Введение

Актуальность проблемы. Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, её развития и становления разумного, культурного поведения. Без него немыслимы процесс воспитания, формирования, развития личности, межличностные контакты, а также управление, обслуживание, научная работа и иная деятельность во всех сферах, где необходимы передача, усвоение информации и обмен ею. Общение не просто сопровождает какую-то деятельность человека, а выполняет самостоятельную функцию, направляющую через свой продукт - схему ориентировочной основы последующей деятельности - всю его последующую жизнедеятельность, поставляя для нее теоретическое орудие.

Общение играет важную роль в овладении человеком культурными и общечеловеческими ценностями, общественным опытом. Общение людей приводит к увеличению продуктивности их памяти, в частности, улучшению показателей долговременной памяти, способствует сближению субъектов в оценках, мнениях и суждениях. При общении происходит обмен информацией, знаниями, способами действия, совместное обсуждение и отработка гипотез, путей и способов решения задач, взаимная коррекция идей и мнений, их уточнение и обогащение, сужение зоны поиска, фокусирование усилий и направленности внимания участников общения на анализе точек зрения и зон наивысшей вероятности. В результате общения происходит гуманизация информационного процесса. Умение эффективно общаться с людьми становится неотъемлемой частью успешности, как профессиональной деятельности в межличностных контактах.

Немаловажную роль в общении играют невербальные средства взаимодействия.

Актуальность проблемы исследования невербального общения личности вытекает также из практических требований к использованию психологических средств оптимизации невербального взаимодействия, не имеющей пока достаточно убедительного психологического обоснования. Исследование системы оптимизирующих средств имеет и диагностическую ценность, так как является одним из показателей индивидуального развития, в определенном смысле его продуктом, и, вместе с тем, фактором дальнейшего развития личности. Научные знания о данном процессе и его психологических средствах необходимы также для профессионального роста тех, кто по роду своей деятельности включен в общение и осуществляет психологическое взаимодействие.

Степень разработанности проблемы. Исследования в области невербального общения и его связи с другими областями и сторонами жизнедеятельности человека в отечественной науке начались более 30 лет назад. К настоящему времени накоплено большое количество теоретических, аналитических, учебных и методических материалов названной тематики. Так, различным аспектам невербального общения посвятили свои работы такие авторы, как Аверкина Л.А., Ахьямова И.А., Белякова Н.В., Григорьянц Т.А., Екинцев В.И., Иванов В.Д., Кривых Л.В., Лабунская В.А., Ларионова А.С., Михеева Г.А., Оналбаева А.Т., Орлова М.А., Плетнева Е.Г., Ренц Т.Г., Романова М.В., Самохина М.А., Чиркова Е.И., Чуганская А.А., Эм Е.А. и др.

Безусловно, значение этих исследований велико, особенно в разработке общетеоретических аспектов проблем невербального общения. Но до сих пор остается малоизученным вопрос о процессе оптимизации невербального общения личности. В настоящее время ещё многое неизвестно о системе оптимизирующих средств, об их взаимосвязи и доминировании.

Целью настоящей работы является исследование системы психологических средств невербального общения личности.

Для реализации названной цели необходимо решить следующие задачи:

. определить понятие, функции и виды общения;

. проанализировать сущность невербального общения;

. охарактеризовать невербальные средства общения;

Объект исследования - невербальное общение личности.

Предмет исследования - психологические средства невербального общения личности.

Методологическая основа исследования выражается в информационном подходе к изучению невербальных проявлений. Эта основа базируется, прежде всего, на положении о дискретном распространении потока коммуникации, на взаимодействии и взаимовлиянии телесности, социальной внешности, невербального языка. Человек в этой связи рассматривается как носитель всех структурно-содержательных компонентов "невербалики", представляет собой экран, на котором отражаются его установки, эмоции, мысли, потребности и многое другое. Для решения поставленных задач и проверки предположений был избран комплекс адекватных объекту и предмету исследования методов. В ходе исследования использовались как проективные, так и вербально-словесные методики.

Практическое значение. Результаты данного исследования могут быть использованы для оптимизации различных видов невербального общения (например, профессионального, межличностного) при решении практических задач.

