

Значение невербальной коммуникации в жизни человека

*Ефременко Ольга Валерьевна,
воспитатель высшей квалификационной категории
ГБДОУ д/с №41 Санкт-Петербурга*

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении.....	4
1. 1. Особенности невербальной коммуникации.....	5
1. 2. Функции невербальных сообщений.....	6
2. Основные каналы невербальной коммуникации.....	8
2.1. Кинесика. Мимика. Контакт глазами.....	8
2.2. Поза. Жесты. Таксика. Проксемика.....	13
2.3. Акустические средства передачи невербальной информации.....	16
3. Проблема интерпретации невербального поведения.....	17
3.1. Сочетание жестов.....	19
Заключение.....	20
Литература.....	21

Введение

Невербальная коммуникация является важнейшим наряду со звуковой речью средством общения людей. Невербальная коммуникация – это выразительные движения, жесты, использование предметов. Людьюми выработаны такие системы специальных знаков-символов: знаки управления движением транспорта, форменная одежда, знаки отличия, награды и т.д. Средства невербальной коммуникации значительно расширяют возможности общения, часто выразительны и лаконичны. И формальные производственные коллективы, и неформальные группы стремятся найти адекватную символику для обозначения рода своей деятельности, социального статуса, места дислокации и т.п

В процессе воспитания и обучения, а затем в профессиональном развитии каждый человек овладевает определенной системой вербальной и невербальной коммуникации и использует ее в общении. Понимание языка мимики и жестов позволяет более точно определить позицию собеседника. Через жесты осуществляется обратная связь, которая играет определенную роль в целостном процессе взаимодействия, а совокупность жестов является важной составной частью такой связи. Мы сможем понять, как встречено то, что мы говорим, - с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут, занят самоконтролем или скучает.

Знание языка жестов и телодвижений позволяет не только лучше понимать собеседника, но и (что более важно) предвидеть, какое впечатление произведет на него услышанное еще до того, как он выскажется по данному поводу. Другими словами, такой бессловесный язык может предупредить о том, следует ли изменить свое поведение или сделать что-то другое, чтобы достичь нужного результата.

Таким образом, для того чтобы достигнуть определенных результатов во взаимоотношениях с партнерами, собеседниками или просто с коллегами, необходимо знать о невербальном общении и овладеть хотя бы азами этого общения.

1. Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении

Речь - основной, присущий только человеку способ коммуникации. Вместе с тем, мы передаем информацию друг другу, используя не только слова, но и множество иных способов, среди которых - жесты, мимика, позы, одежда, прическа, даже предметы, окружающие нас (например, обстановка в комнате). То, какие украшения мы носим, какие сорта чая или кофе предпочитаем, как проводим свободное время, - все это также представляет собой определенный вид сообщений, который получил название «невербальные сообщения» (англ. *non-verbal* - без использования слов, несловесный).

Невербальные сообщения могут быть закодированы посредством:

- 1) выразительных движений тела - так называемое экспрессивное поведение личности (мимика, жесты, позы и т. д.);
- 2) звукового оформления речи (высота, громкость, скорость, ритмичность и т. д.);
- 3) определенным образом организованной микросреды, окружающей человека (то есть того пространства, которое индивид может контролировать или изменять: от обстановки квартиры до расстояния, на котором он предпочитает говорить с собеседником);
- 4) использования материальных предметов, имеющих символическое значение (например, букет ко дню рождения; опущенная штора на окне как условный знак, что заходить опасно).

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию.

Конечно, движения человеческого тела, звуки человеческого голоса или находящиеся рядом с человеком предметы будут восприняты как определенные послания только в том случае, если за каждым из них закреплено соответствующее значение, понятное окружающим. Например, в нашей культуре тот, кто одет во все черное, будет восприниматься как соблюдающий траур; покачивание головой из стороны в сторону означает, скорее всего, несогласие и т. д. Следовательно, невербальные послания в чем-то аналогичны устной или письменной речи (иногда невербальное поведение называют речеподобной активностью). Использование в литературе оборота «зык тела» отражает это важное сходство вербальной и невербальной коммуникации. Подобно слову, жест или поза также имеют закрепленные за ними в данной культуре (в данной ситуации, в данной группе) значения. Правда, в отличие от слова, многим невербальным знакам значительно легче придать альтернативное прочтение. Известный британский социальный психолог Р. Харре¹ приводит пример утонченной двусмысленности такого невербального сигнала, как покашливание. Если, во время разговора один из собеседников начинает покашливать, другой воспринимает это как предупреждение, означающее

¹ Харре Р. Социальная эпистемология: передача знания посредством речи// Вопросы философии. – 1992. - №9

«помолчи, идет премьер-министр». Сам же премьер-министр, входя в комнату, может оценить эти звуки, как обычный кашель (то есть ничего не значащий автоматизм). Благодаря двойственности значения многих невербальных сигналов их нередко предпочитают использовать вместо вербального эквивалента. Таким образом, можно сделать вывод, что невербальная коммуникация – взаимодействие между людьми с помощью неречевых средств, обмен невербальными посланиями и их интерпретация в данной ситуации.

