Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

Московской области

«Академия социального управления»

Факультет профессиональной переподготовки

работников образования

Кафедра человековедения и физической культуры

**Реферат**

**Технология эффективного невербального общения**

|  |  |
| --- | --- |
|  | СлушательКабалина Елена АлександровнаПедагог-психологМБДОУ д/с комбинированного вида № 15 «Жар-птица»г. Химки Московской областиНаучный руководительк.п.н., доц. Баныкина С.В. |

Москва 2014г.

План

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

Глава I. Средства общения людей…………..…………………….………...5

Глава II. Невербальное общение: классификация, информативность, эффективность ………………………………………………………………..6

Глава III «Невербальное упражнение»……………………………………...16

Заключение……………………………………………………………………19

Список литературы……………………………………………………..……21

Введение

Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

В ситуации языкового дефицита (отсутствие общих языковых средств) можно общаться при помощи средств невербальных (несловесных). Они появились гораздо раньше речи, поэтому их иногда называют естественным, то есть не изобретенным человеком, а данным ему от природы инструментом общения. В качестве доказательства прибегают к исследованиям этологов (от греч. ethos — характер, нрав), специалистов, изучающих поведение животных. Бытует мнение о первостепенности в человеческом общении языковых средств и второстепенности невербальных. Исследования психологов опровергают это ошибочное представление. По данным А. Мей-ерабиана, 7% объёма передаваемой информации составляют слова (вербальные средства), 38% — интонация голоса и его тембр, 55% — невербальные средства. Менее категоричен профессор Бердвиссл, считающий, что словесное общение в беседе передает менее 35% информации, невербальное - более 65%.

Суть в том, что невербальное поведение человека тесно связано с его психическим состоянием и является средством выражения этого состояния. Внимание к невербальному поведению партнёра по общению дает колоссальное количество информации о его индивидуально-психологических и социально-психологических особенностях. Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько человек умеет владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. Также невербальное общение особенно ценно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Природный характер невербальных средств общения делает невозможной значительную коррекцию невербального поведения — в речи ту или иную реакцию на жизненные обстоятельства человек научился скрывать, невербальный язык менее пластичен и не позволяет нам достаточно эффективно маскировать свое истинное состояние. Таким образом, невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

**Объект исследования**: средства общения людей.

**Предмет исследования:** невербальные средства общения.

**Цель исследования**: изучение технологии эффективного невербального общения.

**Задача исследования**: проанализировать невербальные средства общения, их классификацию, особенности, информативность.

Глава I. Средства общения людей.

Общение между людьми происходит с помощью разных средств. Выделяют вербальные и невербальные средства общения.

Общение – это взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата. В психологии принято рассматривать общение, как особый вид психологической деятельности, результатом которого является образование и изменение в когнитивной (образов, впечатлений, понятий, представлений и т.д.) эмоциональной сфере личности, изменение в области ее отношений и взаимоотношений в формах поведения и способом обращения к другим людям.

**Вербальное общение** (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь.

Для того чтобы общение было эффективным, люди используют различные техники и технологии.

Повысить эффективность вербального общения помогают коммуникативные техники, а именно, техники активного слушания, включающие в себя умение формулировать открытые вопросы, пользоваться техниками малого разговора, техниками вербализации (интерпретации, перефразирования, повторения) и пр. Активное слушание предполагает владение умениями самовыражения и действия, поскольку это активное, а не пассивное слушание. Поэтому, тренируя умения слышать и понимать, мы тренируем также умение выражать свои мысли и чувства и умение воплощать их в действия. Методы активного слушания помогают сосредоточить внимание слушающего на партнере, «разговорить», услышать и понять его.

Однако не менее, а в чем-то и даже более, в умении вести беседу важны невербальные формы общения. Бывает, что от того какую позу принял партнер, или как он посмотрел, зависит, состоится ли разговор вообще. Мы часто интересуемся у окружающих: «Не знаешь, в каком он сегодня настроении?... Смотри какое лицо, сейчас наверное будет разнос… Что-то ты расстроенная, ну хочешь, праздник сегодня обсуждать не будем… Со мной как-то холодно поздоровались, пожалуй сегодня лучше не соваться и т.д. ».