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

Глава 1. Понятие и содержание невербального общения

.1 Общение: понятие, функции, виды

психологический невербальный общение

Проблема общения обширна и многогранна. Она является объектом исследования философии и социологии, филологии и языкознания, психологии и педагогики, ряда естественных наук. Несмотря на обилие исследований, посвященных общению, в настоящее время отсутствует единый концептуальный подход к определению и характеристике этого феномена, его структурных компонентов, процессу его формирования, а также сопутствующих общению таких понятий, как язык, речь, речевая деятельность и др. Недостаточно разработана проблема оптимального формирования общения на родном и иностранном языках.

Ученые рассматривают общение как "самостоятельный вид деятельности со своими специфическими мотивами, действиями и операциями", как сложную систему, включающую "в себя на правах подсистем другие деятельности". Однако среди исследователей нет единого подхода к пониманию специфики самой этой деятельности, которая предстает то, как особая форма активности человека, то как целенаправленная активность людей, то как сторона деятельности или ее специфическая форма (Г.М. Андреева, Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов и др.). При этом признается, что общение "не всегда выступает как деятельность; важно, что оно может быть таковой, хотя, может выступать и как компонент, составная часть и одновременное условие другой некоммуникативной деятельности".

В процессе общения (в этом исследователи едины) вырабатывается система представлений у его участников относительно цели, плана и средств осуществления предстоящего или выполняемого действия, что в теории поэтапного формирования умственных действий и понятий, разработанной П.Я. Гальпериным, определено как содержание схемы ориентировочной основы деятельности (действия). Это содержание, являясь продуктом общения, после завершения общения усваивается и становится ориентировочной основой конкретной деятельности (действия). Она называется теоретическим орудием деятельности субъекта.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что продуктом общения является схема ориентировочной основы последующей деятельности (действия), а сам феномен "общение" можно определить как процесс ее выведения или коррекции.

Общение не просто сопровождает какую-то деятельность человека, а выполняет самостоятельную функцию, направляющую через свой продукт - схему ориентировочной основы последующей деятельности - всю его последующую жизнедеятельность, поставляя для нее теоретическое орудие.

В общении выделяются следующие аспекты: содержание, цель и средства.

Содержание общения - информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Содержанием общения могут быть сведения о внутреннем мотивационном или эмоциональном состоянии живого существа. Один человек может передавать другому информацию о наличных потребностях, рассчитывая на потенциальное участие в их удовлетворении. Через общение от одного живого существа к другому могут передаваться данные об их эмоциональных состояниях (удовлетворенность, радость, гнев, печаль, страдание и т.д.), ориентированные на то, чтобы определенным образом настроить живое существо на контакты. Такая же информация передается от человека к человеку и служит средством межличностной настройки. По отношению к разгневанному или страдающему человеку мы, например, ведем себя иначе, чем по отношению к тому, кто настроен благожелательно и испытывает радость. Содержанием общения может стать информация о состоянии внешней среды, передаваемая от одного существа к другому, например, сигналы об опасности или о присутствии где-то поблизости положительных, биологически значимых факторов, скажем, пищи. У человека содержание общения значительно шире, чем у животных. Люди обмениваются друг с другом информацией, представляющей знания о мире, приобретенный опыт, способности, умения и навыки. "Человеческое общение многопредметно, - отмечает А.Н. Байкулова, - оно самое разнообразное по своему внутреннему содержанию".

Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. У человека количество целей общения велико. В них включается передача и получение знаний о мире, обучение и воспитание, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, многое другое. Если у животных цели общения обычно не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей, то у человека они представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, потребностей интеллектуального роста, нравственного развития и ряда других.

Средства общения. Два крупных класса выделяются в средствах общения: вербальные и невербальные. Вербальные - это речь в ее разных формах. Невербальные мы ниже рассмотрим подробнее.

Итак, общение - процесс установления и развития контактов между живыми организмами, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией, обладающий взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга.

.2 Сущность невербального общения

Распространённое рабочее название, которое употребляется для рассматриваемого вида общения - невербалика или "язык тела". Психологи считают, что правильная интерпретация невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения.

Существуют две проблемы понимания невербального общения:

Во-первых, при языковом и речевом общении процесс передачи и приема информации осознается обеими сторонами, тогда как при невербальном осуществляется на бессознательном или подсознательном уровнях - это вносит некоторое осложнение в понимании этого явления и ставит вопрос об оправданности использования понятия "общение". Поэтому некоторые считают допустимым использовать, когда речь идет о невербальной коммуникации, другое понятие - "невербальное поведение", понимая его как поведение индивида, несущее в себе определенную информацию, независимо от того, осознается это индивидом или нет;

Во-вторых, во многих научных работах существует путаница в понятиях "невербальное общение", "невербальная коммуникация", "невербальное поведение", чаще всего использующихся как синонимы. Однако важно разделять эти понятия и уточнить контекст. По определению, предложенному В.А. Лабунской, "невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека". Поэтому понятие "невербальное общение" является более широким, чем понятие "невербальная коммуникация".

