).
* «Наглядные» жесты («вот какого размера», «вот такой формы»).
* Выражают отношение говорящего к чему-либо или к кому-либо (кивок, целенаправленные движения руками и др.).
 |

Проверить

﻿

**Задание 3. Какие из приведенных примеров вы отнесете к универсальным жестам, а какие – к культурно обусловленным? В чем различие двух указанных категорий невербальных средств?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Универсальные** | **Культурно обусловленные** |
| * Жест «О’кей»
* пожимание плечами
* ударить знакомого кулаком по голове и плечам
* поднятый вверх большой палец
* скрещивание рук
* поднятые вверх руки
* V-образный знак пальцами
* съежиться и потереть плечи
* хлопать в ладоши
* потереть живот и показать на рот
 |  |  |

Проверить

﻿

**Задание 4. Проанализируйте следующие примеры невербальных средств коммуникации. Можно ли сказать, что участники коммуникации действуют по договоренности? Какое сообщение, на ваш взгляд, кодируется в каждом случае? Опишите коммуникативную ситуацию, в которой подобное средство могло быть использовано.**

1. На подоконнике стоит горшок с цветком.
2. На столе лежит подписанное заявление.
3. Входная дверь закрыта.
4. На соседнем стуле в кафе стоит сумка.
5. Государственный флаг приспущен.
6. Руководитель туристической группы держит сложенный зонтик высоко над головой.
7. На дверце гардеробного шкафчика висит ключ.
8. Водитель машины сигналит три раза.
9. Мужчина дарит женщине золотое кольцо.
10. Во время занятий один студент передает свою тетрадь другому студенту.
11. Девушка держит в руке журнал.

﻿

**Задание 5. Что, как правило, означают следующие примеры невербального поведения? Всегда ли подобное поведение можно трактовать однозначно? Почему? Можно ли считать указанные примеры невербального поведения коммуникативными сигналами?**

1. Руки в карманах, большие пальцы снаружи: а) человек волнуется;
 б) человек уверен в себе;
 в) человек не уверен в себе;
 г) человек испытывает страх.
2. Ерзание в кресле: а) жест радости;
 б) жест агрессии;
 в) жест дружелюбия;
 г) жест неуверенности.
3. Собеседник снимает очки и откладывает их в сторону: а) собеседник не согласен с вами;
 б) вы нравитесь собеседнику;
 в) собеседник вас боится;
 г) собеседник стесняется.
4. Ладони рук находятся в поле зрения собеседника: а) человек замкнут;
 б) человек открыт для общения;
 в) человек ведет себя фамильярно;
 г) человек хочет подружиться с вами.
5. Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот: а) собеседник рад вас видеть;
 б) собеседник лжет вам;
 в) собеседник готов к сотрудничеству;
 г) собеседник вам не доверяет.
6. Закладывание рук за голову: а) собеседник демонстрирует превосходство над вами;
 б) собеседник демонстрирует непринужденность и расслабленность;
 в) собеседник флиртует с вами;
 г) собеседник демонстрирует агрессию.
7. Человек держит взгляд на уровне глаз собеседника: а) перед вами самоуверенный человек;
 б) человек демонстрирует свое превосходство;
 в) человек желает втереться собеседнику в доверие;
 г) перед вами ответственный, серьезный человек.
8. Взгляд искоса (брови приподняты, улыбается): а) заинтересованность;
 б) безразличие;
 в) тревога;
 г) непринужденность.
9. Взгляд искоса (брови нахмурены, уголки рта опущены): а) печаль;
 б) ирония, насмешка;
 в) враждебность, недоверие;
 г) безразличие.
10. Касание кончика носа при разговоре: а) человек несерьезен;
 б) человек настроен серьезно;
 в) человек волнуется;
 г) человек говорит неправду.
11. Прикосновение к волосам: а) человек переживает;
 б) человек желает завершить разговор;
 в) человек выражает симпатию;
 г) человек демонстрирует безразличие.

Проверить

﻿

**Задание 6. Какое сообщение, на ваш взгляд, кодируют следующие предметы одежды, украшения, предпочтения в выборе цвета? К какой группе невербальных средств коммуникации вы отнесете приведенные примеры?**

1. Девушка идет на новогодний бал в длинном вечернем платье.
2. Мужчина приходит в офис в шортах.
3. Женщина идет в церковь в головном уборе.
4. Сотрудник Макдональдса носит униформу.
5. Сотрудница офиса носит французский маникюр.
6. Девушка пришла на собеседование в вечернем макияже.
7. Модная дама носит сумочку из кожи зебры.
8. Мужчина носит на шее массивную золотую цепь.
9. Студент МГЛУ пришел на конференцию со значком своего вуза.
10. Мужчина носит длинные волосы, собранные в высокий хвост.
11. Мужчина не снимает головной убор в помещении.
12. Человек носит на руке татуировку в виде японских иероглифов.
13. Женщина предпочитает мужской парфюм.
14. Человек предпочитает носить яркие, броские, экстравагантные наряды.
15. Человек предпочитает красный цвет в одежде.
16. Человек предпочитает желтый цвет в одежде.
17. Человек предпочитает зеленый цвет в одежде.
18. Человек предпочитает синий цвет в одежде.

﻿

**Задание 7. Приведенные ниже примеры связаны с такой категорией невербальных средств коммуникации, как проксемика. Вспомните, что такое зональное пространство. Уместно ли поведение коммуникантов в каждом рассмотренном случае?**

1. Случайный прохожий на улице спрашивает у вас, который час, и при этом приближается к вам ближе, чем на 30 см. ДА
 НЕТ
2. Человек хочет поддержать близкого друга в трудную минуту и берет его за руку. ДА
 НЕТ
3. Американец дружески хлопает по плечу представителя японской делегации. ДА
 НЕТ
4. Едва знакомый человек говорит вам «спасибо» за то, что вы вернули ему утерянный кошелек, и целует вам руку. ДА
 НЕТ
5. На вечеринке парень предлагает симпатичной девушке коктейль. Парень стоит в метре от девушки. ДА
 НЕТ
6. На официальном приеме представитель Франции разговаривает с представителем Японии. Расстояние между собеседниками – 2 метра. ДА
 НЕТ
7. Сантехник чинит кран на вашей кухне. Вы заглядываете ему через плечо, чтобы убедиться, что работа идет гладко. ДА
 НЕТ
8. В офис пришел новый сотрудник. Вы хотите «по секрету» рассказать ему о дресс-коде, принятом в вашем офисе, и шепчете ему на ухо. ДА
 НЕТ
9. Расстояние между лектором и аудиторией – 4 метра. ДА
 НЕТ
10. Пассажир переполненного автобуса не обращает внимания на давку и погружен в чтение книги. ДА
 НЕТ

Проверить