

Невербальная КОММУНИКАЦИЯ



Невербальная коммуникация— это общение между индивидами без использования слов, т. е. без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом общения становится тело человека, обладающее исключительно широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею.

Исследования А. Мейерабиана показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации 38%, прочее неречевое взаимодействие 53%. Таким образом, большая часть информации передается посредством невербальных средств общения.

Об эволюционном происхождении многих компонентов невербального общения и поведения свидетельствует то, что одни и те же эмоциональные реакции и состояния в разных культурах выражаются одинаковыми способами и средствами.

Вместе с тем хорошо известно, что символическое значение движений, поз, жестов и даже взгляда в разных культурах имеет различное, иногда прямо противоположное значение.

Так, например, кивок головой у русских означает «да», а у болгар — «нет»; европеец и американец, сообщая о постигшем их горе или несчастье, принимают скорбное выражение лица и ожидают, что и собеседник сделает то же самое, а вьетнамец в аналогичной ситуации будет улыбаться, потому что он не хочет навязывать свою скорбь собеседнику и избавляет его от притворного выражения эмоций и т.д. Такого рода наблюдения и специальные исследования говорят о культурном контексте многих форм невербальной коммуникации и поведения.

Среди неясных в плане формирования средств невербального общения остается, в частности, вопрос о том, как люди приобретают навыки невербальной коммуникации. Многие объясняются, конечно, подражанием и наблюдением за поведением других. Но как, например, объяснить обретение индивидом более или менее сложной системы жестов, которыми он сопровождает свою речь? Загадка заключается в том, что и сам человек не может в большинстве случаев сказать: почему он использует тот или иной жест в каком-то пункте беседы, какой смысл имеет этот жест, зачем он нужен и откуда взялся и т. д.

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, т. е. понять язык невербального общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу.

Существуют различные классификации невербальных средств общения, что обусловлено их богатством и многогранностью. Рассмотрим следующую систематизацию невербальных средств общения, которая строится на выделении четырех групп:

- 1) визуальные;
- 2) акустические;
- 3) тактильные;
- 4) ольфакторные.

Первая группа включает те невербальные средства общения, которые человек, в первую очередь, воспринимает при помощи органа зрения. Визуальные невербальные средства общения включают:

- Мимика — это выражение лица, положение головы человека. Мимика является одним из главных показателей чувств говорящего. Она позволяет лучше понять партнера по общению, разобраться, какие чувства он испытывает.
- Кинестезические выражения включают: поза; движение рук (жестикуляция), головы, ног, туловища человека, его походка и осанка.
- Движение глаз — направление взгляда, визуальный контакт, частота и длительность фиксации глаз другого человека.
- Кожные реакции: покраснение, побледнение.

- Проксемика — характеристика межличностной дистанции: расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввел сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». Э. Холл описал нормы приближения человека к человеку — дистанции, характерные для североамериканской культуры. Эти нормы определены четырьмя расстояниями: интимное расстояние (от 0 до 45 см) — общение самых близких людей; персональное (от 45 до 120 см) — общение со знакомыми людьми; социальное (от 120 до 400 см) — предпочтительно при общении с чужими людьми и при официальном общении; публичное (от 400 до 750 см) — при выступлении перед различными аудиториями.

- Вспомогательные средства общения: признаки пола, возраста, расы; одежда, прическа, косметика, украшения, очки.

Акустические невербальные средства общения

Следующие виды невербальных средств общения связаны с голосом, характеристики которого создают образ человека, способствуют распознаванию его состояний, выявлению психической индивидуальности.

Характеристики голоса относят к просодическим и экстралингвистическим явлениям.


- *Просодика* — это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.
- *Экстралингвистическая система* — это включение в речь пауз, а также различного рода психофизиологических проявлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д. Просодическими и экстралингвистическими средствами регулируется поток речи, экономятся языковые средства общения, они дополняют, замешают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния.

Тактильные невербальные средства общения

К тактильным средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя, а также контакты с предметами.

Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции, а не просто сентиментальной подробностью человеческого общения. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами. Среди них особую силу имеют статус партнеров, возраст, пол, степень их знакомства.

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



Ольфакторные средства общения объединяют запахи, которые оказывают воздействие на процесс и результат общения. Они подразделяются на:

- *приятные и неприятные запахи окружающей среды;*
- *естественные и искусственные запахи человека.*