

Эмоциональный интеллект. Невербальные средства общения

Здравствуйтесь, ребята! Мы продолжаем рассматривать вопросы познания эмоционального интеллекта. Сегодня вы рассмотрите, как эмоциональный интеллект связан с невербальными знаками общения.

Эмоции представляют собой специфический класс субъективно переживаемых состояний, различных ощущений приятного и неприятного, само отношение человеку к миру, себе и окружающим.

Невербальная коммуникация и невербальное проявление тесно связаны между собой. Умение распознавать невербальные сигналы является одним из инструментов эмоционального интеллекта .



невербальная коммуникация – это обмен информацией без использования речи. Это общения при помощи мимики и различных знаковых систем.



Рисунок 1. «Типы невербальной коммуникации»

Донести до других свои чувства и мысли человеку помогает устная или письменная речь. В первом случае используется не только голосовая передача текста, но и невербальные средства общения, такие как жесты или мимика.



Они оживляют речь, придавая ей более эмоциональную окраску. Умение правильно считывать невербальные сигналы позволяет понять истинные мотивы собеседника, поскольку именно мимика в общении выражает непосредственное отношение к происходящему.

Мимика – это выражение лица человека. Этот метод невербального общения помогает демонстрировать заинтересованность в беседе и лучше понимать смысл сказанного. Во время разговора два человека вместе создают и регулируют степень комфорта, периодически встречаясь взглядом и отводя его в сторону. Пристальный взгляд может как сформировать доверие, так и породить дискомфорт.

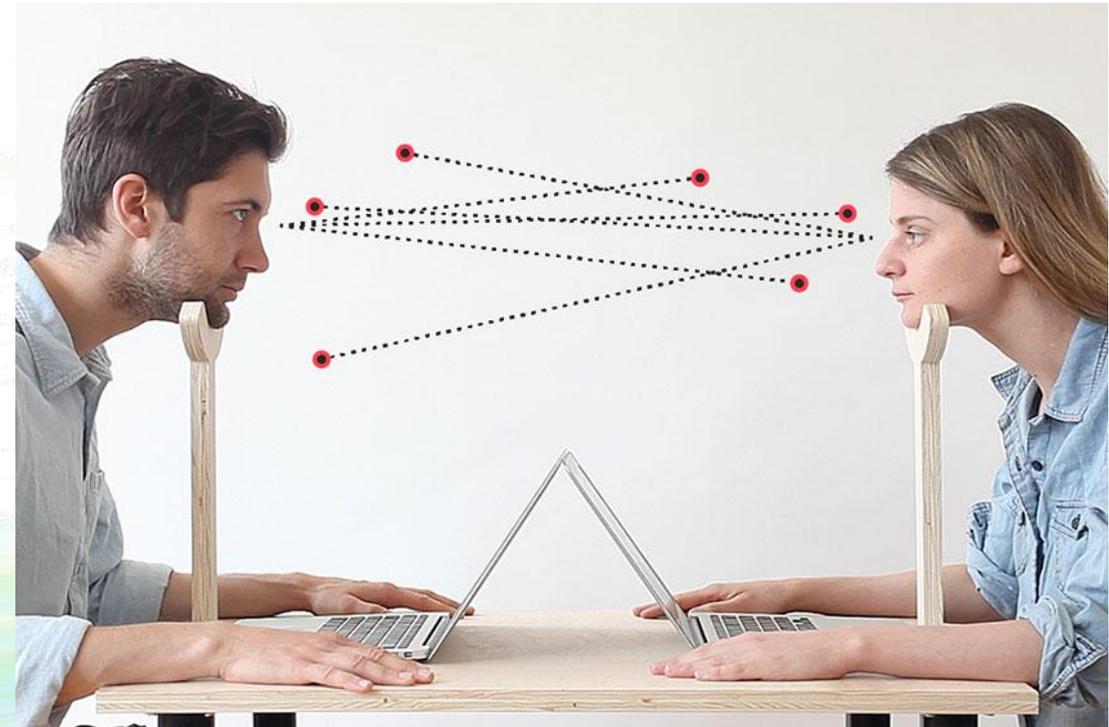


Эмоции выражаются в мимике таким образом:

