Министерство образования Российской Федерации

Челябинский государственный университет

Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

# Кафедра экономики отраслей и рынков

Реферат

# По дисциплине: Психология и педагогика

На тему: «Средства коммуникации: невербальные средства общения»

Выполнила: ст. гр. 24ПС-101

Кузнецова Л.С

Проверила: преподаватель

Тарасова Н.Н

Челябинск

2011

Содержание

Введение………………………………………………………………………..….3

1.Понятие невербального общения………………………………………………5

2. Формы невербальной коммуникации……………………………………...….7

2.1. Кинесика……………………………………………………………………....7

2.2. Тактильное поведение……………………………………………………....12

2.3. Сенсорика…………………………………………………………………....14

2.4. Проксемика……………………………….…………………………………15

2.5. Хронемика…………………………………...………………………………18

3.Роль невербального общения…………………………………………………19

Заключение……………………………………………………………………….21

Список литературы……………………………………………………………....22

Введение

В настоящее время в процессе общения и взаимопонимания субъектов не последнее место отводится так называемому «невербальному общению» - языку жестов и телодвижений. Мы очень часто обращаемся к этому способу передачи информации, общаясь с друзьями, родственниками, деловыми партнерами, сослуживцами и с теми, с кем лишь на мгновение сталкиваемся нас повседневная жизнь. Он во многом определяет как реакцию на окружающих, так и их отношение к нам. Стоит только сознательно отнестись к этим безмолвным сигналам, которые мы одновременно и подаем, и принимаем, как мы тут же откроем для себя возможность более эффективного и действительного их использования.

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.

Согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты, а 38% — через интонации и модуляции голоса. Отсюда следует, что всего 7% остается словам, воспринимаемым получателем, когда мы говорим. Это имеет принципиальное значение. 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.

Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств -- 38%, мимики, жестов, позы -- 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается.

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Т.е., невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

1.Понятие невербального общения

Невербальное общение — это коммуникационное взаимодействие между индивидами без использования слов (передача информации или влияние друг на друга через интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом такого «общения» становится тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею, которое включает в себя все формы самовыражения человека. Распространённое рабочее название, которое употребляется среди людей — невербалика или «язык тела». Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты. Слова передают нам логическую информацию, а жесты, мимика, голос эту информацию дополняют.

Невербальное общение - общение без помощи слов часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно хорошо изучено и для достижения нужного эффекта с успехом может контролироваться.

Невербальное общение - наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов.

Невербальный язык настолько мощный и общий, что часто мы без труда понимаем собаку, что она хочет. Собака же предугадывает многие наши поступки, например, заранее знает, когда мы идем с ней гулять, а когда отправляемся на улицу без нее.

Некоторые животные живут в одиночку, например, медведи. Поэтому у них неразвит невербальный язык (например, мимика, положение ушей, оскал морды).

В результате добродушный с виду медведь может отвесить оплеуху дрессировщику. При дрессировке животных со слаборазвитым невербальным языком следует быть особенно осторожными.

Такая передача зависит от очень многих факторов и часто происходит неоднозначно. Намеренная передача - творческий процесс, которым профессионально занимаются артисты кино и театра. При этом каждый артист передает одну и ту же роль по-разному. Мы не раз видели одни и те же роли в исполнении разных артистов, одни и те же фильмы, снятые разными режиссерами.

Преднамеренная передача чувств, которых у нас нет - трудный, если вообще возможный процесс. Именно поэтому артисты во время съемок пытаются вжиться в образ и испытывать те же самые чувства, которые они пытаются передать. Часто мы такую неудачную игру замечаем и говорим, что фильм -неудачный: актеры играют неестественно, например, переигрывают. И все-таки при помощи невербального языка мы выражаем свои чувства: любви и ненависти, превосходства и зависимости, уважения и презрения.

Часть невербального языка универсальна: все младенцы одинаково плачут и смеются. Другая часть, например жесты, различается от культуры к культуре. Невербальное общение обычно возникает спонтанно. Мы обычно формулируем свои мысли в виде слов, наши же поза, мимика и жесты возникают непроизвольно, помимо нашего сознания.

2. Формы невербальной коммуникации

2.1. Кинесика

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телодвижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. Этот термин был предложен для изучения общения посредством движений тела. Кин - мельчайшая единица движения, из них складывается поведение. Элементами кинесики являют жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, потягивание, расслабление и др.), так и социально-культурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак, знак победы и т. п.).

