

Невербальные средства общения - знаковая система, которая дополняет и усиливает вербальную коммуникацию, а иногда и заменяет ее. С помощью невербальных средств общения передается около 55-65 % информации.



Невербальные средства общения

К невербальным средствам общения относятся:

1. Визуальные средства:

- а) кинесические средства - это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке;
- е) проксемические средства – это средства пространственной коммуникации (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
- ж) кожные реакции (покраснение, испарина);
- з) вспомогательные средства общения (особенности телосложения (половые, возрастные)) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.);

Невербальные средства общения

2. Акустические (звуковые):

- а) паралингвистические, связанные с речью, (громкость, тембр, интонация, тон, высота звука, ритм, речевые паузы и их локализация в тексте);
- б) экстралингвистические. не связанные с речью, (смех, скрежет зубов, плач, кашель, вздохи и т. п.);

3. Гаптические (тактильные) - связанные с прикосновением:

- а) физическое воздействие (ведение слепого за руку и др.);
- б) такесика (пожатие руки, хлопание по плечу).

Кинесика – наука, изучающая закономерность телодвижений человека по принципу информационных моделей. Иначе говоря, кинесика изучает совокупность телодвижений, применяемых в процессе человеческого общения.

- К данным средствам общения относятся:
- - Жестикуляция
- - Мимика
- - Пантомимика
- - Направление взгляда
- - Визуальный контакт
- - Покраснение и побледнение кожи
- - Стереотипы моторики

Жестикуляция – это система знаковых телодвижений человека, сопровождающая или заменяющая вербальное общение. Учёными установлено, что 55% информации человек передаёт жестами, а при помощи слов всего лишь 7%.

- Существует классификация жестов, в соответствии с которой они делятся на четыре группы:
- 1. общепринятые жесты;
- 2. эмоциональные жесты (зависят от культуры страны);
- 3. индивидуальные жесты (присущие конкретному человеку);
- 4. ритуальные жесты (например, приветствие).
- Жесты обогащают наше общение яркостью и эмоциональностью. Значение одних и тех же жестов в разных странах может трактоваться по-разному. Например, европейское отрицательное поворачивание головы из стороны в сторону в Греции, Болгарии и Турции все примут за знак согласия. Психология уже на протяжении многих лет занимается изучением смысла жестов человека, и в определённой степени учёным удалось сделать множество выводов по поводу того или иного жеста.

Приведём несколько примеров толкования жестыкуляции человека:

- Прикосновение к уху. Почёсывание уха является «облегчённым» вариантом затыкания ушей, и, означает, что человек не хочет слушать своего собеседника.
- Подпирание ладонью подбородка. Человек подпирает голову или подбородок, если ему скучно или неинтересно, и он борется со своим желанием уснуть.
- Поглаживание подбородка. Этот жест говорит о том, что собеседник находится на стадии размышления и рассматривает возможные для себя варианты.



Мимика – выразительные движения мышц лица, являющиеся одной из форм проявления тех или иных чувств человека – радости, грусти, разочарования, удовлетворения и др. Ещё Дарвином установлено, что мимика уходит корнями в мир животных. У нас немало общих мимических выражений – страх, испуг, тревожность. Однако у человека имеются и специфические чувства, и их мимическое выражение – состояние восхищения, сочувствия, энтузиазма и др.

- Различают два типа мимики:
- -непроизвольная (рефлекторная) бытовая мимика;
- -произвольная (сознательная) мимика.
- Мимика, также как и речь, может использоваться человеком для передачи ложной информации.

Пантомимика – совокупность выразительных движений лица, головы, конечностей и туловища, сопровождающих речь и эмоции. Достоверность пантомимики основывается на том, что большинство её проявлений происходит спонтанно и не контролируется нашим сознанием. Знание пантомимики позволяет понять больше, чем говорит собеседник.

Визуальный контакт – это средство взаимной регуляции процесса беседы. Визуальный контакт является важным элементом общения. Смотреть на говорящего помогает нам сосредоточить внимание на том, что говорят. Нам значительно легче поддерживать визуальный контакт с говорящим при обсуждении приятной темы, но мы избегаем его, обсуждая неприятные вопросы. Визуальный контакт помогает регулировать разговор.

