|  |
| --- |
| Лекция 9Невербальные средства коммуникации**При вербальном общении имеет значение:**► что вы говорите (и что вы не говорите),► какими словами выражаете свою мысль,► в какой последовательности передаете информацию собеседнику (с чего начинаете, чем продолжаете, чем заканчиваете),► какие аргументы приводите, кратко или развернуто выражаете свою мысль и мн. др.***Невербальное общение*** — такое же средство передачи информации от человека к человеку, как и вербальное, только невербальная коммуникация пользуется другими средствами. Невербальные средства общения сопровождают, дополняют речь, а в некоторых случаях и заменяют ее (в таких случаях говорят — «понятно без слов»).. Невербальные средства коммуникации могут встретиться как в устной, так и в письменной речи (тексте). В устной коммуникации используются жесты, мимика, поза, дистанция между собеседниками, иногда походка, прикосновения во время общения. Ларошфуко говорил: «В звуке голоса, в глазах и во всем облике говорящего заключено не меньше красноречия, чем в выборе слов». Невербальные знаки на письме — это все неалфавитные знаки: от знаков препинания до рисунка, от способа расположения текста на листе до размера, типа, цвета шрифта***Невербальные сигналы выполняют следующие функции***:► передают информацию собеседнику;► воздействуют на собеседника;► воздействуют на говорящего (самовоздействие).Во всех этих трех функциях невербальные сигналы могут использоваться говорящим сознательно или бессознательно.Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. В процессе общения невербальное поведение выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности. Люди довольно быстро научаются приспосабливать свое вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.Невербальное общение включает более семисот тысяч мимических и жестовых движений рук и тела, а это значительно больше, чем слов в нашем родном языке. Более того, богатейший «алфавит» неречевых «слов» говорит об истинном состоянии человека, поскольку имеет рефлекторную природу.В процессе общения в целом вербальные и невербальные факторы речевого воздействия самым тесным образом взаимосвязаны, однако есть и определенная асимметрия в их роли на разных этапах акта коммуникации.Так, по мнению большинства лингвистов, невербальные факторы коммуникации играют наиболее важное значение на этапе знакомства людей друг с другом, на этапе первого впечатления и в процессе осуществления категоризации (то есть отнесения собеседника к какой-либо категории людей — умный, хитрый, искренний и т.д.). По данным ученых, при знакомстве в первые 12 секунд общения 92% получаемой собеседниками информации невербально. Основная информация о взаимоотношениях людей передается собеседниками друг другу в первые 20 минут общения.Количество невербальных сигналов очень велико. А. Пиз в своей книге «Язык телодвижении» приводит полученные А. Мейербианом данные, согласно которым передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 7%, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) — на 38%, а за счет невербальных средств — на 55%.К таким же выводам пришел и профессор Бердвиссл, который установил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, а более 65% информации передается с помощью невербальных средств. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передается чистая информация, а по вербальному — отношение к партнеру по общению.А. Пиз отмечает также, что невербальный канал несет примерно в пять раз больше информации, чем вербальный. ***Конгруэнтность —***соответствие смысла вербальных и сопровождающих их невербальных сигналов, неконгруэнтность — противоречие между ними. Установлено, что в условиях неконгруэнтности, если смысл невербального сигнала противоречит смыслу вербального сигнала, люди склонны верить невербальной информации. Так, если человек рубит воздух кулаком и горячо говорит, что он за сотрудничество, за то, чтобы найти общее согласие, то публика наверняка ему не поверит из-за агрессивного жеста, противоречащего содержанию вербальной информации.Невербальные сигналы многозначны, как и слова. К примеру, невербальный сигнал «кивок головой» в зависимости от контекста употребления может означать согласие, внимание, узнавание, приветствие, признательность, благодарность, разрешение, побуждение и т.д.