Жесты - это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику к какому-то событию, другому лицу, какому-либо предмету, свидетельствующие о желаниях и состоянии человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными. Так, зевота или почесывание физиологичны. Это так называемые жесты-адапторы - движения рук, ориентированные на себя или на использование физических объектов (потирание рук, верчение карандаша в руках). Но большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договорной характер. Их можно классифицировать следующим образом:

1. Иллюстраторы - описательно-изобразительные и выразительные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл. С их помощью говорящий старается более глубоко раскрыть смысл высказывания сопровождают идущий в данный момент разговор, более подробно раскрывая его содержание.

2. Конвенциональные жесты, или эмблемы используются при приветствии или прощании, приглашении, запрещении, оскорблении и т. п. Они могут быть прямо переведены в слова, употребляются сознательно и являются условными движениями. Часто их используют вместо слов, которые неловко высказать вслух. Поэтому все неприличные жесты попадают в эту категорию.

3. Модальные жесты - жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Они выражают эмоциональное состояние человека, его оценку окружающего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в ходе коммуникации.

4. Жесты, используемые в различных ритуалах (христиане крестятся, мусульмане в конце молитвы проводят двумя ладонями по лицу сверху вниз и др.)

Поскольку все эти жесты культурно обусловлены, в разных культурах одни и те же жесты могут иметь совершенно разное значение. Это зачастую создает большие проблемы в межкультурной коммуникации.

Телодвижения могут также использоваться для выражения желания закончить или начать разговор. В тоже время ошибочное употребление жестов может привести к очень серьезным недоразумениям.

Мимика представляет собой все изменения выражение лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации. Лицо партнера по общению вольно или невольно приковывает наше внимание, поскольку выражение лица позволяет получать обратную связь о том, понимает нас партнер или нет. Ведь человеческое лицо очень пластично и может принимать самые разные выражения. Именно мимика позволяет выразить все универсальные эмоции: печаль, счастье, отвращение, гнев удивление, страх и презрение. Считается, что в выражении лица участвуют 55 компонентов, сочетание которых способно передать до 20000 смыслов. Лучше всего исследована улыбка, с помощью которой можно передать симпатию к своему собеседнику или снисхождение к нему, свое хорошее настроение или притворство по отношению к партнеру, а также просто показать хорошее воспитание.

Мимика складывается из спонтанных и произвольных мимических реакций. Развитие мимики стало возможным потому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица. В связи с этим осознанный контроль над выражением лица позволяет нам усиливать, сдерживать или скрывать переживаемые эмоции. Поэтому при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на ее согласованность со словесными высказываниями. Пока между мимикой и словами есть согласованность, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Как только несогласованность становится достаточно сильной, это сразу же бросается в глаза даже неопытному человеку.

Для усиления эмоций мы делаем нашу мимику более выразительной и точной в соответствии с характером и содержанием процесса коммуникации. Так, мы можем несколько преувеличить нашу радость при получении подарка или представить себя более огорченным, чтобы наказать ребенка.

Достаточно часто мы попадаем в ситуации, когда нам приходится сдерживать свои эмоции, чтобы не обидеть или не оскорбить близких или знакомых. Решающим фактором при этом оказываются культурные традиции. Если в соответствии с нормами данной культуры мужчина не должен публично проявлять страх или открыто плакать, ему придется сдерживать свои эмоции, иначе он будет осужден общественным мнением.

Существуют ситуации, когда мы должны маскировать свои эмоции: ревность, разочарование и др.

Разные люди в разной степени способны контролировать свою мимику, но всем нам приходится учиться это делать, равно как и интерпретировать мимику других людей.

Хотя многие исследователи согласны с тем, что люди разных культур одинаково реагируют на некоторые раздражители, эмоции в разных культурах выражаются по-разному. Считается, что печаль, счастье и отвращение проявляются одинаково всеми людьми. Прочие эмоции могут выражаться весьма неоднозначно. Например, немцы лучше, чем американцы изображают отвращение, но не выражают печали и гнева.

Окулистика - использование движения глаз или контакт глазами в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно выразить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Например, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто сравнивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Поэтому длительный взгляд (особенно на представителя противоположного пола) может быть признаком влюбленности. Вместе с тем часто такой взгляд вызывает беспокойство, страх и раздражение. Прямой взгляд может восприниматься и как угроза, стремление доминировать. Исследования проблем окулистики показали, что человек способен воспринимать чужой взгляд без дискомфорта не более трех секунд.

Тем не менее, в западных культурах прямой взгляд считается важным при общении. Если человек не смотрит на своего партнера, то окружающие его принимают за неискреннего человека и считают, что ему нельзя доверять. Американцы обычно не доверяют тому, кто не смотрит им в глаза. Отсутствие прямого взгляда тоже может быть воспринято с беспокойством. Умышленный отказ от такого взгляда является средством манипулирования зависимым партнером, которому таким образом показывают, что он не интересен и общение с ним в тягость.