Подобные проявления относятся к невербальным сигналам – взаимному расположению в пространстве, позам, жестам, мимике, контакту глаз, оформлению внешности, прикосновениям, запахам.

Глава II. Невербальное общение: классификация, информативность, эффективность.

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 общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Невербальные средства общения подразделяются на группы. Наиболее обширная группа — кинесические (от греч. kinetis — движение) — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно регулятивную функцию в общении. К ним относятся поза, жесты, мимика, взгляд, походка, направление движения.

**Мимика**

Мимика (от греч. mimikos — подражающий) — движение лицевых мышц. Основной элемент мимики — мимический код. Это особое сочетание частей и элементов лица: положе­ние рта, губ, бровей, лба, форма и яркость глаз, которые передают одно из эмоциональных состояний. К основным относятся гнев, презрение, радость, удивление, страдание, страх. Наиболее подвижными элементами лица являются брови и область вокруг рта — именно они несут основную смысловую нагрузку при смене мимического кода. Тысячелетия совместного существования научили людей контролировать мимику, и, если человек хочет скрыть ка­кую-либо информацию или свое состояние, лицо может стать малоинформативным. На значимость мимики указывает тот факт, что при неподвижном или невидимом лице теряется 10-15% информации. Поэтому, общаясь, люди стремятся «читать» лицо партнёра и испытывают дискомфорт, если мимика отсутствует или сведена к минимуму.

**Взгляд**

Исключительно большое значение в общении имеет взгляд — комплекс, включающий состояние зрачков глаз (суженность или расширенность), цвет глаз, блеск, роговицы, положение бровей, век, лба, длительность и направленность взгляда. Чтобы построить хорошие отношения с собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60-70% всего времени общения. В деловом общении не стоит пользоваться тёмными очками, так как у вашего партнёра обязательно возникнет ощущение, что вы разглядываете его в упор. Это вызовет неловкость и раздражение, и позитивная атмосфера общения будет нарушена.

В общении имеет значение и направленность взгляда, то есть тот участок лица или тела, на который он направлен. В этом смысле можно говорить о деловом, социальном и ин­тимном взглядах. Деловой взгляд концентрируется в вообра­жаемом треугольнике на лбу партнёра по общению и создает деловую атмосферу. Социальный взгляд направлен на треугольник на уровне глаз и подбородка, его не следует использовать при решении деловых вопросов, особенно в работе с подчинёнными. Интимный взгляд направлен прямо в глаза собеседнику и в среде деловых партнеров тоже не может быть использован, так как вас могут неправильно понять.

**Позы**

Источником информации о состоянии и намерениях партнера по общению является и тело человека, его статическое или динамическое состояние. Поза (фр. pose — положение тела) — вид более или менее устойчивого пространственного положения человека. Насчитывают несколько тысяч таких положений, приемлемость или неприемлемость которых зависит от национальности, пола, возраста, культурных и религиозных особенностей людей. Главное смысловое содержание позы как средства общения — выражение открытости, готовности к общению или закрытости, неготовности к нему (В. Шюбц). Принимая «закрытые» позы, человек прикрывает наиболее уязвимые места тела (грудная клетка, брюшина, гениталии) и старается занять как можно меньше места в пространстве. Если ваш партнер скрестил руки, ноги, положил ногу на ногу, сидит к вам вполоборота, откинулся назад, руками подпирает подбородок и т.п., общение будет малоэффективным. О настроенности на контакт свидетельствуют «открытые» позы — руки раскрыты ладонями вверх, ноги вытянуты, человек стоит лицом к вам, сидит, чуть наклонившись вперед, и т.п. Практически все коммуниканты «читают» позы партнёров, но происходит это совершенно бессознательно, и далеко не каждый понимает, как он это делает.