1. 1. Особенности невербальной коммуникации

Различие между вербальной и невербальной коммуникацией можно представить следующим образом:

Первая выделенная особенность невербальных сообщений - их ситуативность: тон голоса указывает на нынешнее состояние говорящего и его отношение к предмету разговора и слушателям, но не может сообщить о его переживаниях на прошлой неделе; люди по-разному будут стучать в дверь в зависимости от их эмоционального состояния и от того, в чью дверь они стучат. Разнообразные экспрессивные движения (жесты, взгляды, мимика, характеристики голоса и т. д.), дополняющие и противоречащие друг другу, сопряжены с изменяющимися психическими состояниями человека, его отношением к партнеру и ситуации взаимодействия.

Вторая особенность невербальных сообщений - их синтетичность. Экспрессивное поведение трудно разложить на отдельные единицы. Непроизвольность, спонтанность многих невербальных действий - еще одна их особенность. Даже если люди пытаются скрыть свои намерения или эмоции, замаскировать свои подлинные переживания, у большинства они непременно заявят о себе через ускользающие из-под контроля «экспрессивные привычки».

Наконец, если говорить детей учат специально (причем семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил), то большинство невербальных знаков люди более или менее успешно усваивают сами - путем наблюдения, копирования, подражания.

НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Обмен сообщениями о том, что происходит «здесь и сейчас», в рамках конкретной ситуации, с людьми, вступившими в непосредственное взаимодействие.

2. Невербальные сообщения с трудом можно разложить на отдельные единицы; их ядро составляют самые разные

ВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

1. Обмен сообщениями, которые могут существовать помимо передающего их человека (например, в пересказе или в виде текста), позволяют информировать об отсутствующих предметах или явлениях.

2. Составные элементы вербального сообщения (буквы, слова, предложения, фразы) четко отделены

движения тела, лица, голоса, пространственных перемещений и т. д.

3. Невербальное поведение спонтанно, произвольные движения преобладают над произвольными, неосознаваемые над осознаваемыми.

4. Невербальный язык люди, как правило, успешно усваивают сами путем наблюдения, копирования, подражания.

друг от друга, их соотношение подчинено определенным правилам.

3. Вербальные высказывания в значительной степени осознанны, их легче подвергнуть анализу, оценить, понять, проконтролировать.

4. Говорить детям учат специально, семья и общество уделяют этому достаточно много времени и сил.

1. 2. Функции невербальных сообщений

Какую информацию получают люди в процессе невербальной коммуникации?

Во-первых, это информация о личности коммуникатора. Она включает сведения о:

- 1) темпераменте человека;
- 2) его эмоциональном состоянии в данной ситуации;
- 3) его «Я» - образе и самооценке;
- 4) его личностных свойствах и качествах;
- 5) его коммуникативной компетентности (то, как он вступает в межличностный контакт, поддерживает его и выходит из него);
- 6) его социальном статусе;
- 7) его принадлежности к определенной группе или субкультуре.

Во-вторых, это информация об отношении участников коммуникации друг к другу. Она включает сведения о:

- 1) желаемом уровне общения (социальная и эмоциональная близость или отдаленность);
- 2) характере, или типе, отношений (доминирование - зависимость, расположение - нерасположение);
- 3) динамике взаимоотношений (стремление поддерживать общение, прекратить его, выяснить отношения и т. д.).

В-третьих, это информация об отношении участников коммуникации к самой ситуации, позволяющая им регулировать взаимодействие. Она включает сведения включенности в данную ситуацию (комфортность, спокойствие, интерес) или стремления выйти из нее (нервозность, нетерпение и т. д.).

Невербальная и вербальная коммуникация, сопутствуя друг другу, находятся в сложном взаимодействии.

Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными. Это функции:

- дополнения (включая дублирование и усиление) вербальных

сообщений;

- опровержения вербальных сообщений;
- замещения вербальных сообщений;
- регулирования разговора.

Дополнение означает, что невербальные сообщения делают речь более выразительной, уточняют и проясняют ее содержание. Если вы обнимаете друга в тот момент, когда говорите ему, что очень рады его видеть, объятие служит дополнением к вашему речевому сообщению. Речь можно точнее понять и лучше запомнить, если она дублируется жестами. Например, в театральной кассе человек сопровождает просьбу о двух билетах жестом (показывает два пальца). Невербальные знаки могут использоваться для усиления наиболее важных моментов речи. Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая перед словами паузы или жестикулируя определенным образом (например, поднятый вверх указательный палец - знак «это важно»).

