

Медицинский колледж

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

Теоретическое занятие №11

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: Невербальные средства общения

План:

1. Роль невербальной коммуникации в жизни современного человека
2. Невербальные средства общения
3. Мимика
4. Жестикуляция

Конспект

«Мысль изреченная есть ложь»
Ф.Тютчев

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.

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 осечешься, слово застрянет в горле. А если на лице собеседника еще и презрительная улыбочка, то уже никак не захочешь излить душу, делиться сокровенным. Другое дело - взгляд сочувствующий, поощряющий, заинтересованный. Он внушает доверие, располагает к откровенному разговору. Ваш собеседник безнадежно махнул рукой, отвел взгляд в сторону, и вы понимаете без слов, что он не верит вам, считает создавшееся положение безнадежным. И 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.

На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?

Мимика

Главным показателем чувств говорящего является выражение лица. В «Частной риторике» профессора русской и латинской словесности Н. Кошанского (С.-Петербург, 1840) есть такие слова: «Нигде столько не отражаются чувства души, как в чертах лица и взорах, благороднейшей части нашего тела. Никакая наука не дает огня очам и живого румянца ланитам, если холодная душа дремлет в ораторе... Телодвижения оратора всегда бывают в тайном согласии с чувством души, со стремлением воли, с выражением голоса».

Мимика позволяет нам лучше понять оппонента, разобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные

вниз кончики губ, приоткрытый рот свидетельствуют об удивлении, опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выражают гнев.

Печаль отражают сведенные брови, потухшие глаза, слегка опущенные уголки губ, а счастье - спокойные глаза, приподнятые внешние уголки губ.

Для каждого, участвующего в беседе, с одной стороны, важно уметь «расшифровывать» «понимать» мимику собеседника. С другой стороны, необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой, насколько она выразительна.

В связи с этим рекомендуется изучить и свое лицо, знать, что происходит с бровями, губами, лбом. Если вы привыкли хмурить брови, морщить лоб, то постарайтесь отучиться собирать складки на лбу, расправляйте почаще нахмуренные брови. Чтобы ваша мимика была выразительной, систематически произносите перед зеркалом несколько разнообразных по эмоциональности (печальных, веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз. Следите, как изменяется мимика и передает ли она соответствующую эмоцию.

Жестикуляция

О многом может сказать и жестикуляция собеседника. Мы даже не представляем, сколько разнообразных жестов использует человек при общении, как часто он ими сопровождает свою речь. И вот что удивительно. Языку учат с детства, а жесты усваиваются естественным путем, и хотя никто предварительно не объясняет, не расшифровывает их значение, говорящие правильно понимают и используют их. Вероятно, объясняется это тем, что жест используется чаще всего не сам по себе, а сопровождает слово, служит для него своеобразным подспорьем, а иногда уточняет его.

Понятна ли будет фраза, сказанная без жеста: «Дочь у меня вот тут сидит»? Нет, непонятна. Где «тут»? В углу комнаты, за столом, у телевизора или еще где? Указательное местоимение требует уточнения. Но если говорящий сопроводит эти слова жестом (постучит ребром ладони ниже затылка по шее), тогда сказанное приобретает смысл, что дочь находится на полном его иждивении, непомерно обременяет его.

В русском языке существует немало устойчивых выражений, которые возникли на базе свободных словосочетаний, называющих тот или иной жест. Стаз фразеологизмами, они выражают состояние человека, его удивление, равнодушие, смущение, растерянность, недовольство, обиду и другие чувства, а также различные действия. Например: опустить голову, вертеть головой, поднять голову, покачать головой, рука не поднимается, развести руками, опустить руки, махнуть рукой, поло-ока руку на сердце, приложить руку, протянуть руку, погрозить пальцем, показать нос.

Знаменитый оратор древности Демосфен на вопрос, что нужно для хорошего оратора, ответил так: «Жесты, жесты и жесты!»

Не случайно, что в различных риториках, начиная с античных времен, выделялись специальные главы, посвященные жестам. Теоретики ораторского искусства в своих статьях о лекторском мастерстве также обращали особое внимание на жестикуляцию. А. Ф. Кони в «Советах лекторам» пишет: «Жесты оживляют речь, но ими следует пользоваться осторожно. Выразительный жест (поднятая рука, сжатый кулак, резкое и быстрое движение и т. п.) должны соответствовать смыслу и значению данной фразы или отдельного слова (здесь жест действует заодно Итоном, удваивая силу речи). Слишком частые, однообразные, суетливые, резкие движения рук неприятны, приедаются, надоедают и раздражают».