Эффективность общения определяется не только степенью понимания слов собеседника, но и умением правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда, то есть понять язык невербального (вербальный - "словесный, устный") общения. Этот язык позволяет говорящему полнее выразить свои чувства, показывает, насколько участники диалога владеют собой, как они в действительности относятся друг к другу. Встретишь, к примеру, надменный и насмешливый взгляд, сразу осечешься, слово застрянет в горле. А если на лице собеседника еще и презрительная улыбочка, то уже никак не захочешь изливать душу, делиться сокровенным. Другое дело - взгляд сочувствующий, поощряющий, заинтересованный. Он внушает доверие, располагает к откровенному разговору. Ваш собеседник безнадежно махнул рукой, отвел взгляд в сторону, и вы понимаете без слов, что он не верит вам, считает создавшееся положение безнадежным. И как не стараются отдельные люди контролировать свое поведение, следить за мимикой и жестами, удается это не всегда. Невербальное общение "выдает" собеседников, ставит порой под сомнение то, что было сказано, обнажает их истинное лицо. Поэтому надо учиться понимать этот язык.

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психологическими состояниями и служит средством выражения. В процессе общения невербальное поведение человека выступает объектом истолкования не само по себе, а как показатель скрытых для непосредственного наблюдения, индивидуально-психологических и социально-психологических характеристик личности. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психологического содержания общения и совместной деятельности.

Люди довольно быстро научаются приспосабливать своё вербальное поведение к изменяющимся обстоятельствам, но язык тела оказывается менее пластичным.

Невербальное поведение:

1. создаёт образ партнёра по общению;

2. выражает качество и изменение взаимоотношений партнёров по общению, формирует эти отношения;

. является индикатором актуальных психологических состояний личности;

. выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;

. поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;

. выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

Успешность любого делового разговора в значительной мере зависит от умения устанавливать доверительный контакт с собеседником, а такой контакт зависит не столько от того, что мы говорим, сколько от того, как мы себя держим.

Так, для того, чтобы построить хорошие отношения с собеседником, ваш взгляд должен встречаться с его взглядом около 60-70% всего времени общения. Скованный собеседник редко пользуется доверием. Глаза обладают особым свойством самопрезентации, название которому взгляд. Взгляд может осуществлять сильное психологическое давление.

С проблемой происхождения невербальных способов общения связаны как твёрдо установленные истины, так и вопросы, на которые до сих пор еще нет ответов. Установлено, что невербальные способы общения имеют два вида источника происхождения:

·биологическая эволюция;

·культура.

Проследить происхождение некоторых жестов можно на примере нашего первобытно-общинного 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.

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

. регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;

. обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;

. выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Невербальное общение - это умение выразить себя вне речи, и получить такую же важную невербальную информацию от других людей, владея языком жестов, мимики и поз, нюансами звучащего голоса, эмоциональным слухом. Эмоции, функции лицевых выражений и мимические жесты непременно присутствуют при невербальном общении. Лицо и мимические жесты: поднимать брови, закрывать глаза, надуть губы, поджать губы, закусить губу, наморщить лоб, нахмуриться, улыбка, поцелуй - не только выражают эмоции, но и выполняют коммуникативные и социальные функции.

Функции невербального общения:

Первая его функция - выражение чувств и отношений.

Вторая - коммуникативная, передача адресату эмоциональной и др. информации, а так же выражение межличностных отношений.

Есть ещё и регулятивная функция в невербальном общении - лицевые реакции на сообщения других людей. В диалоге малейшие изменения лица собеседника бывают чрезвычайно информативными.

% в общении между людьми составляет невербальная часть, то, что люди передают друг другу телом, через позу, жесты и выражение лица. Еще 30% общения происходит через интонации и звучание голоса. Таким образом, 90% того, что люди выражают друг другу, не связано с речью.