**Жесты**

Важным кинесическим средством общение является жестикуляция. Обычно, говоря о жестах, имеют в виду только движения руками. Действительно, они бывают очень выразительны и первым делом бросаются в глаза. Однако к жестикуляции необходимо отнести любое телодвижение человека, которое используется в качестве способа подчеркнуть значение произносимых слов. Жестикуляция как кинесическое средство общения обла­дает своими особенностями. Во-первых, ее количественные и качественные характеристики зависят от национальности. На протяжении часового разговора мексиканец использует жесты 180 раз, француз — 120, итальянец — 80, а финн — всего один раз. Русские традиционно считаются народом с весьма сдержанной жестикуляцией, и человек, размахивающий во время разговора руками, показывающий на что-либо пальцем, считается невоспитанным. Содержание жеста у разных народов различно. Приветствие и прощание, согласие и отказ, удовольствие или неудовольствие по-разному выразят люди разных национальностей. Русские в знак согласия покачивают головой «вверх-вниз», а, отказывая, поводят головой «вправо-влево». В Болгарии эти жесты противоположны: «вправо-влево» означает «да», «вниз-вверх» означает «нет». В Австралии, Новой Зеландии, Великобритании два разведённых пальца (указательный и средний) с ладонью, повернутой от себя, служат знаком победы. Но если ладонь повернуть к себе, жест приобретает оскорбительный характер («А иди ты подальше!»). Жители Европы не различают нюанса повернутой к себе или от себя ладони и воспринимают эти жесты только как знак победы или указание на количество предметов. И это вполне может привести к недоразумениям и даже конфликтам.

Характерной особенностью жестикуляции является ее устойчивость — жесты меняются очень медленно. Позаимствованный россиянами у западных народов жест прощания движением «вправо-влево» ладони, обращенной к уходящим, не используется, когда мы учим малышей прощаться. Мы машем кистью руки «вверх-вниз»: именно так принято было прощаться с давних пор на Руси.

В связи с тем, что до 80% информации о мире человек получает через зрение, основная функция жеста — зрительно способствовать лучшему восприятию речи. Дополнительные — уточнение и оживление мысли, усиление ее эмоционального звучания в сочетании со словами. В зависимости от выполняемой функции жесты подразделяются на ритмические, эмоциональные, символические, указательные, изобразительные.

**Ритмические жесты**связаны с ритмикой речи — подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение темпа, место пауз, то есть то, что обычно передает интонация. Это могут быть движения ребром ладони «вверх-вниз», характеризующие частые и дробные явления, плавные движения ладони, напоминающие морскую гладь, если речь идет о спокойном, медленном процессе, отбивание музыкального такта носком обуви, покачивания корпусом и головой и т.п.

**Эмоциональные жесты** передают разнообразные оттенки чувств. Многие из них закреплены в устойчивых сочетаниях (фразеологизмах): «бить себя в грудь» (отчаяние, оправдание), «стукнуть кулаком по столу» (гнев), «хлопнуть себя по лбу» (неожиданное вспоминание, догадка), «повернуться спиной» (отказ от общения, безразличие), «указать на дверь» (гнев, нежелание общаться, разрыв отношений), «пожать плечами» (недоумение), «отвести взгляд» (замешательство, внутреннее признание своей вины), «рвать на себе волосы» (запоздалое раскаяние, отчаяние), «развести руками» (признать себя не­состоятельным, бессильным решить какую-либо проблему).

**Указательные жесты** служат для выделения предмета из ряда однородных, указания места их расположения, порядка следования. Очень часто без использования указательного жеста речь становится совершенно непонятной. Можно ли адекватно понять просьбу, указание, приказ следующего содержания, если они выражены только словесно: «Подайте, пожалуйста, эту ручку», «Этот учебник не бери, возьми вон тот». «Немедленно закройте то окно». Все эти фразы обязательно должны сопровождаться указательными жестами, иначе понять их истинный смысл невозможно. Указать можно взглядом, кивком головы, рукой, пальцем (большим или указательным), ногой, поворотом туловища. Указательные жесты могут быть многозначными: в разных ситуациях один и тот же жест приобретает разное значение. Если во время лекции студент показывает своему товарищу на запястье руки (место, где носят часы), то смысл жеста состоит в вопросе: «Сколько осталось до конца лекции». Тот же жест, адресованный лектору его ассистентом, означает, что времени остается мало, и надо переходить к заключительной части лекции. Этот жест может иметь значение «поторопитесь, настало время уходить», если используется человеком, спешащим на поезд, самолет, и т.д.