По специфике взгляд может быть:

- - **Деловой** – когда взгляд фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьёзной атмосферы делового партнёрства;
- - **Социальный** – взгляд концентрируется в треугольнике между глазами и ртом, это способствует созданию атмосферы непринуждённого 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. Если же он сопровождается нахмуренным лбом или опущенными уголками рта, это говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ориентацию людей в пространстве. Изучает эту область такая наука как проксемика. Проксемика — область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения. Одним из первых пространственную структуру начал изучать американский антрополог Эдуард Т. Холл, который в начале 60-х годов и ввел термин «проксемика» (proximity - «близость»). К проксемическим средствам общения относятся:

Физическая дистанция контакта;

Персональное пространство;

Угол поворота к собеседнику.

Интимная дистанция. Она имеет два интервала: «близкий» и «далекий». Близкий интервал — непосредственный контакт; далекий — расстояние от 15 до 45 см. За этой дистанцией словно зарезервирована область для обмена интимными посланиями на языке тела (взаимное прикосновение, контакт глаз и т.п.). Таким образом, считает С. Степанов, довольно легко установить, какого уровня общения желает придерживаться ваш потенциальный партнер. Достаточно намеренно сократить личную дистанцию, и другой человек неосознанно сделает движение, чтобы установить то расстояние, которое в данный момент находит приемлемым. Например, если вы придвигаетесь (наклоняетесь) к собеседнику или собеседнице, сокращая дистанцию до уровня интимного общения, а он или она не торопится отстраниться, то это, по всей вероятности, свидетельствует о готовности к более близкому контакту. По мнению немецкого психолога Хорога Рюкле, при нарушении границ территории, в особенности интимного пространства того или иного человека, следует иметь в виду следующие реакции: беспокойное ерзанье, сигнализирующее о желании удалиться; закидывание ноги на ногу, прочь от захватчика — поворот в сторону и подготовка к бегству; постукивание пальцами.

Личная дистанция. Близкий интервал: 45-75 см, далекий: 75-120 см. То, как близко стоят друг к другу люди, сигнализирует об их отношениях, или о том, что они чувствуют друг к другу. В этом пространстве должны реализовываться нормальные коммуникационные процессы, происходящие между людьми. По сути дела, охрана личных зон является одним из главных принципов бессловесного общения. Но личная дистанция не одинакова и для людей, воспитанных в сходных условиях. Кроме того, мы обычно стараемся быть на большем расстоянии от тех, чье положение или полномочия выше наших, тогда как люди равного статуса общаются на близкой дистанции. Немаловажную роль при регуляции личной дистанции играют пол и рост собеседников. Чем выше мужчина, тем более он стремится приблизиться к собеседнику, и, наоборот, чем меньше его рост, тем на большем расстоянии он предпочитает держаться. Американский психолог Филипп Зимбардо обратил внимание, что люди, опасаясь личностных контактов с окружающими, стремятся в буквальном смысле оградить себя. Таким образом, стремление сохранить почтительную дистанцию — верный признак недостаточной уверенности в себе, повышенной тревожности. И наоборот — спокойный, уверенный в себе человек меньше озабочен неприкосновенностью «своих границ». Человек напористый, агрессивный склонен к физическому расширению своих границ в буквальном смысле: об этом свидетельствуют, например, вытянутые или широко расставленные локти, ноги, размашистые жесты, касающиеся окружающих предметов и людей.

Социальная дистанция. Близкий интервал: 120-210 см. Люди, работающие вместе, стремятся использовать близкую социальную дистанцию. Далекий интервал — от 210 до 350 см. Эта дистанция, на которую становятся люди, когда кто-либо говорит им: «Станьте, чтобы я мог посмотреть на вас». С социальной дистанцией мы имеем дело главным образом в сфере деловых отношений. Непроизвольно размеры этой дистанции устанавливаются тогда, когда между собеседниками стоит обеденный или письменный стол. На таком расстоянии друг от друга происходят все беседы, во время которых не стремятся установить близкие отношения, и речь идет больше о том или ином деле, чем о человеке.

Публичная дистанция. Близкий интервал: 350-750 см. Далекий интервал: более 750 см. Это как раз то расстояние, на котором обычно находятся докладчики от своих слушателей. Пределы общественной или общей зоны позволяют без всякого смущения наблюдать за людьми, в особенности за теми из них, кто выставляет себя напоказ. Это возможно еще и потому, что тот, за кем наблюдают с подобного расстояния, может быть уверен в том, что такое наблюдение не перерастает в нападение. Нападающий должен был бы сначала преодолеть довольно большое расстояние. Кроме того, различные подробности и мелочи, которые хотят скрыть от других, разглядеть на таком расстоянии невозможно. Находящийся на большом расстоянии взгляд наблюдателя не провоцирует появления каких-либо защитных механизмов или оборонительного языка телодвижений.

