|  |
| --- |
| **3.2. Невербальные средства общения**Выделяется два вида общения: вербальное и невербальное. Вербальное осуществляется с помощью человеческой речи, с помощью слов. Невербальное — с помощью «языка тела», или невербальных средств общения. Рассмотрим невербальные средства более подробно.*Невербальные средства — это несловесные средства общения.* Роль этих средств иногда незаслуженно принижается, хотя они выполняют в процессе коммуникации очень важные функции. Ученые доказали, что при разговоре люди придают словам лишь 7% значимости, а невербальным средствам—93%. Весьма показательные цифры.Как правило, различают следующие компоненты невербальной коммуникации: а) язык расстояний; б) телодвижения: жесты, позы, мимика, язык глаз; в) звуковые свойства речи; г) вспомогательные средства общения: одежда, косметика, очки и др. Охарактеризуем роль этих средств в общении.Для процесса общения существенное значение приобретают способы, с помощью которых люди используют при коммуникации окружающее их пространство. Одним из родоначальников в области изучения пространственных потребностей был американский ученый Эдуард Т. Холл, который ввел термин *проксе- мика* для обозначения специальной науки, *изучающей принятые в обществе расстояния для разговоров и положение собеседников относительно друг друга.* Ученые определили четыре типа расстояний, которые мы используем в нашей повседневной жизни: интимное, личное, социальное и публичное. Человек, принимающий участие в разговоре, выбирает то или иное в зависимости от его взаимоотношений с собеседником; от природы обсуждаемого вопроса; от своих собственных целей.*Интимное расстояние* сберегается для очень близких нам людей: родителей, детей, супругов, любимых, близких друзей и родственников. Оно не превышает обычно 46 см. Когда мы позволяем кому-то вступить в интимное пространство, мы тем самым сигнализируем о нашей любви и доверии к этому человеку. В том случае, если кто-то вторгается туда без разрешения, мы имеем право на защиту «своих владений».*Личное расстояние,* простирается от 46 см до 76 см и от 76 см до 1,2 м. Более близкая дистанция существует во время дружеского разговора, дальняя используется между людьми, которые достаточно хорошо знают друг друга, но обсуждают неличные дела. Эта зона характерна для официальных приемов, официальных вечеров и др.*Социальное расстояние,* от 1,2 м до 3,5 м, сохраняют между собой люди, которые только что познакомились, а также те, кто находится друг с другом в сугубо официальных отношениях: продавец и покупатель, начальник и подчиненный и др. По словам ученых, занимающихся проксемикой, основной хранитель социального пространства — это стол (стойка, прилавок), так как он автоматически разделяет людей приблизительно на два метра.*Публичное расстояние* распространяется на 3,5 м и более; предназначено для незнакомцев, в общении с которыми мы не заинтересованы. Это расстояние обычно сохраняется людьми в музеях, аэропортах, па вокзалах и других публичных местах. Оно используется также лекторами, выступающими перед аудиторией.Кроме языка расстояний существует еще кинесический язык, включающий в себя жесты, позу, выражение глаз и мимику. Изучением этого языка занимается другая наука — *кинесика.* Большую роль в общении играют *жесты — кратковременные телодвижения, что-либо обозначающие или сопровождающие речь.* По своим функциям все жесты делятся на следующие группы:* + - 1) регулирующие управляют поведением других людей, например, два пальца на сомкнутых губах — знак тишины;
		- 2) реагирующие устанавливают контакт с собеседником и поддерживают его во время разговора, например, кивок — знак согласия, пожатие плечами — недоумение;
		- 3) указательные обычно состоят в указании рукой или пальцем местоположения или направления;
		- 4) выразительные сопровождают самые сильные, кульминационные места речи и подчеркивают эмоциональный настрой говорящего;
		- 5) описательные как бы рисуют фрагмент действительности, о которой идет речь;
		- 6) ритмические упорядочивают нашу речь, например, перечисление может сопровождаться жестом счета;
		- 7) ритуальные используются в различных ритуалах, обрядах;
		- 8) этикетные применяются в ситуациях приветствия, прощания, знакомства и др., например, рукопожатие, объятия, поцелуи.

В зависимости от сложности жесты делятся на три группы:а) простые, состоящие из одного движения (кивок, поклон);* + - б) составные, состоящие из нескольких однородных движений (аплодисменты, жест счета);
		- в) сложные, состоящие из нескольких неоднородных движений (при приветствии интеллигентный человек пожилого возраста не только использует поклон, но и приподнимает при этом шляпу).