- ✓ Гнев – широко открытые глаза, опущенные уголки губ, «прищуренный» взгляд, сжатые зубы.
- ✓ Удивление – приоткрытый рот, широко открытые глаза и поднятые брови, опущенные кончики губ.
- ✓ Страх – сведенные брови, растянутые губы с опущенными и отведенными вниз уголками.
- ✓ Счастье – спокойный взгляд, приподнятые, отведенные назад уголки губ.
- ✓ Печаль – «угасший» взгляд, опущенные уголки губ, сведенные брови.
- ✓ Визуальный контакт.

Приятные общие темы поддерживают зрительный контакт, а негативные запутанные вопросы заставляют отводить взгляд в сторону, демонстрируя несогласие и неприязнь. Особенности визуального контакта позволяют делать выводы о степени заинтересованности в диалоге и отношении к собеседнику:

- ✓ Восхищение – долгий зрительный контакт, спокойный взгляд.
- ✓ Возмущение – пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, длительный зрительный контакт без пауз.
- ✓ Расположение – внимательный взгляд, зрительный контакт с паузами каждые 10 секунд.
- ✓ Неприязнь – избегание зрительного контакта, «закатывание» глаз.
- ✓ Ожидание – резкий взгляд в глаза, приподнятые брови.
- ✓ Интонация и тембр голоса.



Правильно понимать интонацию и тембр голоса означает научиться «читать между строк» послание другого человека. К таким особенностям можно отнести частые паузы, незаконченные предложения и их построение, силу и высота голоса, а также скорость речи.

- ✓ Волнение – низкий тон голоса, быстрая обрывистая речь.
- ✓ Энтузиазм – высокий тон голоса, четкая уверенная речь.
- ✓ Усталость – низкий тон голоса, понижение интонации к концу предложения.
- ✓ Высокомерие – медленная речь, ровная монотонная интонация.
- ✓ Неуверенность – ошибки в словах, частые паузы, нервный кашель.



Жесты и позы

Чувства и установки людей можно определить по манере сидеть или стоять, по набору жестов и отдельным движениям. Людям легче и приятней общаться с теми, кто обладает экспрессивной моторикой, оживленным расслабленным выражением лица. Яркие жесты отображают позитивные эмоции и располагают к искренности и доверию. При этом чрезмерная жестикуляция, часто повторяющиеся жесты могут говорить о внутреннем напряжении и неуверенности в себе. Невербальное общение становится доступным, а уровень взаимопонимания увеличивается, если вы понимаете позы и жесты вашего собеседника.

- ✓ Сосредоточенность – закрытые глаза, пощипывание переносицы, потирание подбородка.
- ✓ Критичность – одна рука возле подбородка с вытянутым указательным пальцем вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть.
- ✓ Позитивность – корпус тела, голова немного наклонены вперед, рука немного касается щеки.
- ✓ Недоверие – ладонь прикрывает рот, выражая несогласие.
- ✓ Скука – голова подперта рукой, корпус расслаблен и немного согнут.
- ✓ Превосходство – положение сидя, ноги одна на другой, руки за головой, веки немного прикрыты.
- ✓ Неодобрение – беспокойные движения, стряхивание «ворсинок», расправление одежды, одергивание брюк либо юбки;
- ✓ Неуверенность – почесывание либо потирание ушей, обхватывание одной рукой локтя другой руки.
- ✓ Открытость – руки раскинуты в стороны ладонями вверх, плечи расправлены, голова «смотрит» прямо, корпус расслаблен.



Практические задания:

Проанализируйте изображения. Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?

Расшифруйте каждую из представленных эмоций.

Выполненное задание необходимо отправить на почту olya.iva@mail.ru

