**Средства коммуникации: вербальные и невербальные**

Вербальные

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе, соответственно им можно построить классификацию коммуникативных процессов. При грубом делении различают вербальную и невербальную коммуникации, использующие различные знаковые системы. Соответственно возникает и многообразие видов коммуникативного процесса. Каждый из них необходимо рассмотреть в отдельности.

Коммуникации - это способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций.

Вербальные коммуникации - это устные и письменные сообщения. По данным А. Пиза передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 10 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) - на 35 %, за счет невербальных средств - 55 %. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передаётся чистая информация, а по невербальному - отношение к партнеру по общению.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса, о которой речь шла выше.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение – в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. К основным функциям языка в процессе коммуникации относятся: коммуникативная (функция обмена информацией); конструктивная (формулирование мыслей); апеллятивная (воздействие на адресата); эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию); фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами); метаязыковая (функция толкования).

Функцию, которую выполняет язык в процессе коммуникации, определяет вид высказывания и отбор слов. В зависимости от целей, которые преследуют участники коммуникации, выделяют следующие типы высказываний: сообщение, мнение, суждение, рекомендация, совет, критическое замечание, комплимент, предложение, вывод, резюме, вопрос, ответ.

Речь делится на внешнюю и внутреннюю. Внутренняя речь понимается как общение человека с самим собой. Но такое общение не является коммуникацией, так как не происходит обмена информацией. Внешняя речь включает в себя диалог, монолог, устную и письменную речь. Проблема диалога является основной для изучения процесса коммуникации. Диалог – вид речи, характеризующийся зависимостью от обстановки разговора, обусловленностью предыдущими высказываниями. Выделяют следующие виды диалога: информативный (процесс передачи информации); манипулятивный (скрытое управление собеседником). Речевыми средствами манипуляции являются: эмоциональное воздействие, использование общественных норм и представлений, лингвистическая подмена информации; полемический; фактический (поддержание контакта).

В процессе коммуникации могут возникнуть коммуникативные барьеры:

Логический барьер – возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления. В зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого партнера, они общаются на уровне понимания или непонимания.

Стилистический барьер – несоответствие формы представления информации ее содержанию. Возникает при неправильной организации сообщения. Сообщение должно быть построено: от внимания к интересу; от интереса к основным положениям; от основных положений к возражениям и вопросам, ответам, выводам, резюмированию.

Семантический (смысловой) барьер – возникает при несоответствии лингвистического словаря со смысловой информацией, а также из-за различий в речевом поведении представителей разных культур.

Фонетический барьер – препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.). Надо говорить четко, внятно, достаточно громко.

Невербальные

В нашем внешнем поведении проявляется то многое, что у нас происходит и есть внутри. Только эти проявления нужно уметь распознать. За отдельными, едва заметными проявлениями рук, глаз, позы, можно увидеть настроение, желания, помыслы вашего партнера. Как заметил однажды признанный знаток людей, легче изменить свое мировоззрение, чем свой в высшей степени индивидуальный способ подносить ложку ко рту.

В общение людей оказываются закономерно включены эмоции общающихся. Это эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание, образует невербальный аспект обмена информацией – невербальную коммуникацию.

К средствам невербальной коммуникации принадлежат жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д., которые образуют знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации – слова. Как говорилось выше, согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Многим высшим животными, в том числе и более всего собакам, обезьянам и дельфинам, дана способность невербального общения друг с другом и с человеком.

Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2-3 лет). Кроме того, само по себе невербальное поведение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становиться более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

Различаются три основных вида невербальных средств передачи информации ( или их еще называют паралингвистические средства общения): фонационные, кинетические и графические.

К фонационным невербальным средствам относятся тембр голоса, темп и громкость речи, устойчивые интонации, особенности произнесения звуков, заполнения пауз (э, мэ…).

К кинетическим компонентам речи относятся жесты, позы, мимика.

Графические невербальные средства коммуникации выделяются в письменной речи.

Виды невербальных средств общения.

Мимика.

Под мимикой мы понимаем движения мускулатуры лица. Ее не следует путать с физиогномикой (наука, с помощью которой по форме лица можно судить о психических свойствах того или иного человека).

Мимика бывает разная:

Сильно подвижная мимика. Сильно подвижная мимика свидетельствует об оживленности и быстрой сменяемости восприятия впечатлений и внутренних переживаний, о легкой возбудимости от внешних раздражителей. Такая возбудимость может достигать маниакальных размеров.

Малоподвижная мимика. Указывает в принципе на постоянство душевных процессов. Она свидетельствует о редко изменяющемся устойчивом настроении.