**Изобразительные жесты** употребляются людьми тогда, когда нет времени или возможности быстро сформулировать мысль и можно изобразить предмет или действие, показать их: «Что такое винтовая лестница?», «Какой бывает рябь на воде?», «Покажите, что вы отчаянно замерзли». Большинство людей подкрепляют словесное толкование, делая вращательные движения рукой по вертикали вверх или волнообразное по горизонтали, хлопая себя ладонями по бокам, дуя на них и при этом подпрыгивая на месте. Изобразительные жесты усиливают воздействие на слушателя, вызывая у него более чёткое представление о предмете речи.

Широко распространены **символические жесты**, обслуживающие типовые ситуации общения. Например, приветствовать человека можно кивком головы, поднятыми вверх руками, соединенными в ладонях, поклоном, взмахом руки, приподнятым головным убором. Каждый из этих жестов используется именно в ситуации приветствия и выбирается в зависимости от пола, возраста, уровня культуры коммуниканта. Так, приподнятый головной убор в качестве приветствия используют только мужчины, причём имеет значение и его тип — это может быть цилиндр, шляпа, кепка, но не лыжная вязаная шапочка. Какие ещё типичные ситуации общения обслуживаются символическими жестами? Предельность (категоричность) — сабельная отмашка кистью правой руки сопровождает фразу: «Никогда я на это не соглашусь!». Отказ (отрицание) — отталкивающие движения рукой или двумя ладонями вперед: «Нет, Нет. Не надо, прошу вас!». Противопоставление (антонимичность) — кисть руки исполняет в воздухе движение «там» и «здесь»: «Пришли молодые и старые», Одно окно на юг, другое — на север». Расподобление (разъединение) — ладони раскрываются и расходятся в разные стороны: «Это совершенно разные приёмы», «Они разошлись во мнениях». Объединение (сложение, сумма) — пальцы соединяются в щепоть или соединяются ладони рук: «Они хорошо сработались», «Давайте соединим наши усилия».

Жесты, как и слова, могут быть очень экспрессивными, поэтому использовать их следует осторожно. Особенно это касается жестов с ярко выраженным отрицательным или фамильярным оттенком — кручение пальца у виска, оттопыренный большой палец, щелканье пальцами по шее с правой стороны, «коза рогатая» и т.д. Учитель А.С. Пушкина Александр Иванович Галич писал в «Теории красноречия»: «Приличие запрещает грудь и брюхо выдвигать, спину кривить, плечами подергивать... Носа и губ, языка и ушей нельзя употреблять без оскорбления благопристойности». Этот совет остается актуальным и в наши дни.

Иногда жесты выполняют не свойственную им функцию. Часто можно видеть, как коммуникант использует в общении так называемые механические жесты — потирает кончик носа, поправляет галстук, подергивает ухо, вертит пуговицу. Эти действия никак не связаны с предметом общения и свиде­тельствуют об особом состоянии партнера по общению — это неуверенность, волнение, нервозность. Причины в каждом отдельном случае особые, и если вы дорожите партнёром, то постараетесь их найти и нейтрализовать.

**Просодические и экстралингвистические средства**

К невербальным средствам общения относятся просодические и экстралингвистические средства. Просодика (от греч. proscidia — ударение, припев) — ритмико-интонационный особенности речи: высота и громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения. Индивидуальные особенности просодики человек получает от природы, но многое можно скорректировать систематической работой. В театральных вузах формированию просодических средств уделяется очень большое внимание. Так, дисциплина «сценическая речь» изучается в течение трех семестров и имеет преимущественно практическую направленность. Тесно связаны с просодическими средствами средства экстралингвистические (лат.extra — вне, сверх, лат. lingua — язык) — включенные в речь психофизиологические проявления. Это паузы, вздохи, кашель, смех, плач и проч. Просодические и экстралингвистические средства регулируют поток речи, с их помощью экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

