Стр.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **ВВЕДЕНИЕ** | | 3 |
|  |  |  |
| 1. | **Язык и коммуникация. Основные функции языка** | 4 |
|  |  |  |
| 2. | **Вербальная коммуникация и ее составляющие** | 4 |
|  |  |  |
| 3. | **Природа и типология невербальной коммуникации** | 6 |
|  |  |  |
| 4. | **Просодические и экстралингвистические средства в невербальной коммуникации** | 11 |
|  |  |  |
| **ЗАКЛЮЧЕНИЕ** | | 16 |
|  | **Список использованной литературы** | 18 |
|  |  |  |
|  | | |

**ВВЕДЕНИЕ**

Слона показывали ночью в темном помещении. Люди толпились вокруг, чтобы посмотреть на него. Так, как было темно, посетители не могли его разглядеть и старались потрогать его, чтобы представить, на что он похож. Но слон был очень велик и каждый посетитель мог ощупать только часть его и описать то, к чему он прикасался. Один из посетителей, который прикасался к хоботу, сказал, что слон похож на толстую колонну. Другой, прикасавшийся к бивню, описал слона как что-то острое. Третий, ощупавший ухо, сказал, что слон похож на веер, а четвертый трогавший спину слона, настаивал, что слон прямой и плоский, как кровать.

Один из директоров компании работающих в сфере пищевой промышленности был очень удивлен, когда в результате повышения окладов сотрудникам отдела продаж объемы продаж упали на 20%. В результате организационного консультирования выяснилось, что  ожидаемый размер их материального вознаграждения был даже превышен, интенсивно работать смысл пропал. Руководство, повышая оплату труда, намеревалось сообщить сотрудникам, “Мы готовы платить вам больше и ждем, что Ваши результаты будут адекватно повышаться”, однако на деле ответ сотрудников был другой.

Психологи говорят: **то, что я получаю в ответ и есть результат моего сообщения, и ответственность за этот результат несу я сам.**

Коммуникация – это обмен сообщениями. Это словесные сообщения (такую коммуникацию называют вербальной) и несловесные сообщения (такую коммуникацию называют невербальной). Под "невербальной коммуникацией" понимают язык тела (позы, жесты, мимику, дистанцию, тон голоса, темп речи, запах и т.д.). Коммуникация – это способ заявить о себе миру, коммуникация это общение между людьми.   
Согласно исследованиям ученных, в среднем человек одновременно осознанно воспринимает 7 -8 объектов. Именно в связи с этим существует такой механизм как внимание. Способность человека сосредотачиваться на значимой для него информации и отсеивать незначимую. Инструментами служат фильтры, у каждого свои индивидуальные - врожденные и приобретенные в результате воспитания и взаимодействия с другими людьми в течение жизни. И в связи с этим  у каждого образуется своеобразный сленг, который понятен ему и ближайшему окружению. **“То, что было сказано – это не то же самое, что было услышано”.**

**Язык мимики и жестов существовал еще задолго до появления разговорного языка. Однако научное изучение этого явления началось только в последние тридцать лет и особую популярность приобрело в 70-х годах.**

Никто не может сказать что-либо без интонации, мимики, жестов. Мы постоянно находимся в какой-то позе, которую можно каким-либо образом истолковать.  
Практическое применение языка телодвижений мы наблюдаем во всех сферах жизни.

**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.** Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40 информации передается с помощью вербальных.

Эти данные заставляют нас задуматься над значением "невербалики" для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка - языка телодвижений, на котором все мы с вами разговариваем, даже не осознавая этого.

**1. Язык и коммуникация. Основные функции языка**

Вербальная коммуникация – общение с помощью слов или речевая коммуникация.

Язык – это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний, намерений.

К основным функциям языка относятся:

а) конструктивная (формирование мыслей);

б) коммуникативная (функция обмена информацией);

в) эмотивная (выражение отношения говорящего к предмету речи и непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию);

г) воздействие на адресата (делового партнера).

Язык реализуется в речи и только через нее выполняет свое коммуникативное предназначение. Речь – это внешнее проявление языка. Речь является главным инструментом человеческого общения.

В научной литературе слова «язык» и «речь» используются как синонимы, т. е. взаимозаменяемы.