Опровержение означает, что невербальное сообщение противоречит вербальному. Если на вопрос «Вам интересно?» собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, виновато улыбается и при этом говорит: «В общем-то, да», то следует усомниться в правдивости его ответа. Именно потому, что невербальное поведение в значительной степени спонтанно, меньше контролируется сознанием, оно может опровергать сказанное. Даже если свою первую реакцию человек контролирует, подлинное состояние обнаружится спустя примерно 4-5 секунд. Улыбка или выражение удивления, которые длятся дольше этого времени, могут указывать на обман. Вот почему полезно наблюдать за соответствием между речевыми и неречевыми посланиями.

Замещение означает использование невербального сообщения вместо вербального. Например, в шумной аудитории вы жестами сообщаете находящемуся вдали от вас приятелю, что нужно выйти поговорить. Во время дискуссии ведущий может без слов, с помощью взгляда и поворота головы и тела, предложить кому-то из участников выступить.

Регулирование означает использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. При этом часто используются описанные выше знаки, замещающие слова, - поворот головы в сторону того, кто должен выступать; тон голоса, сообщающий о завершении фразы; прикосновение к кому-то, выражающее желание о чем-то спросить, одобрительные или неодобрительные возгласы в адрес выступающего. Эти и многие другие знаки регулируют течение коммуникации.

Таким образом, невербальные сообщения - необходимая составляющая межличностной коммуникации. Они являются индикаторами эмоциональных состояний и показателями многообразных отношений человека к окружающему миру. В любой, даже сугубо официальной и деловой ситуации присутствует и активно ее формирует невербально выраженное отношение субъекта общения к самой ситуации, к партнеру и к себе самому.

2. Основные каналы невербальной коммуникации

Важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с участием разных сенсорных систем: зрения, слуха, кожно-тактильного чувства, вкуса, обоняния¹. На основе полисенсорной природы невербальной коммуникации выделяются различные ее виды: акустическая, оптическая, тактильно-кинестетическая, ольфакторная (рис 1).

Акустическая / \ экстра- просодика лингвистика	Оптическая кине сика / \ / \	Тактильно-кинестетическая такесика	Ольфакторная запахи
- паузы - темп - кашель - тембр - вздох - высота - смех - громкость - плач	Выразительные движения - мимика - поза - жесты - походка - контакт глазами Физиогномика - строение лица и черепа - строение туловища	рукопожатие - поцелуй - поглаживание - похлопывание	- запах тела - запах косметики

Все эти виды невербальных сообщений не изолированы, находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противоречат друг другу. Тем не менее, каждое средство экспрессии имеет самостоятельную традицию исследования.

2.1. Кинесика. Мимика. Контакт глазами

Кинесика - движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта: жесты, позы, мимика, оформление внешности, почерк.

Американский психолог Р. Бёрдвистл предложил термин «кинесика» для изучения общения посредством анализа движений тела². «Кин» - мельчайшая единица, «буква» движения. Считывая «кины» мы в итоге можем интерпретировать сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения тела. Кинесика включает движения, которые отражаются с помощью оптической системы субъекта, то есть зрительно воспринятый диапазон движений, выполняющих экспрессивно-регулятивную функцию в

¹ Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов-на-Дону, 1986.

² Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2002.

общении.

Поведение складывается из «кинем», также как человеческая речь - из последовательности слов, предложений и фраз. Из повседневных наблюдений известно, что отношения партнеров по общению, их психологическое состояние, социальные роли выявляются в общении с помощью кинесической структуры раньше, чем через слова. Кинесическая структура выполняет функцию дополнения либо замещения речевых сообщений, а, следовательно, наделена своеобразным приоритетом в создании образа партнера и всей ситуации общения.

Изучение кинесики - огромная область исследований в психологии, теории коммуникации, культурологии. Наиболее изученными на сегодняшний день элементами кинесической структуры невербального поведения можно считать мимику, жесты, позы, взгляды.

Мимика, или выражение лица, - важнейший аспект невербальной коммуникации. Важность мимики такова, что при ее отсутствии (например, в результате болезни) общение оказывается невозможным. Почему лицо имеет столь серьезное значение? Прежде всего, потому, что это основной канал передачи человеческих эмоций. Сокращение лицевых мышц изменяет выражение лица и сигнализирует о состояниях человека. Эмоциональные проявления складываются из спонтанных и произвольных мимических реакций. Социальное подражание как одно из условий развития мимики возможно именно благодаря тому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица¹. Общество поощряет выражение одних эмоций и порицает - других (рис.2).

¹ Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов-на-Дону, 1986.