При официальном общении жесты приближаются к национально-культурным нормам, при неформальном общении проявляется их индивидуальность. Невербальная коммуникация наиболее активна у человека в детском и молодом возрасте, с увеличением возраста носителя языка она постепенно ослабевает.В социально-психологических исследованиях разработаны различные ***классификации невербальных средств общения*,** к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения *(см. приложенную схему )*.Основные невербальные средства общения. Наиболее значимые невербальные средства — кинесические средства.Это — зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, месте, взгляде, походке.Особая роль в передаче информации отводится мимике — ­­движениям мышц лица, которую недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10–15% информации.Значительное число жестов, употребляемых в разных культурах, совпадает или понятно представителям других культур. Но некоторые культурно обусловленные жесты оказываются различными, а иногда и противоположными. Например, сведенные указательный и большой палец во всех англоязычных странах передают смысл «о’кей», во Франции обозначают ноль, ничего, а в Японии — деньги.Рука с поднятыми вверх указательным и средним пальцами — придуманный Черчиллем жест «победа» — в Англии и Австралии показывается только ладонью от себя, иначе этот жест приобретает оскорбительный смысл. У русских он обозначает цифру «два» и может выполняться ладонью, повернутой к себе.Мимика — это выражение лица участника речевой коммуникации. Она более других невербальных средств отражает эмоциональное состояние человека. О людях, не умеющих скрывать свои чувства и реакции на слова собеседника, говорят, что у них все *на лице написано.*Поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз уголки губ, приоткрытый рот обозначают удивление. Опущенные брови, прищуренные глаза, плотно сжатые губы — гнев, недовольство.Поза выражается в положении тела человека во время речевой коммуникации. Умение принимать правильную позу в той или иной ситуации общения очень важно в деловом общении, поскольку поза может оказывать скрытое воздействие на собеседника.Показано, что «закрытые»***позы*** (когда человек как-то пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; «наполеоновская» поза, стоя: руки, скрещенные на груди, и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. «Открытые» позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх, сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.Выставленная вперед нога, слегка опущенные плечи и скрещенные на груди руки показывают, что человек не готов к ведению диалога, не вполне доверяет собеседнику. Приподнятые плечи; руки, упертые в бедра; ноги шире плеч — поза агрессии, недовольства, готовности как защищаться, так и нападать.Выступая перед аудиторией, говорящий стремится занять удобную для него позу. Однако не следует забывать, что слушающие всегда оценивают то, как держится перед ними говорящий. Удачной для начала выступления считается такая поза: голова поднята так, что взгляд устремлен поверх голов слушающих, плечи расправлены, спина прямая, ноги чуть согнуты, чтобы ощущать «пружинистость» стойки, одна нога выставлена немного вперед.Если человек хочет услышать и понять речь, он занимает конструктивную для слушания позу, настраивая свое сознание и весь организм на максимально позитивное восприятие информации. Лучше всего речь воспринимается, когда слушающий сидит, выпрямив спину и чуть наклонившись в сторону говорящего, руки держит перед собой ладонями вниз, ноги плотно стоят ступнями на полу. К сожалению, в такой позе человек не может находиться очень долго. Как правило, позу активного слушания можно сознательно поддерживать 20—30 минут. Выступающий перед аудиторией, наблюдая за позами слушателей, может оценить, насколько интересна его речь, как изменяется состояние присутствующих во время выступления. Правильнее всего оценивать позы совместно с мимикой и жестами.Жестикуляция — одно из непременных условий диалога. Она может быть спокойной, сдержанной или, напротив, импульсивной, экспрессивной, выразительной, красноречивой и вялой, невыразительной, рассогласованной.Знак рукой, имеющий в определенной культуре какое-либо закрепленное значение, называется жест-символ. Например, поднятый вверх большой палец означает: «Все хорошо!» Смайлики с руками тоже относятся к жестам-символам.