Визуальный контакт может варьироваться в зависимости от того, какой человек, какого пола находится в контакте. Обычно доминирующие и социально уравновешенные личности вступают в визуальный контакт чаще.

Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «поведение глаз» отличается в разных культурах и может стать причиной непонимания в межкультурной коммуникации. Например, если в США белый преподаватель делает замечание черному студенту и он в ответ опускает глаза, вместо того, чтобы прямо смотреть на преподавателя, тот может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые американцы расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд.

Существенным аспектом кинезиса является поза - положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюдении за ней можно получить значимую информацию о состоянии человека.

Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принимать человеческое тело. В коммуникативистике при общении принято выделять три группы поз:

1) Включение или исключение из ситуации (открытость или закрытость для контакта). Закрытость достигается скрещиванием на груди рук, сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колено в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2) Доминирование или зависимость. Доминирование проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника. Зависимость - взгляд снизу вверх, сутулость.

3) Противостояние или гармония. Противостояние проявляется в следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках. Гармоничная поза всегда синхронизирована с позой партнера, открыта и свободна.

С позой тесно связана походка человека. Ее характер указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Важнейшими факторами походки человека являются ритм, скорость, длина шага, степень напряженности, положение верхней части туловища и головы, сопроводительные движения рук, положение носков ноги. Эти параметры формируют разные типы походки - ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и др.

Походка с резко выпрямленной верхней часть туловища производит впечатление гордого вышагивания (как на ходулях) и выражает надменность и высокомерие. Ритмичная походка, как правило, является свидетельством воодушевленное и радостного настроения человека. Походка размашистыми, большими шагами является выражением целеустремленности, предприимчивости и усердия ее владельца. Если при ходьбе раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это служит верным признаком того, что человек находится во власти своих переживаний и не желает поддаваться чьему-либо влиянию. Короткие и мелкие шаги показывают, что человек с такой походкой держит себя в руках, демонстрируя осторожность, расчетливость и в то же время изворотливость. И, наконец, волочащаяся, медленная походка говорит или о плохом настроении или об отсутствии заинтересованности; люди с такой походкой чаще всего ершисты, не обладают достаточной дисциплиной.

Последним элементом кинесики является манера одеваться, которая целиком обусловлена спецификой той или иной культуры. В каждой культуре есть модели одежды, способные сообщить нам о социальном статусе человека (дорогой костюм или рабочая роба), иногда по одежде мы узнаем о событиях в жизни человека (свадьба, похороны). Форменная одежда указывает на профессию ее владельца. Одежда может выделить человека, сфокусировав на нем внимание, а может помочь затеряться в толпе.

Если девушка желает произвести впечатление или установить с кем-то отношения, то она надевает свое лучшее платье. Если при этом она оденется неряшливо, то, вероятнее всего, не сможет достигнуть необходимого общения.

2.2. Тактильное поведение

Сравнительное сопоставление поведения представителей различных культур позволило установить, что при общении люди разных культур используют разнообразные виды прикосновений к своим собеседникам.

К такого рода прикосновениям ученые относят, прежде всего, рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. п. Как показали наблюдения и исследования, с помощью разного рода прикосновений процесс коммуникации может приобретать различный характер и протекать с различной эффективностью. Сложилось даже особое научное направление, изучающее значение и роль прикосновений при общении, которое получило название такесики.

Люди прикасаются друг к другу по равным причинам, разными способами и в разных местах. Ученые, изучающие тактильное поведение людей, считают, что в зависимости от цели и характера прикосновения можно разделить на следующие типы:

1) профессиональные - они носят безличный характер, человек при этом воспринимается только как объект общения (осмотр врача);

2) ритуальные - рукопожатия, дипломатические поцелуи;

3) дружеские;

4) любовные.

Прикосновения необходимы человеку, чтобы усиливать или ослаблять процесс общения. Но поведение с использованием прикосновений зависит от целого ряда факторов, среди которых наиболее важными являются культура, принадлежность к женскому или мужскому полу, возраст, статус человека и тип личности. Внутри каждой культуры есть свои правила прикосновений, которые регулируются традициями и обычаями данной культуры и принадлежностью взаимодействующих людей к тому или иному полу. Очень часто это зависит от той роли, которые играют мужчина и женщина в соответствующей культуре. В некоторых культурах запрещается прикосновение мужчины к мужчине, но не ограничивается прикосновение женщины к женщине. В других культурах запрещается женщинам прикасаться к мужчинам, хотя мужчинам традиционно позволяется прикасаться к женщинам при общении.