Части и элементы	Мимические признаки эмоций					
	Гнев	Презре- ние	Страда- ние	Страх	Удивле ние	Радость
Положение рта	Рот открыт	Рот закрыт	Рот открыт	Рот закрыт		
Губы	Уголки губ опущены			Уголки губ приподняты		
Форма глаз	Глаза раскрыты и при- щурены	Глаза сужены	Глаза широко раскрыты	Глаза прищурены или раскрыты		
Яркость глаз	Глаза блестят	Глаза туск- лые	Блеск глаз не выражен	Глаза блестят		
Положение бровей	Брови сдвинуты к переносице			Брови подняты вверх		
Уголки бровей	Внешние уголки бровей подняты подняты вверх			Внутренние уголки бровей подняты вверх		
Лоб	Вертикальные складки на лбу и переносице			Горизонтальные складки на лбу		
Подвижность лица и его частей	Лицо динамичное	Лицо застывшее	Лицо динамичное			

Выражение натуральных эмоций всегда симметрично. Однако левая и правая стороны нашего лица находятся под контролем разных полушарий мозга и потому могут отражать эмоции по-разному. Работа доминирующего левого полушария (в результате перекреста связей управления) отражается на правой стороне лица и придает ей выражение, поддающееся большему контролю (у правшей). Работа правого полушария отражается на левой стороне лица, соответственно, на этой стороне труднее скрыть чувства (особенно отрицательные эмоции). По асимметрии лица тренированный наблюдатель может выявить манипуляцию, различить естественное и искусственное поведение.

Контроль за выражением лица позволяет нам усиливать, сдерживать, нейтрализовать, скрывать переживаемые эмоции.

Для усиления эмоции мы делаем нашу мимику более выразительной, более точной по рисунку в соответствии с ожиданиями людей, которые наблюдают за нами. Например, празднуя дни рождения близких, встречая Новый год или получая подарок, мы можем интенсифицировать выражение своих эмоций, чтобы оказать поддержку нашим партнерам по взаимодействию. Можно усилить и отрицательную эмоцию, например в воспитательных целях, если мы хотим показать ребенку, как сильно огорчены его поведением.

Для сохранения хороших отношений может потребоваться и умение сдерживать лицевую экспрессию. Например, если двое друзей подавали документы на получение стипендии для обучения за рубежом, но только один получил приглашение, то, щадя чувства друга, счастливец постарается сдержать свои эмоции и будет говорить о том, что стипендии распределяются, не совсем справедливо, что его радость омрачена и т. п. Точно так же нам иногда приходится сдерживать неуместный гнев или какие-то другие эмоции.

Решающим фактором при этом оказываются культурные традиции. Так, если в соответствии с нормами данной культуры мужчина не должен публично проявлять страх или открыто плакать (в противном случае он будет подвергнут общественному осуждению), то ему придется нейтрализовать запретные эмоции, даже если в действительности он переживает какую-то из них.

Эмоции нередко приходится маскировать, то есть демонстрировать противоположные. Например, мы часто маскируем такие эмоции, как ревность или разочарование.

Одни люди лучше контролируют свою мимику, другие хуже. Однако, считаясь с обстоятельствами, всем нам приходится довольно часто управлять выражениями лица.

Известный исследователь Поль Экман вместе с коллегами разработал технику, получившую название «Система Кодирования Движений Лица» (*Facial Action Coding System - FA CS*)¹. Основанная на анализе мышечных изменений методика позволяет свести любые наблюдаемые движения лица в систему единиц действий. В настоящее время выделено 24 дискретных единицы действий, имеющие анатомическую специфику, и 20 смешанных, анатомическая основа которых не ясна (например, кусание губ). Ни одна из зон лица не обнаруживает эмоцию истощающим образом. Описанные симпомокомплексы мимики соответствуют интенсивно проявленным состояниям.

Для опознания такая мимика субъективно менее сложна, так как представлена четко. Сложнее распознавать те выражения, которые соответствуют переходным состояниям, неинтенсивным чувствам. В них мимические признаки, как и система их отношений, непостоянны, представлены нечетко. Смешанные эмоции появляются в обстоятельствах, вызывающих более одного чувства. Например, вы открываете дверь и видите

¹ Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 1999.

друга, с которым не встречались много лет. Ваше лицо при этом выражает одновременно удивление (глазами) И радость (областью рта). В повседневных взаимодействиях наши эмоции, как правило, носят смешанный характер.

Несмотря на то, что каждый человек является опытным интерпретатором мимических реакций других людей, его выводы зависят от множества субъективных причин. Кто-то может долго не замечать явного выражения лица партнера, стремясь защитить себя от ранящей информации, другой, напротив, видит только те знаки, которые подтверждают его установку и прогноз в отношении ситуации. Третий замечает только те эмоции, которые характерны для него самого, не воспринимая то, что для него чуждо.