Важнейшей функцией речи как деятельности в процессе коммуникации является функция выражения мысли. В речи мысль не только формулируется, но и формируется. Речь не отделима от мысли, поэтому мы с полным правом можем говорить о влиянии языка на мышление и поведение человека. Ученые считают, что в речевом мышлении важная роль принадлежит понятиям, в которых обобщены существенные свойства явлений. Мыслить – это значит оперировать понятиями. Мышление и речь не только тождественны. С одной стороны, мышление шире, чем речь, поскольку оно опирается не только на язык. Наряду с речевым мышлением существует мышление практически действенное и наглядно образное. С другой стороны, в некоторых отношениях речь шире мышления, поскольку она передает не только понятийное содержание, но и эмоции. Помимо этого, речь стилистически окрашена и социально дифференцирована. Это объясняется тем, что люди различаются по своему социальному положению, по образованию, по возрасту, профессии и т. д. Иногда различия в языке зависят от пола. В частности, в Японии речь девушек более богата и разнообразна, чем речь юношей, потому что это является необходимым требованием к образованию девушки при подготовке к семейной жизни.

**2. Вербальная коммуникация и ее составляющие**

Необходимое условие успешной коммуникации – умение говорить. Умению говорить, или ораторскому искусству, учили еще в античности, когда умение говорить было обязательным для каждого образованного человека и свидетельствовало об уровне мышления собеседника или собеседников.

Другим условием успешной вербальной коммуникации является умение слушать. Слушать можно – по-разному. Представление о том, что «слушать» и «слышать» – это не одно и то же, зафиксировано в русском языке самим фактором наличия разных слов для обозначения эффективного и неэффективного слушания.

Исследования показывают, что выслушать собеседника спокойно и направленно, вникнуть в сущность того, что говорится, могут не более 10 % людей. Вот интересный пример: к Сократу издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение ораторскому искусству двойную плату. «Почему», – задал вопрос, удивленный ученик. «Потому, – ответил философ, – что мне придется обучать тебя не только говорить, но и молчать, и слушать».

Неумение слушать – основная причина неэффективного общения, именно она часто приводит к недоразумениям, ошибкам и проблемам. При кажущейся простоте (некоторые думают, что слушать – это просто помалкивать) слушание – сложный процесс, требующий значительных психологических энергозатрат, определенных навыков и общей коммуникативной культуры.

В литературе выделяется два вида слушания – нерефлексивное и рефлексивное.

Нерефлексивное слушание – это умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы. Ответы при нерефлексивном слушании должны быть сведены к минимуму, типа «Да», «Ну-ну», «Продолжайте», «Интересно» и т. д.

В деловом, как и в другом общении, важно сочетание нерефлексивного и рефлексивного слушания.

Рефлексивное слушание представляет собой процесс расшифровки смысла сообщений. Выяснить реальное значение сообщений помогают рефлексивные ответы, среди которых выделяют выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Существуют правила успешной вербальной коммуникации. Немецкий филолог, исследователь Гисберт Бройнинг выделил девять правил благоприятного проведения речевой коммуникации.

1. Понимание Вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большая сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.
2. Короткие предложения (8-15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Короткие предложения всегда наглядны.
3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.
4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.
5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от образования из 3 000– 5 000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3 000– 12 000 слов.
6. Рекомендуется чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, существительные – большей частью, смысловое значение, которое часто бывает абстрактным. Обходитесь по возможности без прилагательных, они слишком личные.
7. Глагол становится более живым, если Вы в своем высказывании используете активную форму, а не пассивную. Например: «Я пригласил его»,   
   а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет эмоциональную нагрузку.
8. Дистанционно и безлично действуют формулировки «Согласно этому можно понять, что…», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение типа «Я бы сказал…», «Я бы полагал…», «Я должен…» – не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.
9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который Вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее можно его интерпретировать. Часто нужно уже в начале разговора разъяснить собеседнику, что Вы понимаете под тем или иным понятием.

В заключение разговора о вербальной коммуникации можно привести слова М.Монтеня: «Дар речи – одна из самых удивительных и самых человеческих способностей. Мы настолько привыкли пользоваться этим чудесным даром природы, что даже не замечаем, насколько он совершенен, сложен и загадочен. У человека рождается мысль. Чтобы передать ее другому, он произносит слова. Неудивительно ли, что акустическая волна, рожденная голосом человека, несет в себе все оттенки его мыслей и чувств, достигает слуха другого человека, и тотчас мысли и чувства становятся доступными этому человеку, он постигает их потаенный смысл и значение.

Но хотя речь и является универсальным средством общения, она приобретает значение только при условии включения в систему деятельности, а включение это обязательно дополняется употреблением других неречевых знаковых систем.