Как видно из цитаты, - Кони подчеркивает значение жеста: жест уточняет мысль, оживляет ее, в сочетании со словами усиливает ее эмоциональное звучание, способствует лучшему восприятию речи. В то же время А. Ф. Кони отмечает, что не все жесты производят благоприятное впечатление. Действительно, плохо, если говорящий дергает себя за ухо, потирает кончик носа, поправляет галстук, вертит пуговицу, то есть повторяет какие-то механические, не связанные со смыслом слов жесты.

Механические жесты отвлекают внимание слушателя от содержания речи, мешают ее восприятию. Нередко они бывают результатом волнения говорящего, свидетельствуют о его неуверенности в себе.

В зависимости от назначения жесты подразделяются на ритмические, эмоциональные, указательные, изобразительные и символические.

Ритмические жесты

Ритмические жесты связаны с ритмикой речи. Понаблюдайте за выступающими по телевидению, посмотрите, как часто говорящий в такт речи размахивает рукой.

Ритмические жесты подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз, то есть то, что обычно передает интонация.

Произнесите, например, пословицы:

«Говорит, что воду цедит»

«Строчит, как из пулемета, сопровождая их ритмическими жестами». Произнося первую пословицу, мы делаем несколько замедленное движение рукой в правую сторону. При этом и гласные звуки произносятся несколько растянуто. Во втором случае производим частые вертикальные движения ребром ладони правой руки, напоминающие рубку капусты.

Эмоциональные жесты

Речь наша часто бывает эмоциональной. Волнение, радость, восторг, ненависть, огорчение, досада, недоумение, растерянность, замешательство - все это проявляется не только в подборе слов, в интонации, но и в жестах. Жесты, передающие разнообразные оттенки чувств, называются эмоциональными. Некоторые из них закреплены в устойчивых сочетаниях, поскольку такие жесты стали общезначимыми. Например: бить себя в грудь, стукнуть кулаком по столу, хлопнуть (ударить) себя по лбу, повернуться спиной, пожать плечами, развести руками, указать на дверь.

Указательные жесты

Скажите, можно ли выполнить приказания: «Открой то окно», «Эту книгу не бери, возьми вон ту», если они произносятся без жеста? Ответ будет один: «Нельзя!» В таких ситуациях требуется указательный жест. Им говорящий выделяет какой-то предмет из ряда однородных, показывает место - рядом, наверху, над нами, там, подчеркивает порядок следования - по очереди, через одного.

Указать можно взглядом, кивком головы, рукой, пальцем (указательным, большим), ногой, поворотом тела.

Некоторые указательные жесты имеют условный характер. Так, когда говорящий показывает себе на грудь - слева, где сердце, говоря: «У него тут (жест) ничего нет», то понятно, речь идет о бессердечном, бесчувственном человеке. .

Бывают случаи, когда расшифровка жеста определяется ситуацией. Вот несколько примеров:

Идет лекция. Один из слушателей, поймав взгляд другого, показывает пальцем место на руке, где носят часы. Догадались, о чем он спрашивает? Он хочет узнать, который час.

Другая ситуация. Ассистент лектора делает ему тот же знак, но жест уже равнозначен словам: «Время истекло. Пора заканчивать лекцию».

Наконец, этот же жест может означать: «Поторопись! Настало время уходить».

Указательный жест рекомендуется использовать в очень редких, необходимых случаях, когда есть предмет (или наглядное пособие), на который можно указать.

Изобразительные жесты

А, теперь, проведем эксперимент. Задайте тому, кто находится сейчас рядом с вами или близко от вас, вопрос: «Что такое винтовая лестница и рябь на воде?» В ответ услышите: «Это лестница вот такая (делается вращательное движение правой рукой по вертикали). А рябь... (волнообразное движение рукой по горизонтали)». Задавайте этот вопрос кому угодно и сколько угодно раз, и вы убедитесь, что почти все без жеста не могут обойтись, хотя уж и не так сложно дать словарную дефиницию (толкование): винтовая лестница - лестница, идущая спиралью, винтообразно; рябь - незначительное колебание водной поверхности, а также легкие волны от такого колебания. Но жест нагляднее, он как бы изображает предмет, показывает его, поэтому и отдается предпочтение жесту, который называется изобразительным.

