

Содержание:

Введение

Эмоции, как психофизиологическая реакция на окружающую действительность, выполняют отражательную, регуляторную и когнитивную функции, остаются загадочным феноменом, влияющим на коммуникативную деятельность человека. К. Изардом эмоция рассматривается как "нечто, что переживается как чувство, которое мотивирует, организует и направляет восприятие, мышление и действия". Это сложный процесс, сочетающий в себе нейрофизиологический, нервно-мышечный и феноменологический аспекты.

Существует две плоскости эмоций – вербальная, репрезентирующая языковое выражение эмоций, и невербальная, представляющая физиологическое проявление эмоций. Многие работы в области эмотиологии, коммуникативной лингвистики и в области невербальной семиотики акцентируют универсальный и действенный характер невербальных средств как объективных индикаторов эмоционального состояния человека. Поэтому в условиях коммуникации является необходимым рассмотрение особенностей интерпретации невербального поведения как эмоционально информативной и важной по практической направленности составляющей процесса общения.

Коммуникация – это обмен информацией между индивидами посредством общей системы символов. Безусловно, что знание и использование законов эффективного общения облегчает взаимодействие между индивидами. Многие исследователи полагают, что на долю общения посредством слов приходится всего лишь 35% передаваемой информации. Остальные 65% составляют невербальные сообщения, то есть производимые без использования слов. Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит за счет вербальных средств (слов) на 7%, за счет звуковых средств (тон голоса, интонацию звука и т.д.) на 38%, и за счет невербальных средств на 55%. Профессор Бердвислл проделал аналогичные исследования относительно доли невербальных средств в коммуникациях людей. Он установил, что в среднем человек говорит используя слова только в течение 10-11 минут в день, и что каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Подтверждая исследования Мейерабиана, Бердсвилл обнаружил, что словесные сообщения в коммуникации занимает менее 35%, а более 65% информации

передается с помощью невербальных средств коммуникации.

Это свидетельствует о том, что хоть слова и первичны, но важно то, как они были сказаны, какой невербальный подтекст в них был заложен.

Невербальная коммуникация (от лат. *verbalis* - устный и лат. *communicatio* - общаться) – система действий, сигнализирующая о характере взаимодействия и эмоциональных состояниях общающихся индивидов. Прочтение подобного рода элементов поведения способствует достижению высокой степени взаимопонимания и эффективности общения. Отслеживание такой информации дает собеседникам сведения о морально-личностных качествах коммуникатора, о настроении, чувствах, переживаниях, намерениях, мотивах, ожиданиях и т.д.

Актуальность выбранной темы курсовой работы «Невербальные проявления эмоциональных состояний человека» определена предельной важностью несловесной составляющей общения людей. Также для профессии психолога важно уметь идентифицировать эмоциональное состояние клиентов, отслеживая и интерпретируя невербальные сообщения, так как без этого навыка не возможна профессиональная помощь.

Цель данной курсовой работы – раскрытие понимания невербального общения в процессе коммуникации и проявления эмоций через невербалику.

Объект работы – процесс невербальной коммуникации между индивидами.

Предмет курсовой работы – понятие, функции, виды, элементы, специфика невербального общения.

Исходя из цели курсовой работы, видны следующие задачи:

1. ознакомиться с исследованиями ученых, занимающихся изучением невербальной коммуникации;
2. выявить все составляющие несловесного общения;
3. проанализировать сущность процесса невербальной коммуникации;
4. сделать выводы об эффективности общения и влияния на это невербальной стороны коммуникации.

Методы исследования проблемы в работе – теоретический анализ литературы, по теме исследуемой проблемы; анализ результатов исследований ученых, работавших в необходимой области науки.

Практическая ценность выбранной курсовой работы заключается в том, что она

представляет выбранную теоретическую подборку знаний о предмете исследования и выводы , рекомендации о использовании этих знаний.