**3. Природа и типология невербальной коммуникации**

Невербальная коммуникация – это особый язык, «язык чувств», продукт общественного развития человека, который значительно усиливает эффект речевой коммуникации. Эффективность, например, делового общения определяется не только тем, как поняты слова собеседника, но и умением правильно интерпретировать визуальную информацию. Ошибкой является исключительное внимание к вербальной коммуникации. Но даже в рамках вербальной коммуникации – слушание и восприятие, к примеру, занимают 53 %. Мы учимся говорить, писать, но редко кто пытается научиться слушать, а в то время как умело, активно, заинтересованно слушая, мы можем завоевать сердце собеседника. Невербальная информация хорошо передает мысли собеседника. К примеру, в процессе любых переговоров можно при помощи фотоаппарата фиксировать реакцию собеседника (выражение его лица, жесты, позы и т. д.) и затем посредством анализа определить, насколько собеседник готов идти на уступки или он не приемлет предложенную ему позицию и только хорошо играет свою роль. Надо помнить, что наши жесты, мимика, позы, интонации и другие формы дополнительной коммуникации могут рассказать о нас не меньше, чем слова.

Невербальная коммуникация охватывает не только несловесные характеристики (типа тона, тембра, темпа речи), но и характеристики движения, манеры, стиль одежды, включая тип прически, внешности, костюма. Именно «прочтение» невербального, экспрессивного репертуара собеседника способствует достижению взаимопонимания. Получение такой информации в ходе любого делового разговора может вооружить Вас сведениями о морально-личностном потенциале партнера, о его внутреннем мире, настроении, чувствах, намерениях и ожиданиях, степени решительности или отсутствии таковой. Внутренний мир человека и язык его тела и жестов взаимосвязаны. Рефлекторная природа большинства реакций человека не позволяет ему в полной мере контролировать собственные жесты, позу и мимику. Люди редко задумываются над своими движениями во время разговора, поэтому в ситуации, когда их мысли и слова не совпадают, глаза и жесты это могут выдать.

С помощью мимики, поз и жестов выражается душевная энергия человека: движения, симптомы (например, побледнение или покраснение кожных покровов и т. п.) выдают скрытую мысль или эмоции. Замечая неискренность собеседника, мы нередко говорим о «шестом чувстве». На самом деле распознать собеседника нам позволяет внимание, часто неосознаваемое, к мелким небольшим сигналам, умение их читать и отмечать несовпадение со словами, т. е. неконгруэнтность коммуникативных приемов.

Об этом размышляли еще древние, свидетельством чего является само происхождение слова «интуиция», которое в переводе с латинского означает просто «внимательно смотреть».

Невербальная коммуникация включает следующие основные блоки:

1) оптико-кинесический;

2) пара- и экстралингвистический;

3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса;

4) визуальный контакт.

Кинесические средства – это средства, входящие в оптико- кинесическую систему знаков и в визуальный контакт. Это зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке. Кинесика как наука занимается исследованием языка тела. Первоначально исследования в этой области были осуществлены еще Ч. Дарвиным, который изучал проявление эмоций у человека и животных. Именно общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека.

Особая роль в передаче информации отводится мимике – выразительным движениям мышц лица. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном лице лектора теряется до 10– 15 % информации. Основные характеристики мимики – ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении шести основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и презрения) все движения мышц лица скоординированы.

Исследования психологов по вопросу проявлений эмоций у людей показали, что все люди, независимо от национальности и культуры, с которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций.

И основную информативную нагрузку несут брови и область рта. Лицо партнера по общению всегда приковывает наше внимание. Выражение лица позволяет нам получать обратную связь о том, понимает нас партнер или нет. Сигналы мимической выразительности могут быть вялыми, бледными, живыми, богатыми, маловыразительными, напряженными, спокойными и т. д. Однако некоторым людям свойственна и амимия, т. е. отсутствие выразительности лицевой мускулатуры. Выражение лица – это отражение эмоций, которые «слышны лучше, чем речь». Именно поэтому люди всегда стремились овладеть физиогномикой – искусством чтения лица, наукой, которая сложилась в глубокой древности.

С мимикой тесно связан взгляд, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения (визуальный – зрительный), непосредственно воспринимаемый зрением (простым или вооруженным глазом). Визуальный контакт располагает или не располагает к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим относятся плохо, но если на нас смотрят слишком много, то это можно интерпретировать как вызов или хорошее, доброжелательное, заинтересованное отношение к нам. С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение или сужение зрачков не поддается сознательному контролю. Иногда человека называют «глазастым животным», так как именно посредством глаз он получает 80 % информации. Именно поэтому во все времена люди интересовались глазами, их влиянием на человеческое поведение. По зрачкам можно судить об отношении человека к партнеру и к обсуждаемой проблеме. При волнении зрачки увеличиваются в четыре раза, а если человек сердится, то зрачки сокращаются.