Существуют различные правила пользования жестами. Известный американский ученый П. Сопер выделяет, например, такие:Жесты должны быть непроизвольны.Жестикуляция не должна быть непрерывной. Не жестикулируйте руками на протяжении всей речи.Управляйте жестами. Не старайтесь походить на ветряную мельницу.Вносите разнообразие в жестикуляцию. Не пользуйтесь без разбора одним и тем же жестом во всех случаях.Жесты должны отвечать своему назначению. Их количество и интенсивность должны соответствовать характеру речи и аудитории.Во время речи не следует думать о жестикуляции, кроме случаев, когда вам начнет казаться, что она чрезмерна и ее следует сократить.В отличие от жестов *поза* — *это относительно устойчивое положение тела человека в пространстве.* Ученые подсчитали, что всего может быть около 1000 поз: удобных и неудобных, красивых и некрасивых, приличных и не очень приличных. Например, члены одного племени в Северной Австралии отдыхают в такой позе: они стоят на одной ноге, уперев в ее колено ступню другой. У них это считается удобным, красивым, приличным. А у нас? Конечно, нет. Прекрасно чувствует себя американец, садясь и кладя ноги на журнальный столик, прямо перед носом собеседника. Последнему же, если он, допустим, русский, в этой ситуации довольно неуютно. А вот японец может считать, что его не уважают люди, сидящие, положив ногу на ногу. Такая поза, принятая в европейских странах, в Японии неприлична.Существуют также свободные и несвободные позы, которые могут многое сказать собеседнику. Если человек считает, что он находится в безопасной ситуации, если его собеседник приятен, не вызывает негативной реакции, поза человека свободна. Зажатая поза показывает, что ваш собеседник напряжен, ему не нравится разговор, хочется уйти.Заслуживает внимания и *«язык глаз».* Ученые, занимающиеся проблемами человеческого общения, отмечают, что с помощью глаз передаются самые точные и открытые сигналы из всех сигналов человеческой коммуникации, так как они занимают центральное положение на лице человека, а зрачки ведут себя практически полностью независимо. Существуют большие индивидуальные различия в поведении во время контакта глазами. Однако в результате многочисленных научных исследований были выявлены закономерности, знание которых позволяет сделать общение более эффективным:* + - 1) женщины чаще прибегают к контакту глазами, чем мужчины, и более восприимчивы к этому невербальному средству;
		- 2) чаще всего использует «язык глаз» слушающий, говорящий реже прибегает к его помощи;
		- 3) расширенные зрачки говорят о положительном отношении к предмету разговора, суженные зрачки — свидетельство сердитого, мрачного настроения, негативного отношения к разговору;
		- 4) если человек нечестен или скрывает что-то, его глаза встречаются с вашими менее, чем на треть всего времени общения;
		- 5) темные очки на лице собеседника вызывают у большинства людей негативную реакцию. Испытуемые объясняют это двумя причинами:
			* - появляется ощущение, что их разглядывают в упор;
			* — кажется, что при помощи очков человек хочет скрыть свои мысли.

Наконец, последним кинесическим средством является *мимика* — *выражение лица.* Ученые подсчитали, что человек может сделать и распознать приблизительно 250 000 выражений лица. Конечно, все их мы перечислять не будем. Отметим только, что с помощью выражения лица можно передать шесть основных человеческих эмоций: радость, грусть, удивление, страх, гнев, отвращение. Эти выражения универсальны. Все люди, где бы они ни жили, чем бы ни занимались, производят и узнают их. В этом им помогают мимические коды эмоциональных состояний.Последний компонент невербального общения — это пара- лингвистические средства. Когда нам говорят: не важно, что ты говоришь, важно, как ты говоришь, — имеются в виду чаще всего звуковые свойства нашей речи. Их изучением занимается паралингвистика. К звуковым, или паралингвистическим средствам речи относятся:* + - а) интонация: темп (скорость произнесения звуков), тембр (окраска голоса), громкость (сила звучания) и тон (высота звучания);
		- б) паузы (временные остановки звучания);
		- в) слова и звуки-паразиты, а также смех, вздохи, покашливание и др.

Все эти средства носят просодический характер, т.е. не существуют сами по себе, а выступают в речи одновременно со словом, предложением. |