Контакт глазами - также подструктура кинесики, выполняющая в первую очередь функцию регулирования разговора. Визуальный контакт обозначает начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив, прекращения общения; наконец, он указывает на окончание реплики: человек, закончив высказывание, прямо смотрит в глаза собеседнику, давая знать, что теперь его очередь. Способы обмена взглядами в момент беседы, организация визуального контакта (время фиксации взгляда на партнере, частота фиксации) используются при исследовании атмосферы интимности в межличностном общении. Установлено, что направление взгляда в общении зависит от содержания общения, от индивидуальных различий, от сложившегося характера взаимоотношений. Для правильного понимания взглядов как невербальных сообщений имеют значение не столько статистические параметры, сколько их изменение: то, как часто собеседник смотрит в глаза другого, менее важно, чем - то, что он вообще перестает это делать, или, напротив, начинает искать взгляд собеседника, хотя перед этим не смотрел на него.

Контакт глазами может указывать и на эмоциональные отношения партнеров. Длительный взгляд может быть знаком влюбленности. Дело в том, что прямой взгляд в глаза можно сравнить с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Иногда такой взгляд может оказаться неуместным и вызвать у того, на кого смотрят, беспокойство, страх, раздражение. Прямой взгляд «без согласия» часто воспринимается как угроза, стремление к доминированию. Если вы смотрите на человека противоположного пола, то долгий взгляд в глаза может быть понят как предложение интимного характера.

В целом, как показывают исследования, максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает трех секунд. Не очень уверенные в себе люди начинают ощущать напряжение и беспокойство раньше. Наиболее оптимально мягкое «прикосновение» взглядами.

Отсутствие прямого взгляда тоже опасно - у человека, особенно если он находится в зависимом положении, может возникнуть впечатление, что общение с ним в тягость, что он не интересен. Умышленный отказ от визуального контакта действительно бывает средством жесткого манипулирования зависимым партнером. Взгляд, устойчиво направленный в переносицу или чуть выше,

характеризует грубо-доминирующее, антипартнерское поведение. Существуют и другие разновидности «невидящего взгляда»: он может, например, проходить насквозь, может «зависать» перед лицом партнера, как бы до него не дотягиваясь, глаза бывают немного расфокусированными, обращенными в себя или на какой-то воображаемый объект, обычно помещаемый в стороне от реального собеседника. Бывает и так, что способность отстраняться с помощью «невидящего взгляда» развивается вынужденно как защитная реакция на избыточные, непосильные требования внимания и реагирования (например, у тех, чья профессия связана с постоянным контактом с другими людьми - у продавцов, работников регистратуры и т. п.).

В своей книге «Язык тела» американский исследователь Джулиус Фаст¹ отмечает следующую особенность взглядов. Мы можем «глазеть» на неодушевленный предмет, подолгу рассматривать предмет искусства или пейзаж, животных в зоопарке. Однако мы не смотрим так на людей, если считаем их людьми. Белый житель южных штатов США, желая унижить чернокожего соотечественника, будет разглядывать его в упор и с помощью взгляда превращать из человека в неодушевленный предмет.

Мы можем долго разглядывать актеров на сцене, но в этом случае настоящий человек скрыт за маской своей роли, и наш взгляд его вряд ли побеспокоит.

Имея дело с незнакомыми людьми (если мы признаем их человеческую природу), мы не должны ни пристально смотреть на них, ни игнорировать их. Для того чтобы сделать из них людей, а не предметы, следует использовать умышленное и вежливое невнимание. Мы смотрим на людей лишь столько времени, чтобы им стало понятно, что мы их увидели, а затем немедленно отводим взор. Так на языке тела мы заявляем: «Я знаю, что вы здесь», а через миг добавляем «Но я никогда не посмел бы помешать вашему уединению».

2.2. Поза. Жесты. Таксика. Проксемика.

Поза - это положение человеческого тела, «Распрямысь», «не горбись», «грудь вперед», «разверни плечи», «не сутулься» - вот лишь некоторые из фраз, с помощью которых один человек управляет позой другого. Поскольку позы - одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, наблюдение за ними дает значимую информацию о состоянии человека - напряжен он или раскован, настроен на неторопливую беседу или только и ждет, чтобы уйти. Любое изменение позы или синхронизация поз собеседников указывают на изменение отношений между ними. Если в момент общения вы хотите создать доброжелательную, спокойную атмосферу, рекомендуется соблюдать такое условие, как свободный, мышечно не закрепощенный таз.

Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело, Культурные традиции каждого народа

¹ Фаст Дж. Язык тела. - М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.

запрещают одни позы и поощряют другие. Наиболее изучены три группы поз, выражающих отношение к партнеру:

1) включение или исключение из ситуации (открытость или закрытость). Различные способы строить свою позу как закрытую - скрещенные на груди руки; сплетенные в замок пальцы, фиксирующие колени сидящего «нога на ногу»; отклонение спины назад и т. д. - соответствуют и внутренней закрытости в контакте. Распространенным способом дистанцирования является максимальное мышечное расслабление. Оно позволяет уменьшить количество собственных коммуникативных реакций, что создает ощущение безопасности. Поза, указывающая на готовность к общению: человек улыбается, голова и тело повернуты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2) доминирование («нависание» над партнером, похлопывание по плечу, рука «забыта» на плече собеседника и т. д.) или зависимость (взгляд снизу; ситуативная сутулость и т. д.)