Жесты, сопровождающие речь, различны по функции. Выделяют *указательные, эмоциональные*, *описательные* и *изобразительные* жесты. Спросите, как пройти к такой-то улице, и, скорее всего, объяснение будет сопровождаться указательными жестами. Человек прижимает руку к груди, сопровождая жест словами благодарности, или стучит кулаком по столу, не в силах сдержать эмоции, — перед вами эмоциональные жесты. Если спросите рыбака, какую он ловил самую большую рыбу, то, скорее всего, увидите описательный жест. Изобразительные жесты, сопровождая речь, служат источником дополнительной информации. Как правило, изобразительные жесты отражают отношение собеседника к тому, о чем говорится. Изобразительные жесты могут быть согласованы или не согласованы со смыслом высказывания. Плавное движение обеих рук как бы из глубины в сторону собеседника выражает готовность к откровенной беседе — жест, сопровождающий искренние слова. Интенсивные движения рукой перед собой, ладонь при этом обращена к собеседнику или вниз, сопровождают слова отказа. Плавное быстрое движение рук перед собой, большой и указательный пальцы соединены между собой или все пальцы руки сложены вместе — стремление говорящего к точности суждений, желание максимально точно передать мысль.Воспитанный и образованный человек умеет сдерживать и контролировать свои жесты.Дистанция между людьми во время общения — одно из невербальных средств коммуникации, характеризующее отношение между собеседниками. При оценке дистанции лучше учитывать динамику, т.е. изменение расстояния между участниками в течение диалога. Выделяют четыре пространственные зоны общения. Первая зона называется интимной — до 30 см. Это расстояние допустимо во время общения между людьми, находящимися в тесном эмоциональном контакте: родителями и ребенком, супругами, близкими друзьями. Вторая — личная — от 30 до 100 см. Эта дистанция приемлема для бытового и делового общения знакомых людей: коллег, деловых партнеров. Третья — социальная зона — от метра до трех. Дистанция подходит для общения между посторонними незнакомыми и малознакомыми людьми. Четвертая — общественная зона — оценивается при общении лектора с аудиторией.* интимное расстояние (от 0 до 45 см) — общение самых близких людей;

► персональное (от 45 до 120 см) — общение со знакомыми людьми;► социальное (от 120 до 400 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении;► публичное (от 400 до 750 см) — при выступлении перед различными аудиториями.Расстояние между говорящими может быть постоянным или меняться во время беседы. Если общение приятно, то собеседники сближаются, дистанция сокращается. Если говорящий неприятен, то слушающий подсознательно старается отстраниться и отгородиться от собеседника. Выбор оптимальной пространственной зоны общения может зависеть от национальности собеседников, характера местности (городская или сельская), темперамента, особенностей воспитания собеседников и других критериев оценки речевой ситуации.**Невербальные средства усиления коммуникативной позиции говорящего** позволяют ему усилить свою коммуникативную позицию, то есть повысить эффективность общения. Среди этих невербальных сигналов могут быть выделены несколько факторов, объединяющих однотипные сигналы. Большая часть описанных здесь факторов касается официальной, деловой обстановки. ***Фактор внешности:****1.1. Одежда*. Коммуникативную позицию человека усиливает темная традиционная одежда, добротный материал, контраст темных и белых тонов. Усиливают воздействие высокие шляпки, каблуки, очки в темной роговой оправе. Выигрышно выглядит чистая, аккуратная одежда. Сочные цвета одежды характеризуют человека как радующегося жизни, успешного. Усиливает коммуникативную позицию говорящего умеренная модность его одежды.*1.2. Прическа.* Высокая прическа повышает статус ее носителя. Интересно, что блондинок воспринимают обычно как более привлекательных, но при этом поверхностных, неглубоких в суждениях, а брюнеток воспринимают как более серьезных, умных, компетентных. Короткая прическа мужчины говорит о его деловитости, невысоком интеллекте, длинные волосы — о творческом начале, интеллектуальности.*1.3. Силуэт.