При общении следует помнить, что частота, длительность и пристальность взгляда в глаза партнера по общению определяется не только характером взаимодействия и предметом коммуникации, но и степенью самооценки – заниженная, адекватная, завышенная, а также индивидуальными особенностями человека. Существует предположение, что контакт глаз при встрече необходим для установления доверительных отношений, но задержка взгляда на глазах собеседника говорит о стремлении к доминированию. Поэтому не рекомендуется смотреть в глаза собеседнику долго и неотрывно, иначе его реакция может быть довольно агрессивной. Однако непродолжительная задержка взгляда в острые моменты беседы или в конце встречи вполне допустима, она выражает доверие к партнеру.

На протяжении беседы рекомендуется встречаться взглядом с собеседником 2/3 всего времени общения. Если Вы заметите, что собеседник очень часто отводит взгляд в сторону, у Вас есть все основания полагать, что партнер либо нервничает, либо скучает и хочет скорее прекратить этот малоинтересный разговор. Во время делового разговора рекомендуется смотреть на воображаемый треугольник на лбу собеседника и не опускать взгляд ниже его глаз. Такое направление взгляда создаст у партнера впечатление, что Вы настроены по-деловому, поможет Вам контролировать ход беседы. Кроме делового, различают также следующие виды взглядов:

1) светский – взгляд, распределяющийся между глазами и ртом; способствует созданию атмосферы непринужденности;

2) социальный – охватывает лицо, шею, верхнюю часть грудной клетки; используется при деловых встречах, презентациях, дискуссиях, то есть там, где в коммуникации участвует небольшая группа людей;

3) интимный – скользит от глаз вниз по телу и обратно; допустим лишь в неформальных, межличностных контактах;

4) прямой взгляд – означает интерес, уважение, готовность к контакту;

5) взгляд, направленный вдаль, – говорит о задумчивости, сомнении, колебании;

6) взгляд, направленный «сквозь» партнера, – демонстрация неуважения, агрессивности;

7) взгляд, направленный мимо партнера, – эгоцентризм, нацеленность на себя;

8) взгляд сбоку – скепсис, цинизм, недоверие;

9) взгляд снизу – агрессивность, доходящая до готовности к нападению и защите, при наклоненной голове и напряженной, согнутой спине – подчиненность, покорность;

10) взгляд сверху вниз – превосходство, гордость, высокомерие, презрение и др.

Взгляд человека почти не поддается тренировке. Человек может скрыть на словах все что угодно, но чтобы скрыть это во взгляде, требуется либо огромная сила воли, либо специальная тренировка.

Хотя лицо, по общему мнению, является главным источником информации о психологических состояниях человека, оно во многих ситуациях гораздо менее информативно, чем его тело, поскольку мимические выражения лица сознательно контролируются во много раз лучше, чем движения тела. При определенных обстоятельствах, когда человек, например, хочет скрыть свои чувства или передает заведомо ложную информацию, лицо становится малоинформативным, а тело – главным источником информации для партнера. Поэтому в общении важно знать, какую информацию можно получить, если перенести фокус наблюдения с лица человека на его тело и движения, так как жесты, позы, стиль экспрессивного поведения содержат очень много информации. Информацию несут такие движения человеческого тела, как поза, жест, походка.

Поза – положение человеческого тела, типичное для данной культуры, элементарная единица пространственного поведения человека. Общее количество различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело, около 1000. Из них, в силу культурной традиции каждого народа, некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденные позы, чем их подчиненные. Иногда собеседники занимают равное положение, но один из них стремится показать свое превосходство.

Одним из первых указал на роль позы человека, как одного из невербальных средств общения психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположенности к общению.

Показано, что «закрытые» позы воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики. Например, 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. На совещании или на приеме обратите внимание на небольшие группы людей, стоящих со скрещенными руками и ногами. Вы наверняка заметите, что они стоят гораздо дальше друг от друга, чем все остальные. Если же они одеты в пиджаки или костюмы, то скорее всего окажутся застегнуты на все пуговицы. Если Вы заговорите с этими людьми, то обнаружите, что один из них или все сразу в этом обществе впервые. Именно такую позу часто занимают люди, очутившиеся в обществе недостаточно знакомых им людей. Если в группе из 4-х и более человек Вы скрестили руки (ноги) в оборонительной позиции, то вскоре можно ждать, что другие члены группы последуют Вашему примеру. Вы обнаружите, что очень легко занять такую позицию и трудно изменить ее для достижения открытого взаимодействия. Помните: до тех пор, пока человек будет держать руки (ноги) скрещенными, он будет сохранять отрицательное расположение. Поэтому необходимо принять меры для «оттаивания аудитории»: пересмотреть то, что мы делаем или говорим, протянуть собеседнику лист бумаги, макет, ручку, т. е. все что угодно, чтобы он разомкнул руки, изменил позу и снова был готов воспринимать информацию.