3) противостояние (человек стоит сжав кулаки, подбоченясь, выставив плечо вперед) или гармония (позы синхронизированы, открыты, свободны).

Походка - элемент кинесической подструктуры, связанный с позой. Характер походки указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Элементами походки являются ритм, скорость, длина шага, давление на поверхность. Именно эти параметры формируют образы ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и других видов походки.

Жесты - движения рук или кистей рук. Жесты в процессе общения не только сопровождают речь: по ним можно сделать выводы об отношении человека к какому-то событию, лицу, предмету, о желаниях человека, о его состоянии. Особенности жестикуляции могут служить основанием для суждений о каком-то качестве воспринимаемого человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, типичными для данного человека и совсем не характерными для него, выражающими случайное состояние. По мнению исследователей, жест несет информацию не столько о качестве психического состояния, сколько об интенсивности его переживания.

Жесты можно классифицировать следующим образом:

- описательно-изобразительные и выразительные, подчеркивающие - эти жесты сопровождают речь и вне речевого контекста теряют смысл;
- конвенциональные - жесты приветствия и прощания, угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие, оскорбительные, дразнящие. Замещают в речи элементы языка, понятны без речевого контекста, имеют собственное значение в общении;
- модальные жесты - жесты одобрения, неудовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смутения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Выражают оценку, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в процессе коммуникации;

- жесты, используемые в различных ритуалах.

Манера одеваться и причесываться также входит в кинесическую структуру невербального поведения.

Невербальное поведение, связанное с тактильной системой восприятия, образует такесическую систему невербальной коммуникации. Это прежде всего самые разнообразные прикосновения - рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т. д.

Люди прикасаются друг к другу по разным причинам, разными способами и в разных местах. Исследования показывают, что человеку необходима и желательна какая-либо форма тактильной стимуляции. Однако интенсивность и частота прикосновения отличаются от культуры к культуре, зависят от пола, возраста, статуса и типа личности. Прикосновения сообщают как об эмоциональном состоянии, так и о характере взаимодействия. Среди прикосновений можно выделить:

- профессиональные (используются исключительно в профессиональных или функциональных целях, носят безличностный характер: когда профессионал прикасается к другому человеку, последний воспринимается им как объект, а не как личность);

- ритуальные (рукопожатия, дипломатические поцелуи и т. д.);
- дружеские;
- любовные.

Проксемика, или пространственная психология, - термин, введенный американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации общения, а также влияния территорий, ориентации и дистанций между людьми на характер межличностного общения¹.

Э. Холл выделил четыре типа расстояния для общения, каждый из которых подразумевает определенные отношения близости или дистанцирования.

Интимное расстояние (от непосредственного физического контакта до 40-45 см) подразумевает общение тесное и близкое, хотя не обязательно позитивно окрашенное (например, объятия, возня с ребенком или драка). Партнеры на этом расстоянии не только видят, но и чувствуют друг друга.

Личное пространство может достигать 120 см, здесь физический контакт не обязателен. Это оптимальное расстояние для разговора, беседы. Вариации в этих пределах могут быть бесконечно разнообразными - от вежливого пребывания в одном пространстве до теплого интереса к собеседнику, от раздражения до сочувствующего любопытства.

Социальные расстояния располагаются в промежутках от 120 до 260 см. Такая дистанция наиболее удобна для формального общения.

Публичное расстояние характерно для общения, в котором не так уж важно, кто именно перед нами - таково общение докладчика с аудиторией.

¹ Холл Э. Как понять иностранца без слов. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.

Кроме расстояния как такового, в организации и анализе взаимодействия имеет значение пространственное расположение партнеров. Люди, разместившиеся друг против друга, легче переходят в отношениях к конфронтации, борьбе, чем при других вариантах расположения. Наиболее нейтральным является взаимное расположение партнеров под каким-либо углом, с тем, чтобы они сами могли регулировать степень обращенности друг к другу.

Проксемика включает и анализ территориальности. Типы территорий могут быть классифицированы по таким критериям, как размер, собственность, тип взаимодействий. Категоризация по размеру ранжирует территорию от крошечной (пятачок в переполненном транспорте) до достаточно большой, чтобы можно было взаимодействовать несколькими людям. По признаку собственности территория может быть разделена на первичную (занимаемую только данным человеком) и вторичную (разделяемую им с другими), а также на публичную (например, двор возле дома), временную (например, рабочее место в офисе или на предприятии) и домашнюю. По типу осуществляемого на них взаимодействия можно выделять территории официальные, деловые и интимные. Важный аспект изучения территориальности - реакции людей на проникновение других или узурпацию другими принадлежащего им пространства. Еще одна область изучения данного раздела проксемики - бездомность и перенаселенность, вырабатывающие особые модели поведения и межличностного контакта.