Непременным атрибутом любой встречи и общения является рукопожатие. В коммуникации оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, весьма продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки говорят о сильном волнении, высоком чувстве ответственности. Затянувшееся рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако надолго задерживать руку партнера и своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения.

Исторически сложилось несколько видов рукопожатий, каждое из которых имеет свое символическое значение:

1) Ладонь, повернутая вверх под ладонью партера, означает готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается.

2) Ладонь, повернутая вниз на ладони партнера, выражает стремление к доминированию, попытку взять ситуацию под свой контроль.

3) Ладонь ребром вниз (вертикальное положение) фиксирует положение равенства собеседников.

4) Рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ладонь собеседника) подчеркивает стремление к искренности, дружелюбию, доверительности.

Таким образом, умелое и грамотное использование прикосновений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера.

2.3. Сенсорика

Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур. Наряду со всеми другими сторонами невербальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы строим наше общение с этим собеседником.

Особенно большое значение в общении имеют запахи. Это, прежде всего, запахи тела и используемой человеком косметики. Мы можем отказаться от общения с человеком, если сочтем, что от него плохо пахнет.

Все сенсорные факторы действуют совместно и в результате создают сенсорную картину той или иной культуры. Оценка, которую мы даем этой культуре, зависит от соотношения числа приятных и неприятных сенсорных ощущений. Если приятных ощущений больше, мы оцениваем культуру положительно. Если больше негативных ощущений, культура нам не нравится.

2.4. Проксемика

Проксемика - это использование пространственных отношений при коммуникации. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения.

Каждый человек для нормального своего существования считает, что определенный объем пространства вокруг него является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает как вторжение во внутренний мир, как недружественный поступок. Поэтому общение людей всегда происходит на определенном расстоянии друг от друга, и это расстояние является важным показателем типа, характера и широты отношений между людьми. Каждый человек подсознательно устанавливает границы своего личного пространства. Эти границы зависят не только от культуры данного народа, но и от отношения к конкретному собеседнику. Так, друзья всегда стоят ближе друг к другу, чем незнакомые люди. Тем самым, изменение дистанции между людьми при общении является частью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к какой-либо культуре ли субкультуре, конкретных социальных обстоятельств и др. Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

1) интимную - разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;

2) личную - расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;

3) социальную - дистанция между людьми при формальном и светском общении;

4) публичную - дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.).

Интимная зона коммуникации располагается наиболее близко к телу человека, и в ней он чувствует себя в безопасности. Практически во всех культурах мира вторгаться в чужую интимную зону вообще не принято. Поэтому многие люди с трудом переносят ситуации, когда кто-нибудь без разрешения до них дотрагивается, похлопывает по плечу, а тем более пошлепывает. Человек должен сам определять, кто может быть допущен в его интимную зону. Поэтому тот, кто вторгается в чужую интимную зону, не имея на то разрешения, вызывает сильные отрицательные чувства, вплоть до отвращения.

Учеными доказано, что чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов борьбы. В такой момент человек, как правило, готовится к самозащите. Это заложено природой, гормоны стресса помогают организму либо справиться с внешней опасностью, либо убежать от нее. Если нет возможности осуществить то или другое, тогда гормон борьбы превращается в «яд». По этой причине человек, нарушивший интимную зону партнера по общению, причиняет ему и психологический, и физиологический вред.

Однако для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона равняется 45--120 сантиметров, и в ней происходит большая часть всех коммуникационных контактов человека.

На таком расстоянии физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы с друзьями и хорошими знакомыми.

Социальная зона - это то расстояние, на котором мы держимся при общении с незнакомыми людьми или при общении с малой группой людей. Социальная (общественная) зона располагается в промежутке от 120 до 260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть. Поэтому такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр.

Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. В ней происходит общение учителя и учеников, начальников и подчиненных, обслуживающего персонала и клиентов и т.д. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная реакция на партнера и психологический дискомфорт, которые приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона - это расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Эта зона предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 метров и может простираться до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта. Поэтому публичную зону еще называют открытой.

2.5. Хронемика

Хронемика - это использование времени в невербальном коммуникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором, чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприятие и использование времени является частью невербального общения.

Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монохронную и полихронную.

При монохронной модели время представляется в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это разделение времени на части приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов.

В полихронной модели нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу. Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга. Крайним случаем являются культуры, в языках которых вообще нет слов, относящихся ко времени (например, у североамериканских индейцев).

Если в монохромной культуре время постоянно отслеживается, считается, что время - деньги, в полихронной культуре такой необходимости нет, о точном использовании времени даже не задумываются.