«Открытые» же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта. Отзеркаливание, т. е. принятие одной позы с собеседником, является средством, с помощью которого один человек сообщает другому, что он согласен с его мнением и взглядами. Если Вы хотите установить полное взаимопонимание с собеседником и создать непринужденную атмосферу, единственное, что Вам нужно сделать, это скопировать его позу, и Вы добьетесь цели.

Есть ясно читаемые позы раздумья (поза роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Известно, что если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, «поставить себя», будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бедра; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Специфика проявляется также и в том, что в разных культурах используются разные жесты для обозначения одних и тех же понятий, в частности, для того, чтобы показать самоубийственность того или иного действия, решения, американцы приставляют один или два пальца к голове, как бы показывая тем самым пистолет. Но несмотря на то, что конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах, во всех культурах есть сходные жесты, среди которых можно выделить:

1. Коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запретов, удовлетворительные, отрицательные и т. п.), например, рукопожатие – это традиционная и древнейшая форма приветствия. Она информативна и говорит о многом. Не случайно И. Кант назвал руку «видимой частью мозга». В деловом мире рукопожатие используется не только при приветствии, но также и как символ заключения соглашения, знак доверия и уважения к партнеру.
2. Модальные, т. е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения и т. п.), если человек приподнимает плечи и опускает голову, значит, он обижен и оскорблен; закладывает руки за спину, охватывая запястья, – ощущает превосходство; ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; «пощипывает» переносицу – знак того, что он глубоко сосредоточен; теребит мочку уха или одежду – человек расстроен и т. п.
3. Описательные жесты, имеющие смысл только в контексте речевого высказывания. Например, указание направления рукой. Жесты нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного и того же жеста может быть несколько значений; другой в данный момент может вообще ничего не значить; третий – быть обманным.
4. Так же легко, как и поза, может быть и понято значение жестов, тех разнообразных движений руками и головой, смысл которых понятен для общающихся. Каждый жест человека – как слово в языке. Понимание согласованности жестов позволяет более точно увидеть позицию человека, с которым мы общаемся. Мы можем понять, как встречено то, что мы говорили: с одобрением или враждебно, открыты слушатели или замкнуты, заняты самоанализом или скучают.

О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего важно количество жестикуляции. Как бы ни отличались разные культуры, везде вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, его взволнованности растет интенсивность жестикуляции, как и при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено. Считается, что во всем мире большинство основных жестов одинаковы. Однако встречаются и «национальные жесты», например, в США и Англии поднятый вверх большой палец означает просьбу остановить машину на дороге, а в Италии – 1. Поэтому жесты необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, корректирует другие.

В процессе общения не нужно забывать о конгруэнтности, т. е. о совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Кроме соответствия между словами и жестами, необходимо принимать во внимание ситуацию, состояние здоровья, профессиональные привычки, особенности одежды и др.

И, наконец, походка человека (т. е. стиль передвижения), по которой довольно легко распознать его эмоциональное состояние. Так, в исследованиях психологов испытуемые с большой точностью узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причем оказалось, что самая тяжелая походка при гневе, самая легкая – при радости; вялая, угнетенная походка – при страданиях, самая большая длина шага – при гордости.

С попытками найти связь между походкой и качеством личности дело обстоит сложнее. Выводы о том, что может выражать походка, делаются на основе сопоставления физических характеристик походки и качеств личности, выявленных с помощью тестов.

**4. Просодические и экстралингвистические средства   
в невербальной коммуникации**

Посредством анализа просодических и экстралингвистических характеристик воссоздается образ человека, особенности его речи, манера говорить, смеяться и даже плакать, т. е. все, что способствует проявлению психической индивидуальности.

Просодика – это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, а также различного рода психологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т. д.

Этими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

В деловом взаимодействии очень часто используются «риторические уловки », т. е. эмоциональные возбудители. Деловым людям важно вызвать не просто эмоции у собеседника, а именно те из них, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений.

Практически беспроигрышной в деловом общении является энергетика речи: ее экспрессия и тональная вариантность. На собеседника оказывает влияние и создает доверие именно единство манеры поведения и произнесения слов. В деловой коммуникации при использовании вербальных и невербальных средств максимального успеха добивается тот, кто владеет тонким инструментарием возбуждения эмоций и чувств.