Таким образом, реализуя общую для них функцию невербальной коммуникации - передавать сообщения, касающиеся конкретного состояния коммуникатора, его отношения к себе, партнеру и ситуации, - каждый из каналов сохраняет при этом свою специфику. Характер содержания сообщения определяют кодировочные средства.

Такесика - невербальная коммуникация, связанная с тактильной системой восприятия; включает самые разнообразные прикосновения - рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия и т.д.

Проксемика - пространственные взаимоотношения людей в процессе общения.

2.3. Акустические средства передачи невербальной информации

То, как мы говорим, часто является более важным, чем само содержание сообщения. Произнесенное слово никогда не является нейтральным. Исследователи выделяют следующие качества звукового оформления речи: высота, громкость, скорость, ритмичность, тембр, мелодика, звучность, напряженность. К неконтролируемым и частично контролируемым сигналам относятся звуковые явления - стон, смех, плач, вздох и т.п.

Невербальные аспекты речи передают сообщения: а) о том, какое значение в данной ситуации мы хотим придать слову или высказыванию, используя для этого такие средства, как ударение, паузы, интонирование; б) о самом говорящем - его биофизических характеристиках (пол, возраст, рост), эмоциональном состоянии, некоторых личностных особенностях. Голосовые

характеристики - важнейший фактор формирования нашего образа в восприятии других; либо мы владеем своим голосом, либо становимся его жертвами.

Достаточно успешно могут быть закодированы акустическим образом основные эмоции - страх, гнев, радость, печаль, удивление, а также такие эмоциональные состояния, как доброжелательность, тревожность, уверенность.

Так, для эмоции гнева характерны общее увеличение силы и высоты голоса, увеличение резкости речевых звуков. Эмоция печали, напротив, характеризуется медленным нарастанием и спадом силы и высоты голоса, увеличенной длительностью слогов, падением силы и звонкости голоса. Глухость или звонкость голоса выдает возраст говорящего. Быстрая речь вызывает представление о человеке активном, энергичном, с одной стороны, либо о неуверенном, суетливом, с другой. Низкий, глухой, богатый интонациями голос связывают с человеком целеустремленным, волевым, решительным. Ритмичная речь характеризует приподнятость настроения.

Регулятивную функцию в разговоре выполняют паузы, которые подчеркивают важные моменты в речи, дают аудитории возможность обдумать сказанное, иногда помогают обнаружить обман.

Хотя индивидуальные характеристики голоса не могут служить надежным показателем личности, тем не менее следует помнить о важной особенности восприятия человека по голосу. Слушатели склонны наделять более высокими достоинствами людей с более совершенно звучащей речью (приятный тембр, интонации и т. д.), приписывать обладателям красивой речи не только высокие интеллектуально-эстетические и психологические качества (симпатичность, интеллигентность, образованность, доброжелательность, великодушие, чувство собственного достоинства), но и значительно более высокие партнерские и деловые характеристики (компетентность, надежность, инициативность, энергичность, уверенность, заинтересованность).

3. Проблема интерпретации невербального поведения

Невербальная коммуникация подчиняется определенным правилам, которым мы следуем бессознательно, но чутко реагируем на их нарушение. К этим правилам могут быть отнесены следующие:

- 1) использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
- 2) мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);
- 3) наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

Вместе с тем выполнение этих правил оказывается не такой простой задачей. Основные проблемы интерпретации невербальных сообщений (их кодирования и декодирования) связаны с самой природой невербальной коммуникации. Например, в группе есть человек, который никогда не выступает. Его молчание является определенным сообщением, но каково его содержание?

Стесняется этот человек или ему нечего сказать? Он погружен в свои личные проблемы или просто устал? Найти правильный ответ нам не удастся. Молчание передает сообщение, но это сообщение остается неясным.

Перечисленные особенности невербальных сообщений – контекстуальность, многозначность, спонтанность и ненамеренность – определяют сложность процесса интерпретации невербального поведения. Мы не можем «читать человека как книгу», так же как другие не могут «читать» нас. Тем не менее, люди, которые общаются с нами, придают определенное значение нашему поведению и на основании своих наблюдений могут делать важные выводы и принимать решения.

Установлено, что устойчивыми и однозначными являются лишь экспрессивные коды основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления, презрения и некоторых других. Остальные способы невербального кодирования подвержены влиянию множества факторов. Среди них:

- общая ситуация общения;
- индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения;
- пол;
- возраст;
- степень значимости партнеров друг для друга;
- культурные и этнические нормы выражения индивидуальных особенностей личности.