Хронемика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре. Так, в крупных городах мы должны идти по улицам быстрее, чем в маленьких деревушках.

3.Роль невербального общения

Слова хорошо подходят для передачи логической информации. В то же время чувства лучше передаются не вербально. Согласно оценкам ученых 93% информации, передающейся при эмоциональном общении, проходит по невербальным каналам коммуникации.

Невербальное общение трудно контролируется даже профессиональными артистами. Им для этого необходимо входить в образ, что является сложным творческим процессом, не всегда получается и требует репетиций. Поэтому невербальное общение является существенно более надежным, чем вербальное. Мы можем контролировать часть параметров невербального общения. Но мы никогда не будем в состоянии контролировать все параметры, так как человек может держать в голове одновременно не более 5-7 факторов.

Невербальное общение, как правило, спонтанно и непреднамеренно. Его нам подарила природа как продукт многих тысячелетий естественного отбора. Поэтому невербальное общение - очень емко и компактно. Овладевая языком невербального общения, мы приобретаем эффективный и экономичный язык. Моргнув глазом, кивнув головой, помахав рукой, мы передаем свои чувства быстрее и лучше, чем сделали бы это при помощи слов.

Свои чувства и эмоции мы можем передавать без слов. Невербальный язык используется и при словесном общении. При его помощи мы:

подтверждаем, поясняем или опровергаем передаваемую словесным путем информацию;

передаем информацию сознательно или бессознательно;

выражаем свои эмоции и чувства;

регулируем ход разговора;

контролируем и воздействуем на других лиц;

восполняем недостаток слов, например, при обучении езде на велосипеде.

Разговаривая с партнером, мы видим его мимику, жесты, которые нам говорят, что действительно думает и чувствует наш собеседник. Так, сидящий собеседник, подавшись вперед, сообщает нам, что хочет говорить сам. Отклонившись же назад, он уже сам хочет нас слушать. Наклоненный вперед подбородок свидетельствует о волевом напоре, желании жестко отслеживать свои интересы. Если же подбородок приподнят, а голова прямая, то партнер считает себя в позиции силы.

Управляя своим невербальным языком, мы можем вызывать желаемый для нас образ. Выступая перед аудиторией в качестве эксперта, нам следует вызвать образ компетентного, уверенного в себе специалиста. В противном случае нашему мнению никто не поверит. Более того, свое впечатление о нас аудитория составит в первые несколько секунд нашего выступления.

Если мы выйдем на трибуну с сутулой спиной, голос будет звучать вяло, а слова окажутся скомканными, то нам вряд ли удастся убедить присутствующих принять наши предложения, если только аудитория не будет нас считать заранее первоклассным специалистом и непререкаемым авторитетом.

Невербальный язык помогает нам составить более четкое и адекватное мнение о партнере. Постукивание пальцами по рукоятке кресла свидетельствуемо нервном напряжении. Сжатые в замок руки - о закрытости. Преобладание согласных в речи - о преобладании логики над чувствами: собеседник, скорее, “физик”, чем “лирик”.

Заключение

Человек - носитель различных форм активности, которые принято описывать в различных категориях. Наиболее близка к категории деятельности категория поведения. Значит, если человек совершает какие-то действия, соответствующие некоторой деятельности, но мотива именно этой деятельности у него нет, то нет и деятельности.

При этом информация, поступающая по невербальным каналам, может, как подкреплять, так и противоречить сообщению, передаваемому при помощи слов. Невербальный язык менее контролируем сознанием, чем вербальный, а потому и более достоверен. Если информацию, поступающая по невербальному каналу, противоречит информации, полученной по вербальному, то верить следует невербальной.

При любом взаимодействии с другим человеком цель состоит в общении, однако слишком часто наши жесты при этом неясны в лучшем случае и противоречивы в худшем.

Невербальные коммуникации в большинстве случаев имеют бессловесную основу, так как свидетельствует о действительных эмоциях участника коммуникационного процесса, и являются надежным индикатором проявляемых чувств. Невербальной информацией трудно манипулировать и ее трудно скрывать.

Список литературы

1.Богароров В.М. Психология и педагогика Ростов – на – Дону, 2006.

2. Горянина В.А. Психология общения. М., 2004.

3. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология. М, 2003.

4. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2003.

5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. М.,2002.

6.Эльконин Б. Д. Психология развития М.,2001.

7. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – М., 2000.

8. Социальная психология и этика делового общения: Учебное пособие для вузов/ под. ед. В.Н. Лавриненко. - М., 1995.

9. Пиз А. Язык телодвижений. - Нижний Новгород,1992.

10. Лабунская В.А. Невербальное поведение. - Ростов-на-Дону, 1986.