Структура курсовой работы состоит из введения, семи глав, заключения и списка использованной литературы.

1. Вербальная и невербальная коммуникации

Коммуникация между людьми осуществляется разными средствами. Средства общения разделяют на вербальные и невербальные.

Вербальное общение (использующее знаки) осуществляется с помощью слов , к нему относят человеческую речь. В зависимости от мотивов коммуникаторов (сообщить, выяснить, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, договориться о чем-то и т.д.) возникают разнообразные речевые комбинации текстов. В любом письменном или устном тексте реализуется система языка. Язык - это система знаков и способов их комбинирования, которая служит способом выражения мыслей, чувств и намерений людей и является важнейшим средством человеческого общения. Язык используется в самых разных функциях:

- Коммуникативная. Язык выступает в роли основного средства общения. Благодаря этой функции, люди имеют возможность полноценного общения друг с другом.
- Познавательная. Язык как выражение деятельности сознания. Основную часть информации о мире мы получаем через язык.
- Аккумулятивная. Язык используется для накопления и хранения знаний. Приобретенные опыт и знания человек человек аккумулирует в устном или письменном виде, для использования в будущем.
- Конструктивная. Язык формирует мысли в конкретные образы. При помощи языка мысль «материализуется», приобретает звуковую форму. Выраженная словесно, мысль становится отчетливой, понятной , ясной.
- Эмоциональная. Язык может быть средством выражения чувств и эмоций , когда прямо(словесно) выражается эмоциональное отношение человека к тому, о чем он говорит.
- Контактостанавливающая. Язык как средство установления контакта между индивидуумами.

- Этническая. Язык как средство объединения народа.

Экстралингвистика - это включение в речь пауз и различных не морфологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и т.д.

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

Важно уметь не только слушать речь говорящего, но и слышать интонационный строй речи, оценивать тон и силу голоса, скорость речи и т.д., которые практически выражают наши чувства, мысли, намерения и несут большой объем информации от партнера по общению.

Под невербальной коммуникацией (в узком смысле) следует понимать средство информации, систему невербальных символов, знаков, кодов, использующихся для передачи сообщения. Ключевым моментом такого понимания является указание на внешнее сопровождение психических явлений¹.

Невербальные средства - это целая система несловесных сигналов, внешних телесных движений, мимика, жесты, интонация голоса, осанка, поза, походка человека².

Невербальная коммуникация имеет **иконический** (изобразительный) характер, а вербальной речи присуща **конвенциональность**, то есть условная знаково-символическая форма. Изобразительная иконическая сущность невербальной коммуникации отражается в том, что ее коды и сигналы как бы проявляют особенности предметов и событий, о которых они сигнализируют.

Характерный пример - развитие речи ребенка. На определенной стадии ребенок изобретает свои словоформы для обозначения предметов и событий окружающего мира, изображая голосом предметы и события. И лишь впоследствии эти

Характерный пример - развитие речи ребенка.

1 Лабунская, В., Экспрессия человека: общение и межличностное познание: учебное пособие/В. Лабунская.- Ростов: Феникс, 1999.-9 с.

2 Роль и значение невербальной коммуникации в раннем детстве. Рылова Е. В.//URL:www.academicon.ru

На определенной стадии ребенок изобретает свои словоформы для обозначения предметов и событий окружающего мира, изображая голосом предметы и события. И лишь впоследствии эти временные детские звукоподражательные «слова-изображения» постепенно будут замещены словами из языкового лексикона взрослых, будут замещены словами из языкового лексикона взрослых, параллельно с овладением ребенком грамматическими и фонетическими нормами, характерными для его родного языка. Таким образом, звукоподражательный язык ребенка по своей сути ближе к невербальной коммуникации, нежели к вербальной, характерной для детей более старшего возраста и взрослых.

Иконическая природа невербальной коммуникации лежит в основе всеобщей понятности невербальных средств общения, т. е. независимости их от языковых барьеров. В такой же мере конвенциональная сущность каждого из языков народов мира является причиной языковых барьеров¹.