Под интонацией понимаются все явления, звуковые средства языка, которые связаны с голосом и не требуют концентрации нашего внимания на содержании сказанного. Это интонация, мелодия речи, наличие и длительность пауз, громкость голоса, ритм речи и пр. Интонация может мгновенно перечеркнуть слова соболезнования или поздравления. Различают следующие характеристики голоса:

Скорость речи. Оживленная, бойкая манера говорить, быстрый темп речи свидетельствует об импульсивности собеседника, его уверенности в себе; спокойная, медленная манера указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность; заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, легкую возбудимость человека.

Специалисты по вербальной коммуникации считают, что, например, для французов или итальянцев «нормальная скорость» обычно выше, чем у немцев. Поэтому так сложно переводить итальянские и французские фильмы на немецкий язык: синхронизация становится делом крайне тяжелым; при переводе с английского – проблема прямо противоположна.

Громкость. Большая громкость голоса присуща, как правило, истинной силе побуждений (жизненной силе), либо самодовольству, малая громкость указывает на сдержанность, скромность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека, сильные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональности и волнении собеседников. Как показывает коммуникативная практика, усилению эмоциональной речи в иных случаях способствует отсутствие логических доводов. Рассказывают, что когда Черчилль готовился к выступлениям, то, работая с текстом, он делал пометки типа «аргументы слабые, усилить голос... »

Артикуляция. Ясное и четкое произношение слов указывает на внутреннюю дисциплину, потребность в ясности и на недостаток живости; неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, мягкости, вялости воли.

Высота голоса. Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше исходят из интеллекта; грудной голос – мышление и голос сопровождаются повышенной эмоциональностью; высокий проницательный голос – признак страха и волнения; низкий тон голоса – это расслабленность, покой и достоинство.

На голоса накладывает отпечаток собственный характер. Так, низкий мужской голос под воздействием кинематографических клише стал признаком мужественности, и множество молодых людей в Америке сорвали голос, пытаясь им подражать.

Режим, или течение речи. Ритмическое говорение – богатство чувств, уравновешенность, как правило, хорошее настроение; строго циклическое, правильное говорение – сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплина, педантичность, холодность чувств; округленная манера говорить – глубокая, полная эмоциональная жизнь; угловато-отрывистая манера – трезвое, целесообразное мышление. Кроме того, на восприятие информации может влиять и тембр голоса. Например, приятный тембр голоса способствует доверию. Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки.

Как уже говорилось выше, к экстралингвистическим средствам относятся паузы и другие вкрапления, такие, как вздох, плач, смех и др.

Во время взаимодействия людей иногда возникают паузы, причины которых весьма разнообразны:

* чтобы придать дополнительную силу последующим словам;
* в связи с тем, что собеседник задумался;
* чтобы выиграть время для размышления;
* как реакция на сигналы тела собеседника, свидетельствующие о желании что-то сказать;
* потому что говорящий отвлекся и др.

Если один из партнеров отвлекся (например, кто-то заглянул, приоткрыв дверь), то возникает пауза, за которой следует или задумчивое переспрашивание, или что-нибудь типа «впрочем...», «кстати...». Таким образом, пауза по своему значению в принципе ничего собой не представляет. Вместе с тем, как показывает практика, она зачастую несет в себе много больше информации, чем порой может содержаться в словах.

Смех считается антистрессовым фактором. Благодаря ему разряжается обстановка, снимается напряжение, он является оздоравливающим средством.

Люди смеются по разным причинам:

* попалось на глаза что-то веселое или комичное;
* ожидают чьей-то подготовленной каверзы;
* хотят продемонстрировать какое-либо отношение к партнеру, тогда смех бывает язвительный, злорадный, ироничный, циничный, безжалостный или неприязненный.

Бывает счастливый смех, демонстрирующий радость, удовольствие, одобрение, особенно когда человек слышит то, что хочет. Наконец, смех бывает искусственный, т. е. насильственный, вымученный, смех-маска, игра – для достижения каких-то намерений.

Во время разговора человек может произносить также разнообразные звуки, у которых нет словесного содержания, но они *«*говорят*».* Эти звуки могут иметь различное значение, в зависимости от той или иной ситуации. Произносящие такие звуки люди, как правило, не осознают этого, поэтому мы можем зафиксировать их повторяемость у одних и тех же людей. Так, например, есть люди, которые находят все, что происходит, трагичным, безысходным, поэтому они, не отдавая себе в этом отчета, постоянно вздыхают ипостанывают.

Такие человеческие проявления во время коммуникации, как кашель или покашливание, не всегда свидетельствуют о специфических возбудителях (например, дыме), иногда это желание «нечто прокашлять». Подобным образом интерпретируются и часто проявляющиеся отдышки.