Как правило, невербальное общение происходит мало осознанно и редко преднамеренно, именно поэтому те, кто знает язык невебалики (язык тела), могут по нему много прочитать. Словами люди управляют легче, чем телом, жестом и выражением лица, поэтому невербалика чаще говорит о реальном состоянии человека и его действительном отношении к событию, ситуации или человеку. С другой стороны, если человек овладеет своей невербаликой (а это вполне реально), то он всегда будет выражать именно то, что хочет. По крайней мере, люди такого человека будут гораздо лучше понимать.

Как правило, с помощью невербалики происходят разнообразные манипуляции и манипулятивные игры: они влияют, воздействуют на партнера, но партнер их мало осознает и поэтому подчиняется. Нерасшифрованная невербалика - основа бытовых манипуляций.

Итак, 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.

Глава 2. Эффективность невербального общения

.1 Невербальные средства общения

Хотя вербальные символы (слова) - основное наше средство для кодирования идей, предназначенных к передаче, мы используем и невербальные символы для трансляции сообщений. В невербальной коммуникации используются любые символы, кроме слов. Зачастую невербальная передача происходит одновременно с вербальной и может усиливать или изменять смысл слов. Обмен взглядами, выражение лица, например, улыбки и выражения неодобрения, поднятые в недоумении брови, живой или остановившийся взгляд, взгляд с выражением одобрения или неодобрения - все это примеры невербальной коммуникации. Использование пальца как указующего перста, прикрывание рта рукой, прикосновение, вялая поза также относятся к невербальным способам передачи значения (смысла).

К невербальным средствам общения относят пантомимику (телодвижения), мимику, жесты и другие средства: пространственные (расстояние, приближение, удаление, поворот "к" и "от"), временные (раньше, позже) и предметные (наличие, положение предметов и т.п.).

В речи выделяют лингвистические и паралингвистические средства. Темп речи, громкость, переходы громкости и темпа, изменение высоты и окраски голоса - всё это средства передачи эмоционального состояния человека, его отношения к передаваемому сообщению. Человек не может сознательно контролировать всю сферу средств своего общения, поэтому часто даже то, что он может скрыть, проявляется, например, через движения рук, выражения глаз, положения ног и т.д.

Особая роль в передаче информации отводится мимике - движение мышц лица (см. рис. 1 в приложении). При неподвижном или невидимом лице теряется до 10-15% информации. Основную нагрузку информации несут брови и область вокруг рта (губы). Главной характеристикой мимики является её целостность и динамичность. В мимическом выражении шесть основных эмоциональных состояний (гнева, радости, страха, страдания, удивления и отвращения). Все движения мышц лица скоординированы.

С мимикой очень тесно связаны взгляд, или визуальный контакт. Когда человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону (в пространство), когда мысль полностью готова, то на собеседника. Если речь идёт о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается - больше. Тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнёра, слушающий же больше смотрит в сторону говорящего. Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению.

Если на нас смотрят мало, то мы имеем основания полагать, что к нам, или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если слишком много, то это либо род вызова нам, либо хорошее к нам отношение. Если человек возбуждён или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Несколько более скромный вариант предложен для записи выражений лица, мимики.

Вообще в литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Чтобы как-то классифицировать их и предложена методика, введенная П. Экманом и получившая название FAST - Facial Affect Scoring Technique. Принцип тот же самый: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок). Затем выделяются шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксация эмоции «по зоне» позволяет регистрировать более или менее определенно мимические движения (рис. 1). Эта методика получила распространение в медицинской (патопсихологической) практике, в настоящее время есть ряд попыток применения ее в «нормальных» ситуациях общения. Вряд ли можно считать, что и здесь проблема кодов решена полностью.

Зоны лица





Рис. 1. Методика FAST (Facial Affect Scoring Technique)

Более информативными, чем лицо, являются движения человеческого тела: поза, жесты, походка.

"Закрытые позы" (когда человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве; "наполеоновская" поза стоя: руки скрещены на груди; и сидя: обе руки упираются в подбородок и т.п.) воспринимаются как позы недоверия, несогласия, противодействия, критики.

"Открытые" же позы (стоя: руки раскрыты ладонями вверх; сидя: руки раскрыты, ноги вытянуты) воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

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

Выполненные черно-белые рисунки Е. Горевой (см. рис. 2); хорошо отображают сущность поз невербального общения. Во-первых, рисунки были выполнены в силуэтной графике, но значительно отличались от традиционных «палочных» фигур и позволяли воспринимать изображенных людей как реально действующих, не фиксируя при этом внимания на строении тела, одежде, временной отнесенности, национальности, половой принадлежности и т.п., что позволяло исключить эти факторы из восприятия данных поз или их влияние условно считать незначительным.