Исследования показали что в процессе общения человек больше доверяет знакам невербального общения, чем вербальному. По оценкам специалистов мимические выражения несут в себе до 70% информации. При проявлении своих эмоциональных реакций мы, как показывает практика, более правдивы, чем в процессе вербального общения.

Такой высокий процент информации заложенный в невербальном канале объясняется следующими причинами:

- 1) невербальные сигналы сопровождающие вербальное послание вырабатываются автоматически и употребляются неосознанно;
- 2) они считываются непосредственно и поэтому степень их воздействия достаточно высока;
- 3) невербальный компонент окрашивает речь в самые тонкие оттенки отношения, оценки и эмоций;
- 4) через невербалику возможно передавать информацию, которую невозможно выразить словами ;

Эффективность любой коммуникации зависит не только от того , насколько понятны слова и другие элементы вербальной коммуникации, но и навыком отследить и правильно интерпретировать визуальную информацию, то есть взгляд , мимику , жесты, телодвижения, позу, дистанцию, темп , тембр речи и т.д..

1Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с.

И даже если язык является самым используемым, распространенным, эффективным и продуктивным инструментом человеческого общения, все же он не является единственным инструментом.

А так как ученые установили, что с помощью языка мы передаем не более 35% информации своим собеседникам, то важно понять что приходится на оставшиеся 65% информации, передающейся в процессе коммуникации.

Прочтение подобного рода элементов поведения собеседника способствует достижению высокой степени взаимопонимания. Отслеживание такой информации в ходе любого коммуникационного акта дает нам сведения о морально-личностном потенциале партнера, о его внутреннем мире, настроении, чувствах и переживаниях, намерениях и ожиданиях, степени решительности или отсутствии таковой¹.

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Она возможна потому, что за всеми этими знаками и символами в каждой культуре закреплено определенное значение, понятное окружающим. Правда, в случае необходимости им легко придать смысл, понятный лишь нескольким посвященным (обычный кашель может легко стать сигналом, предупреждающим о появлении начальства)².

Невербальные сообщения передают многоплановую информацию и в первую очередь это информация о личности партнера по общению. Владея искусством чтения невербальных сигналов мы можем узнать о человеке многое, так мимика и микроимика несет информацию о ситуативной эмоциональной окраске общения, жесты могут рассказать о темпераменте, поза расскажет о доверии и комфортности общения, одежда и индивидуальный стиль об отношении человека к определенным убеждениям об имидже и тд и тп.

Наблюдая со стороны за общающимися людьми и считывая невербальные сообщения, так же можно получить массу информации об отношениях этих людей, уважают или не уважают друг друга, равные или подчиненные отношения, близкие или далекие и тд.

Отличие невербального языка от вербального в том что первый является естественным, первичным, правополушарным , а второму свойственны социальная и ситуативная обусловленности, линейная временная последовательность, пространственно-временная целостность.

Как отмечает Г. Е. Крейдлин, вербальный и невербальный знаковые коды являются интегральными частями коммуникативной интерактивной системы.

1Игебаева Ф.А., Каюмова А.Ф. Межнациональные различия невербальной коммуникации. В сборнике информационная среда и её особенности на современном этапе развития мировой цивилизации. Материалы Международной научно-практической конференции. 2012. – С.81– 83.

2Грушевицкая, Т. Основы межкультурной коммуникации : учебник для ВУЗов / Т. Грушевицкая. - М. : Юнити, 2005. - 214 с.

Между ними существует различная степень взаимодействия:

1. неречевое сообщение усиливает речевое (например, словесно выраженная неприязнь подчеркивается увеличением дистанции);
2. неречевое сообщение противоречит речевому (например, словесно выражается симпатия, но при этом брови сдвигаются, лоб морщится);
3. неречевое сообщение не согласуется с речевым (например, при обсуждении делового вопроса на невербальном уровне передается информация об эмоциональных отношениях с адресатом) .

