## Невербальные средства общения

### 1.Введение

#### 1.1ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИОБЩЕНИЯ

СУБЪЕКТОМ ***общения*** выступают индивид, группа, целевая или массовая аудитория, все общество в целом.

МОТИВЫ ***общения*** субъектов могут не совпадать в начальных стадиях обмена суждениями. Точно так же могут не совпадать и цели ***общения*** каждой из сторон деловых бесед (переговоров). Сближение мотивов и целей поведения партнеров - генеральное направление оптимизации всего процесса ***общения***, главное условие и база достижения в итоге взаимопонимания и выработки конструктивных взаимоприемлемых результатов. В сближении позиций собеседников - глубокий внутренний смысл ***общения*** (проистекающего в форме беседы, совещания, диалога, переговоров, дискуссий и пр

ПОТРЕБНОСТЬ в ***общении*** возникает в проблемной ситуации, оказываясь в которой, человек ощущает недостаток собственных знаний (опыта, умения, навыков), чтобы разрешить противоречие. Человек обращается к собеседнику, чтобы усвоить его опыт, воспользоваться его сове том, вместе подумать, как преодолеть общие препятствия. Такая ситуация возникает в сфере практической деятельности, а также в мире человеческих отношений.

ПРОГРАММА ***общения*** заранее вырабатывается каждым участником диалога, переговоров, делового совещания и пр. Однако в ходе ***общения*** все программы всех участников изменяются.

Совместная программа ***общения*** возникает как результат разно стороннего обсуждения точек зрения, мнений, оценок и пр. Общая программа, включая согласованные мнения сторон, служит далее основой сотрудничества, базой выработки взаимовыгодных отношений.

ПРОЦЕСС ***общения*** распадается на ряд действий, совершающихся попеременно.

Диалог - универсальная форма ***общения***, модель всего процесса ***общения***. Он связывает все высказывания в единое пространство соразмышления, создает эмоциональное и интеллектуальное поле ***общения***. При этом крайние (радикальные), взаимоотрицающие суждения создают полюсы напряжения, точки роста общей программы, взаимоприемлемых положений и тезисов.

Взаимосвязь высказываний - основное условие не только плодотворного процесса ***общения***, но и самого его существования. Это, по сути, взаимозависимость партнеров ***общения*** от высказываний друг друга побуждает в ходе диалога мгновенно реагировать на возражение, корректировать ход собственных мыслей, ориентировать собеседника относительно собственных намерений (программы ***общения***), учитывать сиюминутное изменение общей программы и т. п.

ФУНКЦИИ общения

Коммуникативная функция реализуется как передача и прием сообщений, знаний (от человека - к человеку, от поколения - к поколению, от культуры - к культуре и т. д.).

Регулятивная функция “управляет” процессом ***общения*** людей, в ходе которого уточняются (а порой и формируются!) цели, мотивы, ориентиры будущей совместной или индивидуальной деятельности. Эта функция постоянно поддерживает обратную связь высказываний собеседников. Взаимный контроль суждений, мнений, обсуждаемых идей и программ, постоянное ожидание реплики-ответа собеседника (т. е. стимулирование беседы) - в этих двух формах и реализуется обратная связь, регулирующая весь процесс ***общения***.

Эмоционально-психическая функция проявляется как создание комплекса чувств и психических состояний каждого собеседника в ходе ***общения***. Эмоции способны придать дополнительную значимость и вес самым обыденным словам. Каждый диалог, каждая беседа, воспринимаемые собеседниками как потребность “отвести душу”, выговориться и т.п., приводит в итоге к особому эмоциональному подъему (катарсису), т.е. к удовлетворенности ***общением***. И напротив: негативные эмоции, возникающие в ходе беседы, способны “досрочно” оборвать деловой контакт.

Единство функций, одновременность их проявления в процессе ***общения*** активизирует все душевные (эмоциональные) и интеллектуальные силы собеседников, превращает ***общение*** в событие личной (а может быть, и не только личной) жизни людей. Не случайно так плодотворны диалогические формы ***общения*** в журналистике, педагогике, научно-исследовательской деятельности (“мозговой штурм”, например), в искусстве (театр), политике (дискуссия, дебаты).

РЕЗУЛЬТАТЫ ***общения*** не принадлежат только одному из собеседников - в них концентрируются взаимообусловленные побуждения участников диалога:

* сформировать общее сознание, включить его в индивидуальные сознания каждого из партнеров беседы;
* изменить поведение в соответствии с изменившимся сознанием;
* научиться по-новому реагировать на новые обстоятельства;
* усвоить новую информацию, новые знания и на этой основе выработать соответствующие качества характера, новые приемы ***общения***, межличностных отношений.