Во-вторых, каждый человек, изображенный на рисунке, заметно отличался от всех остальных (обладал своей индивидуальностью), но одновременно был похож на других - в первую очередь стилистикой экспрессии, что в целом объединяло изображенных на рисунках людей в одну общую группу под кодовым названием «Труппа лицедеев».

В-третьих, каждый рисунок представлял собой не просто какую-то одну отдельно взятую статическую позу, а отражал определенную фазу некоего события: на нем был изображен момент разворачивающегося невербального сообщения - поза человека в ее динамическом аспекте, со своей предысторией и последующим развитием. Именно присутствие в рисунках определенного контекста было особенно значимым для настоящего исследования. Специфика рисунков и заключалась в том, что каждый из них содержал несколько возможных вариантов прочтения.



Рис. 2. Общее изображение поз человека при невербальном общении

В-четвертых, хотя главным опорным моментом при восприятии респондентами рисунков выступали позы, у каждого изображенного человека присутствовали и жесты, и мимика, и даже некоторые физиогномические приметы.

Все вышеперечисленные особенности подобранного стимульного материала позволяли максимально приблизить ситуацию восприятия рисунков респондентами к реальной ситуации взаимодействия людей в процессе невербального общения.

Итак, поза человека на каждом рисунке выступала некоторым условным «паралингвистическим текстом», но могла восприниматься респондентами неоднозначно, поскольку содержала в себе различные возможные варианты ее прочтения (толкования). Та или иная трактовка рисунка-позы зависела от психологических особенностей самого интерпретатора - его воображения, установок, наблюдательности, опыта, владения некоторыми социальными представлениями и фреймами, а также от его личностной и социальной идентичности, что в целом и составляет паралингвистический дискурс, который помогает человеку ориентироваться в ситуации и вступать в общение.

Стимульный материал исследования был подвергнут специальной экспертизе (экспертами выступали психологи, специалисты по невербальному общению, преподаватели и актеры студий театра пантомимы), были определены содержащиеся в рисунках ведущие стилистические маркеры, выражающиеся невербально и позволяющие воспринимающему определять соответствующие стратегии обработки паралингвистического дискурса. Содержащиеся в шестнадцати изображенных позах маркеры позволяли, по мнению экспертов, идентифицировать восемь эмоционально-экспрессивных состояний, каждое из которых имело по две дополнительные градации - активную и пассивную форму. По сути, это было ведущим принципом формирования стимульного материала: чтобы каждая из поз демонстрировала одно из таких состояний и в целом они охватывали широкий спектр эмоциональных проявлений. Приводим перечень этих состояний с указанием демонстрирующих их поз:

) радость, чувство удовольствия, получаемые от ощущения превосходства над партнером (позы 1 и 2: первая - нескрываемое удовольствие от обмана, активная форма; вторая - скрытая ирония, пассивная форма);

) напряженность, возбуждение, агрессивность (позы 3 и 4: первая - скрытая угроза; вторая - возбуждение, открытая угроза);

) злоба, гнев (позы 5 и 6: первая - нескрываемое и неконтролируемое раздражение, активное негодование, попытка оскорбления; вторая - пассивное негодование, скрываемое раздражение);

) спокойствие, расслабленность (позы 7 и 8: первая - активный отдых, наслаждение; вторая - пассивный отдых, задумчивость, отрешенность);

) чувства, направленные на себя с жестами-самоадаптерами: любовь-жалость (позы 9 и 10: первая - пассивное самолюбование; вторая - активная жалость к себе);

) печаль (позы 11 и 12: первая - пассивная печаль, обессиленность; вторая - печаль от усталости и боли, активная форма);

) отчаяние (позы 13 и 14: первая - активная мольба; вторая - пассивное отчаяние, безнадежность);

) страх (позы 15 и 16: первая - активная форма, возбуждение, реактивность; вторая - пассивная защита).

В качестве иллюстрации приводятся обобщенные результаты опроса по отдельным позам изображенных фигур.

Поза 1. Гипотеза (ведущая стратегия интерпретации): нескрываемое удовольствие от обмана партнера.