**Такесические средства**

Следующая группа невербальных средств общения — средства такесические (лат. taktus — прикосновение, ощущение). Это динамические прикосновения в форме рукопожатий, похлопываний по плечу, колену, спине, поцелуи, прикосновения телом. Выбор того или иного такесического средства определяется многими факторами — национальностью, полом, возрастом, степенью знакомства, положением на социальной лестнице. Использование такесических средств в деловых контактах должно быть предельно избирательным, так как они относятся к очень экспрессивным средствам общения. Наиболее нейтральное такесическое средство — рукопожатие. В деловом мире оно используется не только как приветствие, но и как символ заключённого соглашения, знак доверия и уважения к партнёру. Характеристиками рукопожатия могут быть его длительность и интенсивность. Короткое и вялое свидетельствует о безразличии партнера. Длительное рукопо­жатие, сопровождающееся улыбкой и приветливым взглядом, демонстрирует дружелюбное отношение к вам. Долгое и интенсивное («мертвая хватка») должно насторожить вас: партнёр борется за лидерство в отношениях. Рукопожатие имеет свои специфические особенности, которые отражают иерар­хическое положение партнёров относительно друг друга: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), подчинённое (рука снизу, ладонь развёрнута вверх) и равноправное (рука направлена прямо, ладонь перпендикулярна плоскости, на которой человек стоит).

**Проксемические средства**

Антрополог Э. Холл идентифицировал четыре основные зоны межличностного общения (для североамериканцев и европейцев), размеры кото­рых зависят от степени близости людей друг к другу, и ввел в научный обиход термин «проксемика» (от греч. proximus — ближайший): интимное расстояние (общение родных и близких) — от соприкосновения до 45 см, персональное (общение со знакомыми людьми) — от 45 до 120 см, социальное (официальное общение и общениес чужими людьми) — от 120 до 400 см и публичное (общение с аудиторией) — от 4 до 7,5 м. Нарушение в той или иной ситуации оптимальной дистанции общения может вызвать недоразумение, непонимание между коммуникантами и даже привести к конфликту. В связи с исследованиями Э. Холла более понятным становится поведение больших групп людей, собранных на ограниченном пространстве (феномен толпы): агрессивность пассажиров переполненного автобуса, участников политических мероприятий, фанатов той или иной спортивной команды. Размещаясь на ограниченном пространстве, люди вынужденно нарушают по отношению друг к другу интимное расстояние общения, и это ведет к активизации агрессивности.

**Паралингвистика**

Паралингвистика (греч. рara — около) изучает совокупность невербальных средств, включенных в речевое сообщение и передающих, вместе с вербальными средствами, смысловую информацию. Различают три вида паралингвистических средств: фонационные, кинетические, графические. К фонационным относят тембр речи, ее темп, громкость, типы заполнения пауз ("э-э", "м-м" и др.), особенности произношения звуков. К кинетическим относят жесты, тип выбираемой позы, мимику. Графические средства - это почерк, способы графических дополнений к буквам, их заменители, символы.

Глава III. «Невербальное упражнение».

Цели:

1) исследование невербальных сигналов в установлении контакта;

2) двигательная разминка.

Дополнительные цели тренера: создание веселого настроения и развитие положительных взаимоотношений в группе.

Инструкция. Сейчас мы проведем эксперимент для исследования невербальных сигналов в установлении контакта. Два человека выйдут из комнаты. Это будут ведущие. Все оставшиеся в комнате объединяются в две команды. Когда ведущие вернутся в комнату, им нужно будет вступить в контакт с каждым, поздоровавшись с каждым участником кивком головы и произнести какое-то приветствие. Затем мы зададим ведущим свои вопросы.

Когда ведущие выйдут из комнаты, тренер предлагает объединиться в две группы случайным образом, а затем каждая команда получает простое название: скажем, «у стены» и «у окна». Первое задание простое: команда «у стены» должна улыбаться, когда к ней обращаются, и отвечать с улыбкой, а команда «у окна» не должна улыбаться. Тренер показывает командам напечатанные таблички, первой с надписью «Улыбаться», а второй — «Не улыбаться». После этого он репетирует с командой: «Допустим, я ведущий... Здравствуй, Алексей! Здравствуй, Аня! и т. д.» Представители разных команд должны реагировать в соответствии с инструкцией.

