

Лекция №5.
Вербальные и
невербальные средства
общения.

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между оратором и аудиторией, осуществляется по следующим каналам:

- ▶ - речевой (вербальный - от латинского слова устный, словесный);
- ▶ - неречевой (невербальный).

В структуру речевого общения входят:

- ▶ 1. Значения и смысл слов, фраз («Разум человека проявляется в ясности его речи». Диоген). Важно точно употреблять слова, чтобы это было выразительно и доступно, правильно построить фразы, правильно произносить звуки.
- ▶ 2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный),
 - ▶ • Модуляция высоты голоса (плавная, резкая);
 - ▶ • Тональность голоса (высокая, низкая);
 - ▶ • Ритм (равномерный, прерывистый);
 - ▶ • Интонация;
 - ▶ • Дикция.

Наиболее привлекательна в
общении плавная,
спокойная, размеренная
речь.

3. Выразительные качества голоса:
характерные, специфические звуки,
возникающие при общении: смех,
хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.;

- ▶ • Разделительные звуки - это кашель;
- ▶ • Нулевые звуки - паузы;
- ▶ • Звуки назализации - «ХМ-ХМ», «Э-Э-Э» и др.

Исследования показали, что в ежедневном акте коммуникации человека слова составляют 7%, звуки и интонации - 38%, неречевые взаимодействия - 53% .

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

- ▶ 1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движения мышц лица, жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
- ▶ 2. Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и др.
- ▶ 3. Проксемика исследует положения людей в процессе коммуникации.

Мимика - движение мышц лица, отражающее эмоциональное внутреннее состояние, способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации, т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше чем, произнесенные слова. Так замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее $\frac{1}{3}$ времени разговора.

По своей специфике взгляд может быть:

- ▶ деловой, когда он фиксируется в районе лба собеседника, это предполагает создание серьезной атмосферы делового партнерства;
- ▶ светский - когда взгляд опускается ниже уровня глаз собеседника (до уровня губ), это способствует созданию атмосферы светского принужденного общения;
- ▶ интимный - когда взгляд направлен не в глаза собеседника, а ниже лица - на другие части тела до уровня груди. Специалисты утверждают, что такой взгляд говорит о большой заинтересованности друг другом в общении
- ▶ взгляд искоса - говорит о критическом или подозрительном отношении к собеседнику.

Лоб, брови, рот, глаза, нос,
подбородок - эти части лица
выражают основные
человеческие эмоции:
страдание, гнев, радость,
удивление, страх, отвращение,
счастье, интерес, печаль и т.п.

Легче всего распознаются
положительные эмоции:
радость, любовь, удивление,
труднее воспринимаются
человеком отрицательные
эмоции - печаль, гнев,
отвращение.

Познавательную основную нагрузку в ситуации распознавания истинных чувств человека несут брови и губы.

Научно доказано, что левая сторона лица гораздо чаще выдает эмоции человека; это вызвано тем, что правое полушарие, контролирующее эмоциональную жизнь человека, отвечает за левую сторону лица. Положительные эмоции отражаются более или менее равномерно на обеих половинах лица, а отрицательные - ярче выражаются на левой.

5 групп жестов:

- ▶ 1. Жесты-иллюстраторы - это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т.е. образные картинки, изображения («вот такого размера и конфигураций»); кинетографы - телом; жесты «биты» (жесты-«отмашки»); идеографы, т.е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы вместе.
- ▶ 2. Жесты-эмблемы - своеобразные заменители слов и фраз в процессе коммуникации. Например, сжатые вместе, руки по манере рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях - «здравствуйте», а поднятые над головой - «до свидания».
- ▶ 3. Жесты-аффекторы - жесты, выражающие через движение тела и мышц лица определенные эмоции.

- ▶ 4. Жесты-регуляторы - это жесты, выражающие отношение говорящего к чему либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
- ▶ 5. Жесты-адаптеры - это специфические привычки человека, связанные с движениями рук. Это могут быть:
 - ▶ А) почесывания, подергивания отдельных частей тела;
 - ▶ Б) касания, пошлепывания партнера;
 - ▶ В) поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т.п.).

Существуют и микрожесты:
движение глаз, покраснения
щек, увеличенное количество
миганий в минуту,
подергивание губ и пр.

При общении часто возникают следующие виды жестов:

- ▶ • жесты оценки - почесывание подбородка; вытягивания указательного пальца вдоль щеки; вставание и прохаживания и др. (человек оценивает информацию);
- ▶ • жесты уверенности - соединение пальцев в купол пирамиды; раскачивание на стуле;
- ▶ • жесты нервозности и неуверенности - переплетенные пальцы рук; пощипывание ладони; постукивание по столу пальцами; трогание спинки стула перед тем, как на него сесть и др.

- ▶ • жесты самоконтроля - руки сведены ха спину, одна при этом сжимает другую; поза человека, сидящего на стуле и вцепившегося руками в подлокотники, и др.;
- ▶ • жесты ожидания - потирание ладоней; медленное потирание влажных ладоней о ткань;
- ▶ • жесты отрицания - сложенные руки на груди; отклоненный назад корпус; скрещенные руки; дотрагивание до кончика носа и др.;
- ▶ • жесты расположения - прикладывание руки к груди; прерывистое прикосновение к собеседнику и др.;
- ▶ • жесты доминирования - жесты, связанные с выставлением больших пальцев напоказ, резкие взмахи сверху вниз и др.;
- ▶ • жесты неискренности - жест «прикрытия рукой рта», «прикосновение к носу», как более утонченная форма прикрытия рта, говорящая либо о лжи, либо о сомнении в чем-то; поворот корпуса в сторону от собеседника, «бегающий взгляд» и др.

Следует различать 6 позиций или способов взаимоотношений:

- ▶ 1. Передача: предложение, сообщение, предоставление и распоряжение. Тот, у кого что-либо есть, делится имеющийся информацией с другими.
- ▶ 2. Принятие: получение, прием. При проявлении инициативы для получения информации - запрос, заимствование.
- ▶ 3. Сокрытие: удерживание информации, непредставление ее для пользования другими.
- ▶ 4. Пассивность: выжидание, незаинтересованность. Ни да, ни нет, пропуск информации мимо ушей.
- ▶ 5. Агрессивность: конфронтация, указание на слабости и ошибки, критика, проверка, обвинение, осуждение.
- ▶ 6. Отклонение: разграничение сфер, оправдание, протест, несогласие и т.п.