Маркеры: лохматые, растрепанные волосы, зачесанные назад, лысеющая голова (указание на возраст и, следовательно, опыт в невербальном общении); характерная довольная улыбка; направленная к партнеру тыльной стороной левая рука с завлекающим движением; отвлекающий жест высоко поднятой правой руки (примерно на уровне глаз невидимого, закадрового партнера); наклон верхней части тела в сторону партнера при одновременном отгораживании от него левой ногой; общее дисгармоничное, «закрытое» положение ног (колени почти сжаты, ступни широко разведены), неконгруэнтное по отношению к открытому положению верхней части тела. Кисти рук изображены художником укрупненно, непропорционально по отношению ко всему телу, что призвано привлечь внимание воспринимающего. В целом указанные маркеры должны были актуализировать у респондентов образ-представление (и активировать соответствующий фрейм) о разворачивающейся перед ними сцене: «выступление фокусника-гипнотизера в цирке».

Что касается ответов на вопрос «Какой это человек?», то чаще других респондентами назывались следующие качества, характеризующие, по их мнению, изображенного человека: неискренний, радующийся, умный, изворотливый, пластичный, увлеченный, опытный.

Поза 4. Гипотеза: возбуждение, стремление в шутку напугать партнера.

Маркеры: общая динамичность позы - в движении, в беге; руки с растопыренными пальцами подняты и устремлены вперед к партнеру, однако в целом жест имеет целью преувеличение физических параметров (маскировка маленького роста и тщедушности тела); утрированно-устрашающая мимика (вытянутые вперед губы). Активируемый фрейм: «имитация драки подростков, поза-пугало».

Ответ на вопрос «Какой это человек?»: смешной, забавный, комичный, активный, злобный. Таким образом, гипотеза полностью подтвердилась, поза воспринималась респондентами в целом однозначно, однако были и альтернативные интерпретационные стратегии: «отмахивающийся и убегающий от какой-либо угрозы» (защитное движение рук), «подслушивающий, припавший к стене или двери» (опирающиеся на что-то растопыренные руки).

Поза 9. Гипотеза: самовлюбленность, самолюбование.

Маркеры: максимально открытая, расслабленная поза - приседание на левую ногу, коленопреклонение; согнутое и выступающее вперед колено правой ноги; расслабленно свисающая левая рука, согнутая в локте и запястье, опирающаяся на выставленное колено правая рука; склоненная голова - в целом характерная поза «ритуального посвящения», клятвы (открытость, доверительность, расслабленность); но: жест-самоадаптер - целование запястья руки вкупе с утрированной художником удлиненной, «утонченной» шеей делают позу шаржированной и изменяют ее первоначальный смысл в сторону демонстративного проявления самовлюбленности - самопосвящения себя в рыцари. Активируемый фрейм: «нарциссизм».

По мнению респондентов общий характерологический портрет содержал в себе противоречивые качества: самовлюбленный, нервный, демонстративный, эгоистичный, непонятный; влюбленный, утонченный, добрый, грустный.

Поза 16. Гипотеза: пассивная, «глухая» защита.

А также много информации несут жесты. Выделяют жесты:

1. коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т.д.);

2. модальные, т.е. выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.п.);

. описательные жесты, которые имеют смысл только в контексте речевого высказывания.

В процессе общения надо обращать внимание на конгруэнтность (соответствие). Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Исследователи утверждают, 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.

Походка также может многое рассказать о человеке. По походке можно с точностью узнать такие эмоции, как: гнев, страдание, радость, гордость. Самая "тяжелая" походка - при гневе; самая легкая - при радости; самая большая длина шага при гордости; вялая, угнетённая походка при страдании.

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, замещают и предвосхищают речевые высказывания, выражают эмоциональные состояния. Энтузиазм, радость, недоверие обычно проявляются высоким голосом, гнев и страх тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь - взволнованность или обеспокоенность чем-либо, либо личные проблемы. Медленная речь свидетельствует об угнетённом состоянии, горе, высокомерии или усталости. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. 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 партнёров, возраст, пол, степень их знакомства.

Рукопожатия, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развёрнута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развёрнута вверх) и равноправное. Похлопывание по плечу возможно лишь между близкими людьми.

1. Неадекватное использование личностью такесических средств может привести к конфликтам в общении. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнёров в момент общения и дистанция между ними: интимное расстояние (от 6 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 выступлений перед различными аудиториями.