По расположению двух людей за столом можно судить их характер общения:

1. Позиция углового расположения – наиболее благоприятна для общения ученика с учителем, руководителя с подчиненными, так как у обоих есть достаточный простор для обмена взглядами, жестикования. Угол стола служит успокоительным барьером, защищающим от неожиданных выпадов. Взгляды их не перекрещиваются и когда затрагиваются трудные моменты обсуждения, всегда можно направить глаза на неподвижный объект и сосредоточиться на формулировке ответа.

2. Конкурирующе-оборонительная позиция – применяется в острых обсуждениях, спорах, дискуссиях. Собеседники сидят напротив друг друга, что позволяет хорошо обозревать выражения лица, совершаемые жесты, которые могут ежесекундно меняться в зависимости от остроты обсуждаемых вопросов. Барьер в виде стола между ними дает шанс относительной безопасности в случае, если мирное обсуждение вдруг перейдет в фазу размахивания руками и желания схватить противника за грудки. В этом случае положение напротив друг друга помогает не упустить невербальные сигналы собеседника и вовремя на них реагировать.

3. Независимая позиция – говорит о нежелании общаться. Собеседники сидят по разным углам стола, что отрицательно влияет на процесс коммуникации. Если попытаться изменить положение, сесть поближе, другой человек может демонстративно встать и покинуть помещение. Это самая негативная форма общения за столом и форма невербального общения в целом.

4. Позиция направленного сотрудничества – между участниками разговора нет никаких физических барьеров, они сидят рядом. Общение носит доверительно-интимный характер. В такой позиции можно обсудить чуть ли не все вопросы и темы, поскольку собеседники полностью принимают друг друга.

Под гаптическими (тактильными) элементами общения понимаются контакты собеседников, производящиеся передними конечностями, головой, туловищем и другими частями тела. Наибольший интерес представляют контакты передних конечностей.

К тактильным средствам относятся:

- - Рукопожатия;
- - Объятия;
- - Поцелуи;
- - Похлопывания;
- - Толчки;
- - Поглаживания;
- - Касания;
- - Пощёчины;
- - Удары.



Рукопожатие – самое распространённое такесическое средство, являющееся неизменным атрибутом любой встречи и прощания. Обмен рукопожатием является пережитком древней эпохи. Первобытные люди при встрече протягивали друг другу руки раскрытыми ладонями вперёд, чтобы показать свою безоружность. Этот жест с тех времён претерпел изменения, и появились его различные варианты. Рукопожатия различаются по способу их совершения, силе и длительности. Крепкое, энергичное потряхивание руки собеседника вкупе с радостным восклицанием говорит об искренности партнёра, его желании продолжить беседу. Но если вам протягивают неживую руку, значит, с вами не хотят контактировать. Холодная рука может сигнализировать о том, что человек либо сильно волнуется, либо просто замёрз. Также о нервном переживании говорят запотевшие ладони. Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Похлопывания по спине или плечу в основном характерно для мужчин. Эти невербальные жесты часто интерпретируются как проявление дружеского расположения, участия или ободрения. Их можно увидеть практически во всех возрастных категориях. Похлопывание как бы демонстрирует мужскую силу и готовность его обладателя прийти на помощь. Пощёчины и удары используются для выражения негатива к собеседнику.

Объятия. Такое средство невербального общения как объятия чаще встречаются у представителей сильной половины человечества, между женщинами они встречаются немного реже. По характеру объятий, их силе, длительности определяют значение выражаемых человеком чувств. Закадычные друзья, находившиеся в долгой разлуке, при встрече чуть ли не душат друг друга в крепких объятиях. Объятия между дальними родственниками, в зависимости от поддерживаемых ранее контактов, могут быть как сдержанными, холодными, так и пылкими. Между близкими людьми они носят мягкий задушевный смысл. На соревнованиях по борьбе, например, участники коротко обнимаются и расходятся.

- Поцелуи, как разновидность тактильного жеста, широко применяется во всех аспектах жизни человека. По отношению к конкретному объекту меняется характер поцелуев. Здесь можно отметить, что поцелуи могут быть как искренними проявлениями чувств, так и формальными, холодными, традиционными. Целуют при встрече и на прощание, целуют во время рождения.

Акустические (звуковые) средства общения:
**(смотрите файл «Речевые коды общения» во
вложении)**