СРЕДСТВА ЛИЧНОГО ***ОБЩЕНИЯ*** соединяют людей в процессе непосредственного обмена мнениями, идеями, различного рода текущей информацией. Здесь на ход беседы влияют такие очевидные факторы, как эмоциональное состояние собеседников, обстановка (интерьер) ***общения***, активное участие каждой стороны в диалоге.

МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ***ОБЩЕНИЕ*** протекает в диалогической форме путем поочередного высказывания суждений, сообщений, оценок и т. д. В неофициальной обстановке эта форма ***общения*** носит эмоциональный характер, служит поддержанию дружеских отношений, выработке единых взглядов и укреплению взаимопонимания. В рамках служебных отношений межличностное ***общение*** выступает средством реализации управленческо-распорядительских отношений (начальник - подчиненный, руководитель отдела - служащий, шеф - чиновник, строевой командир - адъютант и т. д.). Этот тип межличностных отношений регулируется специальными правилами и нормативными актами

*ВНЕ ОФИЦИАЛЬНОЙ ОБСТАНОВКИ, т. е. в рамках различных форм межличностного* ***общения****, по данным зарубежных специалистов, принимается 67 процентов деловых решений. Имеются в виду контакты деловых людей:*

* на спортивной площадке;
* на собачьей площадке;
* во время командировки (в путевых встречах и беседах);
* на неофициальных приемах;
* в гостях (на вечеринках);
* во время обеденного перерыва, за столиком кафе

#### 1.2.Вербальные и невербальные компоненты коммуникации

**В структуру речевого общения входят:**

1. Значение и смысл слов, фраз (“Разум человека проявляется в ясности его речи”). Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), интонация, дикция речи. Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи

3. Выразительные качества голоса:

• характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки — это кашель;

• нулевые звуки — паузы;

#### Невербальные средства общения

### 2. Жестика

#### 2.1.Основные Коммуникационные Жесты и Их Происхождение

Во всем мире основные коммуникационные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны - они хмурятся, когда сердятся - у них сердитый взгляд.

**Кивание головой** почти во всем мире обозначает "да" или утверждение. Похоже, что это врожденный жест, так как он также используется глухими и слепыми людьми. Покачивание головой для обозначения отрицания или несогласия является также универсальным, и может быть одним из жестов, изобретенных в детстве.

Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытнообщинного прошлого. Оскаливание зубов сохранилось от акта нападения на противника и до сих пор используется современным человеком, когда он злобно усмехается или проявляет свою враждебность каким-то другим способом. Улыбка первоначально была символом угрозы, но сегодня, в совокупности с дружелюбными жестами, она обозначает удовольствие или доброжелательность.

Жест "пожимание плечами" является хорошим примером универсального жеста, который обозначает, что человек не знает или не понимает, о чем речь. Это комплексный жест, состоящий из трех компонентов: развернутые ладони, поднятые плечи поднятые брови.

Как вербальные языки отличаются друг от друга в зависимости от типа культур, так и невербальный язык одной нации отличается от невербального языка другой нации. В то время, как какой-то жест может быть общепризнанным и иметь четкую интерпретацию у одной нации, у другой нации он может не иметь никакого обозначения, или иметь совершенно противоположное значение.

#### Жест"ОКей" или Кружок, Образуемый Пальцами Руки.

Этот жест был популяризован в Америке в начале 19 века, главным образом, прессой, которая в то время начала кампанию по сокращению слов и ходовых фраз до их начальных букв. Существуют разные мнения относительно того, что обозначают инициалы "ОК". Некоторые считают, что они обозначали - "все правильно

Значение "ОК" хорошо известно во всех англоязычных странах, а также в Европе и в Азии, в некоторых же странах этот жест имеет совершенно другое происхождение и значение. Например, во Франции он означает "ноль" или "ничего", в Японии он значит "деньги",

#### *Поднятый Вверх Большой Палец*

В Америке, Англии, Австралии и Новой Зеландии поднятый вверх большой палец имеет 3 значения.

1 используется при "голосовании" на дороге, в попытках поймать попутную машину.

2 - "все в порядке", а когда большой палец резко выбрасывается вверх, это становится оскорбительным знаком, означающим нецензурное ругательство. В некоторых странах, например, Греции этот жест означает "заткнись",

Когда итальянцы считают от одного до пяти, этот жест обозначает цифру "1", а указательный палец тогда обозначает "2". Когда считают американцы и англичане, указательный палец означает "1", а средний палец "2"; в таком случае большой палец представляет цифру "5".