* Усиливает позицию человека прямоугольный силуэт одежды (и, наоборот, шарообразный силуэт, рукав реглан, мягкие свитера, джинсы ослабляют коммуникативную позицию говорящего). Чем ближе силуэт человека к прямоугольнику, тем эффективнее производимое им впечатление. Костюм для мужчины, традиционный английский костюм для женщины (с подплечниками) создают впечатление авторитетного, компетентного, надежного человека.*1.4. Сложение.* Высокий рост, атлетическое телосложение усиливают коммуникативную позицию человека. Высокие люди пользуются большим авторитетом.*1.5. Физическая привлекательность*. Физическая привлекательность человека ассоциируется у людей с положительными человеческими качествами. Физически привлекательные люди воспринимаются окружающими как общительные, популярные, успешные, убедительные (способные убеждать), счастливые, имеющие много друзей.***2. Фактор взгляда.***С собеседником (собеседниками) необходимо *поддерживать зрительный контакт.* Смотреть на собеседника надо примерно половину разговора, тогда это рассматривается как поддержание контакта. Если мы смотрим доброжелательно 60**–**70% времени на собеседника, он понимает, что нравится нам.*Приветливый,* с улыбкой, кратковременный взгляд в глаза рассматривается как сигнал положительного отношения, заинтересованности, симпатии, стремления к контакту.При продолжительном общении этикет требует смотреть не в глаза, а в лицо, не фиксируя, внимания на глазах собеседника. Пристальный взгляд в глаза рассматривается как проявление враждебности — не надо смотреть слишком пристально ни на кого.При решении деловых вопросов надо использовать деловой взгляд — направленный на треугольник «глаза-нос», это создает впечатление серьезности намерений.При дружеском общении взгляд лучше опускать ниже — на треугольник «глаза-рот», такой взгляд демонстрирует дружеское отношение, желание контактировать. Взгляд ниже, от глаз до груди, называется интимным, он показывает личную заинтересованность.*Взгляд искоса* обычно говорит или об интересе, или о враждебности. Когда он соединяется со слегка поднятыми бровями или улыбкой, то говорит об интересе. Если он соединяется с опущенными бровями, нахмуренными бровями, или уголки рта опущены, то это говорит о подозрительном либо ироническом отношении.Если собеседник вам неприятен, пытается оказать на вас давление — смотрите ему в «третий глаз» — на переносицу. Этим вы усиливаете свою коммуникативную позицию и ослабляет коммуникативную позицию собеседника.***3. Фактор физического поведения.***Это — язык мимики и телодвижений. Данный фактор предполагает правильное использование мимики, жестов и поз.Наиболее эффективна и действенна *мимика* приветливости, ядром которой является улыбка.Улыбка в общении выполняет множество функций: характеризует улыбающегося как носителя положительных признаков, как хорошего человека; вызывает ответную положительную эмоцию у собеседника, легко отзеркаливается; поднимает настроение самому говорящему; стимулирует продолжение контакта; тренирует около 40 мышц лица, предотвращает преждевременные морщины; уменьшает болевые ощущения.Признак искренней улыбки — подвижность бровей в момент улыбки, если же брови неподвижны и человек улыбается одними губами — улыбка неискренняя.Среди *жестов* и *поз* наиболее эффективными являются следуюшие. Во-первых, сигналы положительной оценки, расположения к собеседнику. Это такие сигналы, как«раскрытие» грудной клетки, движение рук в сторону собеседника, демонстрация ладоней, любые жесты говорящего у своего лица (если его собеседник в закрытой позе), наклон головы, движения кистями вверх, наклон вперед, движения туловища вперед. Во-вторых, использование правильных риторических жестов, прежде всего, усилительных (ритмические движения рукой, руками, указкой в такт речи). Указательные жесты следует делать ладонью, а не пальцем, иначе это выглядит как проявление агрессивности. В-третьих, для эффективного общения позы должны быть открытыми, ноги и руки не должны быть скрещены, грудная клетка должна быть открытой, подбородок слегка приподнят. Также осанка должна быть непринужденной, спина не должна быть сутулой (признак неуверенности), позвоночник должен быть прямым. Сидеть лучше всего не скрещивая ноги, садиться на все сиденье (передвигаться в процессе общения на краешек сиденья — значит демонстрировать заинтересованность), не расставлять широко ног (это воспринимается обычно как равнодушие, безразличие), не класть руки на живот. Голова чуть вперед, слегка приоткрытый рот — признак внимания к собеседнику.