Итак, пара- и экстралингвистические особенности речи позволяют получить самую разнообразную информацию, дополняющую язык тела, и делать выводы о личностных особенностях человека, его характере, внутренних состояниях и чувствах.

К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнера, возраст, пол, степень их знакомства.

Рукопожатие, например, делится на 3 типа: доминирующее (рука сверху, ладонь повернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь повернута вверх) и равноправное. Обычной формой выступает крепкое пожатие, а затем некоторое «потряхивание» рук. Если пожатие чужой руки слишком сильное или, наоборот, очень вялое, – это может произвести неприятное впечатление. Двойное рукопожатие говорит о глубоком уважении. Пожатия рук уместны во многих случаях: при встречах, поздравлениях, как выражение договоренности, дружбы. Если кто-то отказывается пожать руку в ответ на приглашение собеседника, он может показаться грубым и невоспитанным.

Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу или обнимание партнера за плечо, подчеркивает дружеские взаимоотношения. Однако для многих людей подобная форма проявления чувств просто неприемлема и неприятна.

Некоторым людям нравится любая разновидность прикосновений к ним. Другие этого не любят и недовольны навязчивостью со стороны собеседника.

Такесические средства общения в большей мере, чем другие невербальные средства, выполняют в общении функции индикатора статусно- ролевых отношений, символа степени близости общающихся. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении.

Любой коммуникативный процесс пространственно и временно организован. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение определенного порядка. Экспериментально доказано преимущество некоторых пространственных форм организации общения как для двух людей, так и в массовых аудиториях.

Точно также некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах, относительно временных характеристик общения выступают как своего рода дополнения к семантически значимой информации. Например, приход своевременно к началу деловых переговоров символизирует вежливость по отношению к собеседнику, напротив, опоздание истолковывается как проявление неуважения. В некоторых специальных сферах разработаны в деталях различные «допуски» опозданий с соответствующими их значениями.

Кстати, в разных культурах существуют различные стандарты расстояния, на котором допустимо общение. Одним из первых пространственную структуру стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.

Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку – дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями:

* интимное расстояние (от 0 до 45 см) – общение самых близких людей: детей, родителей, супругов, любовников, родственников, близких друзей;
* личное, персональное (от 45 до 120 см) – общение со знакомыми людьми: общение на вечеринке,официальном приеме, дружеском вечере;
* 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.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно.

Ориентация и угол общения *–* проксемические компоненты невербальной системы*.* Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него, сигнализирует о направлении его мыслей.

Наконец, составной частью невербальных средств коммуникации является образ человека, то, как он выглядит в глазах окружающих. Один из важнейших элементов образа – манера одеваться.

Старинная пословица гласит: «По одежке встречают... ». Как показывают исследования, в 85 случаях из 100 люди после первого знакомства составляют для себя образ человека по его внешнему виду. Первая минута встречи является решающей в создании социального и психологического партнера, она определяет характер дальнейших взаимодействий. Изменить первое впечатление впоследствии трудно. Следовательно, даже самому умному, доброму, общительному и доброжелательному человеку, уникальному специалисту, в конце концов даже гению необходимо быть внимательным к своему облику, если он хочет наладить хорошие отношения с окружающими.

Во все времена одежда выражала принадлежность к той или иной социальной группе, касте, конфессии или профессии. Форма одежды во многих случаях регламентировалась указами монархов, за нарушение этих указов виновников привлекали к суду.

Тут важно все – какой выбран фасон, цвет, материал для костюма; как скомбинированы украшения, парфюмерия, макияж, прическа; официальность или небрежность в одежде и т. д. Специалисты убеждены в том, что если человек сделал правильный выбор во всех деталях, его шансы иметь успех и пользоваться уважением в коллективе могут превзойти все ожидания. Если же выбор оказался неудачным, могут возникнуть множество ненужных и неприятных вопросов, которые запомнятся на долгие годы. Следует отметить, что невербальное поведение личности полифункционально, оно:

* 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.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Коммуникации — то, в чем каждый участвует ежедневно, но лишь немногие делают это достаточно согласованно. Почти невозможно переоценить важность коммуникаций в управлении. Едва ли не все, что делают руководители, чтобы облегчить организации достижение ее целей, требует эффективного обмена информацией. Если люди не смогут обмениваться информацией, ясно, что они не сумеют работать вместе, формулировать цели и достигать их. Однако, коммуникации — это сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов. Каждый из этих шагов очень нужен для того, чтобы сделать наши мысли понятными другому лицу. Каждый шаг — это пункт, в котором, если мы будем небрежны и не будем думать о том, что делаем, — смысл может быть утрачен.