После этого тренер показывает таблички для следующего задания. Теперь представители команды «у стены» не должны смотреть в глаза ведущим, а представители команды «у окна» должны время от време­ни смотреть им в глаза в течение 3-5 секунд, потом отводить глаза, потом вновь смотреть в глаза и т. д. Тренер поясняет, что взгляд в глаза должен быть таким, как обычно они смотрят на друга, партнера, нельзя расширять глаза или вдруг «уставиться» на ведущего. С этими табличками тоже можно порепетировать.

После того как группы порепетировали достаточно, чтобы не оши­баться в выполнении инструкций, тренер приглашает ведущих. Они приветствуют представителя каждой команды, а те действуют в соответствии с полученной инструкцией. После этого тренер должен спросить у ведущих, с представителями какой команды они могли бы скорее разговориться.

Таким образом, можно поэкспериментировать с разными невербаль­ными сигналами. Для того чтобы упражнение было по-настоящему двигательным, можно вводить дополнительные условия, например: «вы все занимаетесь уборкой помещения», «вы прогуливаетесь по фойе во время конференции», «вы на вечеринке, танцуете», «вы в фитнес-клубе» и т. п. Конечно, для эксперимента с позами не все эти ситуации подходят. Когда человек танцует, то поза у него то симметричная, то асимметричная, то открытая, то закрытая. Поэтому для таких сигналов, как открытая-закрытая поза, асимметричная-симметричная поза, оптимальная—неоптимальная поза и соответствие—несоответствие уровней по вертикали участники должны будут, скорее всего, «сидеть» в зале в ожидании начала заседания» или «сидеть на своем рабочем месте». Для того чтобы соблюдалось соответствие уровней по вертикали, каждый должен будет встать, отвечая на приветствие ведущего.

Для того чтобы участникам легче было регулировать дистанцию, лучше выбрать ситуацию, когда все «стоят или размеренно прогуливаются по холлу в ожидании начала конференции» или «стоят с бокалами на вечеринке, время от времени переходя от одной группе к другой».

Важно не затягивать это упражнение, особенно если оно идет не очень ярко. Можно поэкспериментировать пока с одной-двумя парами сигналов, а позже, в других упражнениях, вернуться к остальным сигналам.

«Сухой остаток» упражнения. Установить контакт помогают такие сигналы, как улыбка, взгляд в глаза, открытая поза, асимметричная поза, наклон вперед, угол поворота от 45 до 90 градусов, соответствие уровней по вертикали, оптимальная для данного партнера дистанция. Отсутствие этих сигналов вызывает дискомфорт и затрудняет контакт.

Заключение

Невербальное общение выступает одним из средств репрезентации личностью своего "Я", межличностного воздействия и регуляции отношений, создает образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Для него характерно отсутствие членораздельной звуковой речи – это главное, что подчеркивается в большинстве исследований по проблеме этого общения. Во многих научных работах существует некоторая путаница в понятиях "невербальное общение", "невербальная коммуникация", "невербальное поведение" чаще всего использующихся как синонимы. Важно дифференцировать эти понятия и уточнить контекст, в котором предполагается дальнейшее их употребление.

Понятие "невербальное общение" является более широким, чем "невербальная коммуникация". Согласно определению, предложенному В.А. Лабунской, «невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека. Невербальная коммуникация - это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как специфическая знаковая система".

В невербальном поведении традиционно выделяется *экспрессивная* и *перцептивная* стороны. Экспрессия, или внешнее выражение эмоций, является неотъемлемым компонентом невербального поведения. Именно факторы эмоциональной природы, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

Понятие перцепции характеризует процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению. Адекватное восприятие партнера позволяет более гибко реагировать на изменения ситуации общения, понять его истинные цели и намерения, предсказать возможные последствия передаваемой информации. Эти качества становятся незаменимыми для тех, чья профессиональная деятельность связана с людьми.

Список литературы

1. Введенская Л.А., Павлова А.Г. Культура и искусство речи. Современная риторика. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1995.

2. Горянина В.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Академия, 2004.

3. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – М.: Осв-89, 2000.

4. Лабунская В.А. Невербальное поведение. – Ростов-на-Дону, 1986.

5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности.С-Пб: Речь, 2006.