Нарушение оптимальной дистанции при общении воспринимается негативно. Ориентация и угол зрения - выражаются в повороте тела и носка ноги в направлении партнёра или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной, дружеской беседе - занимают угловую позицию; при кооперативном поведении - занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали (см. рис. 3 в приложении).

Если же человеку необходимо быть лидером в группе, то удобнее расставить столы буквой "" или "", а самому быть в центре. Если же нужно занять равную со всеми позицию - удобнее всего "круглый стол".

В принципе, к невербальной сфере относятся силенциальные и акциональные компоненты общения. Акциональные компоненты представляют собой действия коммуникантов, сопровождающие речь. Например, в ответ на просьбу говорящего что-либо сделать (скажем, включить свет, передать газету и т.д.) адресат может выполнить требуемое действие. Таким образом, невербальные действия могут чередоваться с вербальными в процессе коммуникации. Тем не менее, природа таких невербальных действий сугубо поведенческая (практическая).

Невербальными по своей сути являются компоненты и других семиотических систем (например, изображения, явления культуры, формулы этикета и т.д.), а также предметный, или ситуативный, мир. Под ним понимаются объекты, окружающие участников коммуникации, а также ситуации, в которых они заняты.

Итак, жесты, мимика, интонации и др. - важнейшая часть общения. Порой с помощью этих невербальных средств можно сказать гораздо больше, чем с помощью слов. К средствам кинесики (внешние проявления человеческих чувств и эмоций) относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды). Проксемика объединяет следующие характеристики: расстояния между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления. Нередко в область проксемики включают тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывание адресата по плечу и т.д.), которая рассматривается в рамках аспекта межсубъектного дистантного поведения. Проксемические средства также выполняют разнообразные функции в общении.

1.2 Основные невербальные средства общения

Кинесические средства общения.

Наиболее значимые - кинесические средства - зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

Особая роль в передаче информации отводится мимике - движениям мышц лица, которое недаром называют зеркалом души. Исследования, к примеру, показали, что при неподвижном или невидимом лице лектора теряется до 10-15% информации.

С мимикой очень тесно связан взгляд, или визуальный контакт, составляющий исключительно важную часть общения. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, если она отсутствует.

Американскими психологами Р. Экслайном и Л. Винтерсом было показано, что взгляд связан с процессом формирования высказывания и трудностью этого процесса. Когда человек только формулирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью готова, - на собеседника.

Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, - больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера - смотрит только для того, чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий же больше смотрит в сторону говорящего и «посылает» ему сигналы обратной связи.

Визуальный контакт свидетельствует о расположении к общению. Можно сказать, что если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся плохо, а если на нас обращают слишком много внимания, то это свидетельствует о хорошем к нам отношении.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддается сознательному контролю. При постоянном освещении зрачки могут расширяться или сужаться в зависимости от настроения. Если человек возбужден или заинтересован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Таким образом, не только лицевая экспрессия несет информацию о человеке, но и его взгляд.

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

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

Просодические и экстралингвистические средства общения

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, вдоха и т.д.

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

Энтузиазм, радость и недоверие обычно передаются высоким голосом, гнев и страх - тоже довольно высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков. Горе, печаль, усталость обычно передают мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу фразы.

Скорость речи также отражает чувства: быстрая речь - взволнованность или обеспокоенность; медленная речь свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости.

Итак, нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства, мысли, волевые устремления не только наряду со словом, но и помимо него, а иногда и вопреки ему. Более того, хорошо подготовленный человек может по голосу определить, какое движение совершается в момент произнесения той или иной фразы, и наоборот, наблюдая за жестами в ходе речи, можно определить, каким голосом говорит человек. Поэтому не нужно забывать, что иногда жесты и движения могут противоречить тому, что сообщает голос. Следовательно, необходимо контролировать данный процесс и синхронизировать его.

Такесические средства общения.

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

Рукопожатия, например, делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Такой такесический элемент, как похлопывание по плечу, возможен при условии близких отношений, равенства социального положения общающихся.

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

Проксемические средства общения

Общение всегда пространственно организовано. Одним из первых пространственную структуру общения стал изучать американский антрополог Э. Холл, который ввёл сам термин «проксемика», буквальный перевод которого означает «близость». К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнёров в момент общения и дистанция между ними. На проксемические характеристики общения прямое влияние оказывают культурные и национальные факторы.

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.