Коммуникации занимают важнейшее место в жизни организации и оказывают огромное влияние на индивидов и групп, а особенно на климат коллектива влияет его психическое состояние, отражая особенности его жизнедеятельности, эмоциональную атмосферу, комфортную или дискомфортную для членов трудового коллектива.

Известный французский писатель и мыслитель А.Сент-Экзюпери, автор красивой сказки о Маленьком принце, оценивая значимость общения в человеческой жизни, определил его как «единственную роскошь, которая есть у человека». Реальность и необходимость общения определены совместной деятельностью людей. Именно в процессе общения и только в общении может проявиться сущность человека.

Человеческое общение происходит не в вакууме, а в определенном, специфическом контексте. Люди обладают определенными склонностями, и произносимые слова укладываются в определенную структуру, включающую выражения лиц, жесты, позы и другие виды поведения. Когда мы взаимодействуем с окружающими, количество информации, пересылаемой от одного человека к другому, невообразимо велико. Мы можем думать, что един ственная или главная часть общения - слова, которые произносятся. И в самом деле, мы направляем основное внимание на используемые нами слова и формы языка. Наше формальное образование» начиная с первых классов школы, сосредоточено на языке: на словах, грамматике, произношении и знаках препинания. Мы проводим много времени, раздумывая о том, какие подобрать слова, чтобы точнее выразить свои идеи, мысли и мнения. Мы думаем о том, какие слова лучше всего сказать своему парню или девушке, своим деловым партнерам, знакомым, коллегам по работе или сотрудникам полиции. Когда мы говорим, то концентрируем внимание на словах и языке.

Но слова - лишь часть всего процесса общения. Наш вербальный языковой канал - это только один из многих каналов, задействованных в коммуникации. Все наши действия, движения и жесты, - короче говоря, наше невербальное поведение - точно так же образуют важные коммуникационные каналы. Единственное различие состоит в том, что мы не думаем о них так много или настолько сознательно, как о словах, которые используем, или о языке, на котором говорим. Точно так же не думаем о них, когда слушаем, как говорят другие. Но даже если мы и не направляем свое сознательное внимание на невербальное поведение, оно тем не менее очень важно для передачи смысла произносимых слов.

1. Чтобы  быть правильно понятым  старайтесь воздействовать на сильные каналы восприятия собеседника, если, конечно, вы определите, какие функции восприятия у него являются ведущими.

2. Чтобы понять другого старайтесь получить от него информацию  в том виде, который вами лучше воспринимается. Это потребует немного усилий, чтобы создать необходимую атмосферу и дистанцию общения.

3. Чтобы достичь взаимопонимания, выберите ту дистанцию и те формы общении, которые бы устроили обоих и старайтесь придерживаться выбранного курса.

4. Чтобы не раздражаться из-за непонимания  вас  другими,  будьте снисходительны  к ним и не требуйте от них правильного восприятия информации,  если она поступает в формах, не очень хорошо для них подходящих  и  ищите другие способы передачи этой информации.

Соблюдая эти правила, вы почувствуете, к своему удивлению, что многие недоразумения исчезнут и вы сможете добиться от собеседника большего понимания и желания идти вам навстречу, чем прежде.

**Список использованной литературы**

1. Антонов В.Г., Организационное поведение в таблицах и схемах / В.Г. Антонов, Н.В. Бобылева; под научной редакцией д. э. н. Г.Р. Латфуллина, д. э. н. О.Н. Громовой. – М.: Айрис-пресс, 2002. – 288с.
2. Вердербер Р., Психология общения/Р. Вердербер, К. Вердербер.- М.: Прайм-Еврознак, 2007. - 416 с.
3. Куницына В.Н. Межличностное общение. Учебник для вузов/ В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.- 354с.
4. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие/В.Н. Машков.-Изд. 2-ое.– СПб: Издательство Михайлова В.А., 2002 – 254с.
5. Ньюстром Дж. В. Организационное поведение /Дж.В. Ньюстром, К. Дэвис; пер. с англ.; под ред. Ю.Н. Каптуревского. – СПб: Питер, 2000. – 448с.
6. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора /А. Пиз, А. Гарнер; пер. с англ.- М.: ЭКСМО-Пресс, 2000, - 280с.
7. Практическая психодиагностика / под ред. Райгородского Д.Я.- Самара: [б.и.], 2003.-390с.
8. Шевякова Л.П. Коммуникация и образование. Сборник статей. / Л.П. Шевякова; под.ред. С.И. Дудника.- СПб.: СанктПетербургское философское общество, 2004.- 260с.