3 Жест с поднятием большого пальца в сочетании с другими жестами используется как символ власти и превосходства, а также в ситуациях, когда кто-нибудь вас хочет "раздавить пальцем"..

#### 2.2.Совокупность Жестов

#### 2.1Конгруэнтность - Совпадение Слов и Жестов

#### Конгруэнтность (в психологии)— состояние целостности и полной искренности, когда все части личности работают вместе, преследуя единую цель.

Если бы вы были собеседником человека, и попросили его выразить свое мнение относительно того, что вы только что сказали, на что он бы ответил, что с вами не согласен, то его невербальные сигналы были бы конгруэнтными, т.е. соответствовали бы его словесным высказываниям. Если же он скажет, что ему очень нравится все, что вы говорите, он будет лгать, потому что его слова и жесты будут неконгруэнтными. Исследования доказывают, что невербальные сигналы несут в 5 раз больше информации, чем вербальные, и в случае, если сигналы неконгруэнтны, люди полагаются на невербальную информацию, предпочитая ее словесной.

Часто можно наблюдать, как какой-нибудь политик стоит на трибуне, крепко скрестив руки на груди (защитная поза ) с опущенным подбородком (критическая или враждебная поза), и говорит аудитории о том, как восприимчиво и дружелюбно он относится к идеям молодежи. Он может попытаться убедить аудиторию в своем теплом, гуманном отношении, делая быстрые, резкие удары по трибуне. Зигмунд Фрейд однажды заметил, что когда одна пациентка словесно убеждала его в том, что она счастлива в браке, она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. Фрейд понял значение этого непроизвольного жеста и не удивился, когда стали обозначаться семейные проблемы этой пациентки.

Ключом к правильной интерпретации жестов является учитывание всей совокупности жестов и конгруэнтность вербальных и невербальных сигналов.

### 3.Проксемика.

#### 3.1. Зоны и Территории

Под территорией понимается также пространство, которое человек считает своим, как будто это пространство является продолжением его физического тела. Каждый человек имеет свою собственную личную территорию, которая включает пространство, окружающее его собственность, например, его дом, окруженный забором, машину во дворе, его собственную спальню, его личный стул.

#### 3.2. Личная Территория

Физическое тело большинства животных окружено определенной пространственной зоной, которую они считают своей собственной личной территорией. Насколько далеко простирается эта территория зависит, главным образом от того, как густо населены места, в, которых это животное проживает. Лев, выросший на просторных территориях Африки может иметь сферу обитания радиусом в 3-1 милю и более, в зависимости от плотности населения львов на этой территории. Он метит свою территорию мочеиспусканием. Но если лев вырос в клетке со многими другими львами, его личная территория может ограничиваться буквально несколькими футами, что является прямым следствием перенаселенности сферы обитания.

Подобно другим животным, человек обладает своей собственной воздушной оболочкой, окружающей его тело, ее размеры зависят от плотности населения людей в месте его проживания. Следовательно, размеры личной пространственной зоны социально и национально обусловлены. Если представители одной нации, например, японцы, привычны к перенаселенности, другие предпочитают широкие открытые пространства и любят сохранять дистанцию.

Социальное положение человека может тоже быть значимым при описании расстояния, на котором человек держится по отношению к другим людям.

#### 3.3. Зональные Пространства

Размеры личной пространственной территории человека средне обеспеченного социального уровня в принципе одинаковы независимо от того, проживает ли он в Северной Америке, Англии или Австралии. Ее можно разделить на 4 четкие пространственные зоны.

**1. *Интимная зона* (от 15 до 46 см).**

Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх интимная зона.

**2. *Личная зона* (от 46 см до 1,2 метра)**

Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на коктейль - вечеринках, официальных приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

**3. *Социальная зона* (от 1,2 до 3,6 метров)**

На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.

**4. *Общественная зона* (более 3,6 метра)**

Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

. Заключение.  
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, и когда отправляемся на улицу без нее.

Остается добавить, что если бы у человека (как, впрочем, и животных) отсутствовало невербальное общение, то мы уподобились бы машинам без чувств и эмоций, которые обмениваются информацией простыми печатными словами (например: с помощью Интернет) но, к примеру, не рукописным текстом - ведь почерк, своего рода, тоже объект невербального общения.

Литература

1. Абрамов Н. Искусство разговаривать// Русская речь. 2001.

2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Культура и искусство речи. Современная риторика. Ростов-на-Дону. Издательство «Феникс». 2006.

3. Гольдин В. Е., Сиротинина О. Б. Речевая культура // Русский язык. Энциклопедия. - М. , 2006

4 Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Нижний Новгород, 2002.

5 Ширяев Е. Н. Что такое культура речи // Русская речь. – 2003.