*Движение* в процессе общения надо тоже правильно использовать. Во время выступления перед аудиторией рекомендуется наклоняться в сторону аудитории, протягивать руки в сторону слушателей, выходить к ним из-за трибуны, прохаживаться по аудитории.*Походка* тоже выполняет знаковые функции. Производит положительное впечатление умеренно энергичная походка, бодрость движений. Не следует держать на ходу руки в карманах — это воспринимается как проявление скрытности, неуверенности.Манипуляции с предметами (очками, ручками, карандашами, сигаретами, рисование абстрактных узоров на бумаге, позвякивание ключами и т.д.) не рекомендуются в процессе общения, они выдают негативный настрой человека, его затруднения, нерешительность, то есть то, что демонстрировать не стоит.***4. Фактор организации пространства общения.***Этот фактор объединяет сигналы, связанные со значимым расположением собеседников относительно друг друга.*Дистанция общения*: чем ближе, тем эффективней, но подходить ближе 40–50 см не рекомендуется — это интимная зона человека, и он рассматривает вторжение в нее других как покушение на собственную свободу и неприкосновенность. В целом замечено, что люди склонны общаться с теми, кто ближе пространственно. Если люди хотят общаться — подходят друг к другу, не хотят — не подходят или даже отходят.Сильная коммуникативная позиция у тех, кто легко меняет дистанцию общения: легко подходит к разным собеседникам, свободно отходит и вновь подходит и т.д.Умеренный пространственный экспансионизм (то есть стремление сокращать дистанцию до собеседника, занять больше пространства) также повышает эффективность речевого воздействия: несколько вытянуть вперед ноги, положить руку на спинку соседнего стула, на котором сидит собеседник, занять много места за столом, случайно прикоснуться к вещам, окружающим собеседника.*Горизонтальное расположение* участников общения: люди за круглым столом непроизвольно доброжелательны, через стол напротив друг друга — наоборот, склонны к спору, конфронтации. Самая эффективная позиция для деловой беседы — через угол стола лицом к лицу друг с другом или вполоборота друг к другу. Замечено также, что когда люди сидят рядом, то убеждать слева направо (в сторону правой руки) легче, чем справа налево.*Вертикальное расположение*: чем выше, тем эффективней («закон вертикального доминирования»). Высокие люди всегда кажутся авторитетней, цари не случайно сидят на тронах и носят короны. Выступать поэтому лучше стоя, а также лучше вставать, если хотите сказать что-либо важное. Выгодно сидеть несколько выше собеседника.Влияет на эффективность общения и само *место общения*: есть «закон темного угла»: в темном, тесном помещении с низким потолком легче убеждать, чем в большом и светлом. Если ограничить подвижность собеседника и разговаривать с ним, «зажав в угол», коммуникативная позиция собеседника будет ослаблена.Влияет на эффективность общения и *принадлежность территории* — легче убеждать человека, явившись на его территорию (например, к нему домой). Если начальник вызывает подчиненного к себе для разговора — это демонстрация силы, дистанции, давление на него. Если разговор идет на нейтральной территории — это демонстрация равенства, так лучше обсуждать те проблемы, которые уже предварительно обсуждались и имеется настрой на их решение. Разговор на территории собеседника эффективен, когда приход к нему является неожиданным, без предупреждения В заключении подытожим:***Невербальное поведение личности полифункционально***:► создает образ партнера по общению;► выражает взаимоотношения партнеров по общению, формирует эти отношения;► является индикатором актуальных психических состояний личности;► выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;► поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;► выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.В коммуникации невербальные средства — мощное средство речевого воздействия. Следует уметь их использовать и выявлять в случае нежелательного скрытого воздействия, попыток манипулирования. Умелое владение ситуацией и знание особенностей употребления невербальных средств позволяют вступать в конструктивное общение, передавая и извлекая из него адекватный смысл. |