Нарушение оптимальной дистанции общения воспринимается негативно. Ориентация и угол общения - проксемические компоненты невербальной системы. Ориентация, выражаемая в повороте тела и носка ноги в направлении партнёра или в сторону от него, сигнализирует о направлении мыслей. Если общение носит сопернический или оборонительный характер, то люди садятся напротив; при обычной дружеской беседе - занимают угловую позицию; при кооперативном поведении - занимают позицию делового взаимодействия с одной стороны стола; независимая позиция выражается в расположении по диагонали.

Заключение

Коммуникативная сторона общения представлена тем, что люди обмениваются между собой различными представлениями, идеями, интересами, чувствами, настроениями и т.д. Всё это можно рассматривать как информацию. Но машины (компьютеры) тоже обмениваются информацией, поэтому важно отметить, что в условиях человеческого общения информация не только передаётся, но и формируется, уточняется, развивается. Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее, знаковых систем. В связи с этим выделяют вербальную коммуникацию (речь) и невербальную (неречевые знаковые системы - мимика, жесты, интонация, тон, походка, осанка).

Понятие "невербальное общение" является более широким, чем "невербальная коммуникация". В настоящей работе автор придерживался определения, предложенного В.А. Лабунской, согласно которому, "невербальное общение - это такой вид общения, для которого является характерным использование невербального поведения и невербальной коммуникации в качестве главного средства передачи информации, организации взаимодействия, формирования образа и понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека. Невербальная коммуникация - это система символов, знаков, используемых для передачи сообщения и предназначенная для более полного его понимания, которая в некоторой степени независима от психологических и социально-психологических качеств личности, которая имеет достаточно четкий круг значений и может быть описана как специфическая знаковая система".

Невербальное общение - это пантомимика (телодвижения), мимика, жесты и другие средства: пространственные (расстояние, приближение, удаление, повороты "к" и "от"), временные (раньше, позже) и предметные (наличие, положение предметов и т.п.).

Невербальное общение выступает одним из средств репрезентации личностью своего "Я", межличностного воздействия и регуляции отношений, создает образ партнера по общению, выступает в роли уточнения, опережения вербального сообщения. Для него характерно отсутствие членораздельной звуковой речи.

Следует подчеркнуть практическую важность умения "читать" невербальную информацию. В речи выделяют лингвистические средства и паралингвистические (экстралингвистические). Темп речи, громкость, переходы громкости и темпа, изменения высоты и окраски голоса, - все это средства передачи эмоционального состояния человека, его отношения к передаваемому сообщению. Человек не может сознательно контролировать всю сферу средств своего общения, поэтому часто даже то, что он хочет скрыть, проявляется, например, через движения рук, выражение глаз, положение ног и т.д. Кратко вербальное общение характеризуется тем, что говорится, кем, кому, как, с какой целью и при каких обстоятельствах. Только учтя все эти моменты и еще весь невербальный "аккомпанемент", можно правильно понять и правильно воспринять (выразить) что-либо.

Следует отметить, что общение, в том числе невербальное, играет исключительную роль в любой деятельности человека, в становлении личности, в решении практических и теоретических задач, возникающих в обществе. Чем полнее и обобщеннее будет сформировано умение общаться, тем качественнее будет осуществление любой деятельности человека, в том числе и профессиональной. И это важно учитывать в процессе образования, в подготовке специалистов, в повышении общей культуры общества.

Список использованной литературы

1. Аверкина Л.А. Невербальная коммуникация - важный аспект межкультурной коммуникации // Вестник Московского государственного лингвистического университета. - 2008. - № 554. - С. 123-133.

. Ананьев Б.Г. Личность, субъект деятельности, индивидуальность. - М.: Директ-Медиа, 2008. - 134 с.

. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 363 с.

. Ахьямова И.А. Невербальное общение в социально-педагогической деятельности с детьми // Педагогическое образование в России. - 2010. - № 1. - С. 31-38.

. Ахьямова И.А. Основные подходы к исследованию невербального поведения: история и современность // Образование и наука. Известия Уральского отделения Российской академии образования. - 2009. - № 7. - С. 122-130.

. Байкулова А.Н. Дружеское общение в парадигме обыденного общения // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Филология. Журналистика. - 2010. - № 4. - С. 12-16.

. Белякова Н.В. Генезис невербальных средств общения // Вестник Владимирского государственного гуманитарного университета. Серия: Педагогические и психологические науки. - 2009. - № 21. - С. 155-162.