Также мимические движения подразделяются на:

мимику агрессивно-наступательную – гнев, злость, жестокость и др.;

активно-оборонительную – отвращение, презрение, ненависть и др.;

пассивно-оборонительную – покорность, приниженность и др.;

мимику ориентировочно-исследовательской направленности;

мимику удовольствия-неудовольствия;

маскировочные выражения – мимика сокрытия истины, двусмысленности, нечестности и т.п.

Одним из наиболее важных элементов мимики является взгляд.

Жесты.

Жесты – это выразительные движения головой, рукой или кистью, которые совершают с целью общения и которые могут сопровождать размышление или состояние.

Мы различаем: указательные, подчеркивающие (усиливающие), демонстративные, касательные жесты.

Указательные жесты направлены в сторону предметов или людей с целью обратить на них внимание.

Подчеркивающие жесты служат для подкрепления высказываний. Решающее значение придается при этом положению кисти руки.

Демонстративные жесты поясняют положение дел. При помощи касательных жестов хотят установить социальный контакт или получить знак внимания со стороны партнера. Они используются также для ослабления значения высказываний.

Различают также: произвольные и непроизвольные жесты.

Произвольными жестами являются движения головы, рук или кистей, которые совершаются сознательно. Такие движения, если они производятся часто, могут превратиться в непроизвольные жесты.

Непроизвольными жестами являются движения, совершаемые бессознательно. Часто их обозначают также как рефлекторные движения. Этим жестам не нужно учиться. Как правило, они бывают врожденными (оборонительный рефлекс) или приобретенными.

Научные исследования в области лингвистики показали, что существует прямая зависимость между социальным статусом, властью, престижем человека и его словарным запасом. Другими словами, чем выше социальное или профессиональное положение человека, тем лучше его способность общаться на уровне слов и фраз. Исследования в области невербалики выявили зависимость между красноречивостью человека и степенью жестикуляции, используемой человеком для передачи смысла своих сообщений. Это означает, что существует прямая зависимость между социальным положением человека, его престижем и количеством жестов и телодвижений, которыми он пользуется. Человек, находящийся на вершине социальной лестницы или профессиональной карьеры, может пользоваться богатством своего словарного запаса в процессе коммуникации, в тоже время как менее образованный или менее профессиональный человек будет чаще полагаться на жесты, а не на слова в процессе общения.

Одним из невербальных средств получения информации является также и наша одежда. В одежде и в том, как человек хотел бы выглядеть, проявляется та роль, которую он хотел бы играть в обществе, и его внутренняя позиция.

Важной деталью в одежде являются украшения.

К средствам украсить самого себя относятся следующие:

Наколки, раскраска и татуировка, прическа, парфюмерия, маникюр, макияж, аксессуары.

С помощью украшений напоказ выставляются социальный статус, готовность вступить в контакт, агрессивность, приспосабливаемость, авантюрность натуры, личностные особенности. Украшения в виде косметики, париков и парфюмерных средств служат в большинстве случаев как дополнительные наряды.

Членский значок той или иной организации. Тот, кто не скрывает своей принадлежности к той или иной группе людей, носит членский значок. Для такого человека членский значок представляет собой некое свидетельство престижа, с помощью которого он выражает свою принадлежность к определенной группе.

Крест. Благодаря своей конструкции (горизонтально – высота, вертикально – стабильность, а прямой угол – фиксированность) крест и выражает именно эти свойства. В силу религиозного чувства защищенности он придает ощущение некой безопасности. Причем к выбору этого украшения приводит не действительно демонстрируемое поведение, а потребность.

Кожаные браслеты. Такое украшение носят и при отсутствии прямой необходимости (у спортсменов). Оно должно выражать подчеркнуто сильную натуру и служить в качестве украшающего ремешка на запястье.

Кусочки меха и другие трофеи. Если их носят на запястье или на шее, то тогда они сигнализируют о выдержке, и судя по ним, можно определить победителя.

Мех и мишура. Производят женственно-мягкое впечатление. Непосредственный контакт меха с кожей свидетельствует о желании испытать нежное обращение.

Мелкие и изящные украшения. Они выражают то, что их обладатель ощущает себя маленьким и слабым человеком, нуждающимся в участии и бережном обращении. Тот, кто носит маленькие и изящные украшения, хотел бы казаться любезным и душевным человеком.

Крупные украшения. Они обычно бросаются в глаза и выражают стремление получить признание своего социального статуса.

Итак, одежда способна многое “говорить” о содержании духовной сущности людей. Но, конечно, лишь по ней делать окончательные выводы о личности нельзя.

Особенностью языка телодвижений является то, что его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания, и отсутствие возможности подделать эти импульсы позволяет нам доверять этому языку больше, чем обычному речевому каналу общения. Чем менее образован человек, тем чаще он прибегает к плохо контролируемым жестам и речевым засорениям. Подделать язык жестов почти невозможно.