Очевидно, что учесть все эти факторы в ситуации непосредственного межличностного взаимодействия с целью точной интерпретации невербальных посланий практически невозможно. Поэтому мы постоянно ошибаемся в определении содержания многих невербальных сообщений, перепроверяем свои выводы, уточняем их, а иногда остаемся в заблуждении.

Итак, интерпретируя невербальные послания, необходимо учитывать следующие моменты:

- уникальность невербального языка;
- неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием;
- изменчивость способов невербального выражения;
- зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений.

Интерпретация невербального поведения превращается в творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

3.1 Сочетание жестов

Одна из самых серьезных ошибок, которую может сделать новичок в языке жестов - это неправильная интерпретация отдельно взятого жеста без учета других жестов или обстоятельств. Например, почесывание головы может значить очень многое - то, что у человека может быть перхоть или вши, или он потеет, или он в чем-то не уверен, что-то забыл, либо он лжет. Поэтому мы всегда должны смотреть на сочетание жестов для правильного прочтения послания.

Как и в любом другом языке, в языке жестов есть слова, предложения и знаки препинания. Каждый жест здесь подобен отдельно взятому слову, а каждое слово может иметь несколько различных значений. Только, когда мы поместим слово в предложение вместе с другими словами, мы сможем понять его значение. Жесты складываются в предложения и говорят нам всю правду о действительных чувствах человека или его отношении к тому или иному событию. Проницательный человек - это человек, который может читать невербальное предложение и соотносить это с тем, что говорит его собеседник.

Исследования в области лингвистики показали, что существует прямое соответствие между служебным положением человека и его лексиконом. Другими словами, чем выше человек находится на социальной лестнице, тем больше он способен общаться с помощью слов и фраз, в то время как менее образованные люди больше полагаются на жесты¹.

Скорость некоторых жестов и то, насколько явно они видны окружающим, соотносится также с возрастом человека. Данные исследований показывают, что по мере того, как человек взрослеет, многие жесты его становятся более утонченными и менее очевидными для окружающих. Поэтому всегда гораздо труднее разгадать жесты пятидесятилетнего человека, чем человека молодого.

¹ Хрестоматия по социальной психологии. – М.: МПА, 1994.

Заключение

1. Невербальная коммуникация - это обмен и интерпретация людьми невербальных сообщений, то есть сообщений, закодированных и передаваемых особым образом, а именно; посредством выразительных движений тела; звукового оформления речи; определенным образом организованной микросреды, окружающей человека; использование материальных предметов, имеющих символическое значение. От вербальных сообщений невербальные отличает большая многозначность, ситуативность, синтетичность, спонтанность.

2. Невербальное поведение в общении полифункционально. Оно регулирует пространственно-временные параметры общения; поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися; указывает на актуальные психические состояния личности; позволяет экономить речевые сообщения; усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.

3. В основу выделения подструктур невербального поведения положены как характеристики невербальных средств, так и системы их отражения и восприятия: оптическая, акустическая, тактильная, ольфакторная. Среди способов кодирования невербальной информации выделяют внешность и ее оформление, мимику, взгляды, позы, жесты, прикосновения, невербальные аспекты речи, поведение человека в окружающем его пространстве, запахи и др. Все эти виды невербальных сообщений не существуют изолированно. Они находятся во взаимодействии, иногда дополняя друг друга, иногда противореча друг другу. Тем не менее, каждое средство экспрессии имеет самостоятельную традицию исследования.

4. Интерпретируя невербальные послания, необходимо учитывать следующие моменты: уникальность невербального языка; неизбежность противоречий между невербальным выражением и его психологическим содержанием; изменчивость способов невербального выражения; зависимость успешности кодирования от умения человека адекватно выражать свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений. Интерпретация невербального поведения - творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

ЛИТЕРАТУРА

1. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации.- М.: Наука, 1980.
2. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения, - М.: Независимая фирма «Класс», 1993.
3. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорыша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. – СПб.: Питер,2002.
4. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов-н/Д,1986.
5. Леонтьев А.А. Психология общения, - М.; Смысл, 1997.
6. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998.
7. Ниренберг Г., Калеро Г. Читать человека как книгу, - М., 1990.
8. Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1998.
9. Психология и психоанализ характера. Хрестоматия по психологии и типологии характеров. – Самара: Изд. Дом «Бахрах», 1997.
10. Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учеб.пособие. – М.: Гардарики, 1999.
11. Фаст Дж. Язык тела. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
12. Харре Р. Социальная эпистемология: передача знания посредством речи// Вопросы философии. – 1992. - №9.
13. Хрестоматия по социальной психологии. – М.: МПА, 1994.
14. Холл Э. Как понять иностранца без слов. – М.: Вече, Персей, АСТ, 1995.
15. Экман П. Психология лжи. – СПб.: Питер, 1999.