Изобразительные жесты появляются в случаях:

- если не хватает слов, чтобы полностью передать представление;

- если одних слов недостаточно по каким-либо причинам (повышенная эмоциональность говорящего, невлаждение собой, несобранность, нервозность, неуверенность в том, что адресат все понимает);
- если необходимо усилить впечатление и воздействовать на слушателя дополнительно и наглядно.

Однако, пользуясь изобразительными жестами, нужно соблюдать чувство меры: нельзя этими жестами подменять язык слов.

Символические жесты

Вы, несомненно, не один раз были в театре, на концерте, смотрели выступление актеров по телевидению. Вспомните, как они жестикулируют, заканчивая выступление, прощаясь с публикой. Самый частый жест - поклоны, как символ благодарности за теплый прием, за аплодисменты. Или, стоя на авансцене, актер широко разводит руки в стороны, как бы заключая в свои объятия сидящих в зале. Используется еще такой жест: руку (руки) прижимают к груди и низко кланяются. Этот жест символизирует сердечное отношение, любовь актера к зрителям.

Другая картина. Передача КВН. Ведущий Александр Маслюков представляет судей. Один, когда называют его, встает, поворачивается к сидящим в зале, делает кивок головой; другой поднимает обе руки вверх, соединяет ладони и покачивает руками; третий кланяется; четвертый приветливо машет рукой.

Такие жесты условны и называются они символическими.

Некоторые из них имеют вполне определенное значение. Например, скрещенные руки указывают на защитную реакцию. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство. Руки в боки - символ непокорности. Обхватить руками голову - признак неприятности или беды.

Символический жест нередко бывает характерен, для ряда типовых ситуаций. Так, существует жест предельности (категоричности) - сабельная отмашка кистью правой руки. Он сопровождает выражения: Никогда не соглашусь; Никто не знает; Нигде вы не найдете; Это совершенно ясно; Абсолютно не об этом.

Жест интенсивности - рука сжимается в кулак (вариант: два кулака). Он используется, когда говорят: Он очень упорный; Какая она упрямая; В нем чувствуется такая собранность, активность; Честолюбив он страшно.

Известен также жест отказа, отрицания - отталкивающие движения рукой или двумя руками ладонями вперед. Этот жест сопровождает выражения: Нет, нет, нет! Не надо, не надо, прошу вас; Никогда, никогда туда не поеду!

Жест противопоставления - кисть руки исполняет движение в воздухе «там» и «здесь»: Пришли и молодые и старые; Нечего туда - сюда ходить; Одно окно на север, другое на юг. Годятся скамейки и большие и маленькие. Жест разъединения, расподобления - ладони раскрываются, «разъезжаются» в разные стороны: Это совершенно разные приемы; Это надо различать; Мы это разъединили; Они разойтись; Братья разъехались.

Жест объединения, сложения, суммы - пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук: Они хорошо сработались; Очень они подходят друг к другу; Мы с вами умеем находить контакты; А если вместе это положить? Давайте соединим усилия; Только объединившись, можем победить.

Следует учитывать, что жестикуляция обусловлена и характером говорящего.

Некоторые люди от природы подвижны, эмоциональны.

Естественно, лектор с таким характером не может обойтись без жестов. Другому же, хладнокровному, спокойному, сдержанному в проявлении своих чувств, жесты несвойственны.

Лучшим жестом считается тот, которого не замечают, который органически сливается со словом и усиливает его воздействие на слушателей.

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.

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.

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.

Вопросы для закрепления нового материала

- ❑ Какова роль невербальной коммуникации в жизни современного человека
- ❑ Что вы знаете о невербальном средстве общения
- ❑ Какова роль мимики в невербальном общении.
- ❑ Какова роль жестикуляции в невербальном общении
- ❑ Какие жесты называют ритмическими
- ❑ Для чего служат эмоциональные жесты

- ❑ Зачем нужны указательные жесты

- ❑ Когда необходимо использовать изобразительные жесты

- ❑ Что вы знаете о символических жестах

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Общение жестами»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .

4. Составить и изложить каждому письменно свой взгляд на культуру и значение данного метода общения .

Шахбанова Д.Н. _____