И. Н. Горелов пришел к выводу, что в кинесической структуре раньше, чем в слове объективируются отношения партнеров по коммуникации, репрезентируются их психические состояния и социальные роли В. И. Шаховский считает, что первичная семиотическая система превосходит вторичную по надежности, а также силе выражения эмоций, точности их декодирования адресатом, поскольку семантическое пространство языка только частично покрывает окружающий мир. Через выражение глаз, мимику, жесты семантика в сфере эмоциональной коммуникации передается наиболее быстро и воспринимается наиболее адекватно.

Итак , с одной стороны невербальная сторона общения может дополнять , усиливать , точнее и понятнее выражать вербальную , а с другой стороны может ее опровергать , нести иной смысл, спорить с ней . Поэтому в процессе общения важно отслеживать эти сигналы и в случае спорных потоков информации корректировать , прояснять с целью повысить эффективность общения .

2. Специфика невербальной коммуникации

Особенность элементов невербальной коммуникации в том, что они формируются раньше, чем вербальная часть высказывания, которая накладывается на предварительно выраженную невербальную часть. Поэтому все эмоционально-выразительные средства манифестируются в акте сообщения значительно раньше, чем вербальные средства.

Невербальная коммуникация обладает целым рядом особенностей,

которые принципиально отличают ее от вербальной словесной коммуникации, что и позволяет выделить ее в особый информационный канал общей системы коммуникации.

Перечислим основные особенности :

- полисенсорность , то есть использование одновременно разных органов чувств (зрение, слух, обоняние и пр.);
- независимость от смысловой составляющей речи (слова могут значить одно, а интонационная окраска – другое);
- невербальная коммуникация исторически намного старше языкового общения;
- высокая степень произвольности и подсознательности;
- относительная независимость(по проявлению базовых эмоций) от географии использования;
- особенности психофизиологических механизмов восприятия (декодирование мозгом).

Между вербальным и невербальным компонентом могут складываться разные виды отношений.

Не вызывает сомнений, что с помощью слов мы получаем самую разнообразную информацию, в том числе и ту, которая свидетельствует о культуре собеседника. В то же время информацию о том, какой это человек, что он собой представляет, мы получаем через мимику, жесты, интонации. С помощью мимики, жестов, поз выражаются душевная энергия человека, движения, симптомы (например,

побледнение или покраснение лица). Тот, кто хочет правильно понимать своих партнеров по общению, должен, прежде всего, изучить различные средства выражения и уметь их корректно и адекватно интерпретировать 1.

Невербальные сообщения отличаются ситуативностью, они отражают нынешнее состояние участников общения, по ним невозможно получить информацию об отсутствующих предметах или происходящих явлениях в ином месте и времени, что абсолютно решается при вербальном сообщении.

1Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации / И.Н. Горелов Москва: Наука, 1980. – 238 с.

Невербальные сообщения сочетают в себе разнородные элементы, которые при разложении на отдельные составляющие теряют свой смысл.

В то время как вербальные элементы коммуникации можно легко отделить друг от друга на составляющие их слова, фразы и т.д.

Невербалика характеризуется произвольностью и спонтанностью.

Умелые лжецы хорошо скрывают свои мотивы за красотой фраз, но специалист по невербалике отметит несоответствие выдаваемой информации по разным каналам общения, ввиду того что невербальные импульсы практически не поддаются контролю.

Здесь важно отметить, что сегодня в реальной жизни не возможно со 100% гарантией интерпретировать невербальные послания, а можно лишь с большей долей вероятности предположить смысл этих закодированных сообщений. Поэтому специалисты советуют не спешить с выводами, а стараться прояснять несоответствия по ходу общения.

Обучение невербальному языку происходит спонтанно с момента рождения через наблюдение, подражание и копирование невербалики взрослых, так же и считывание и декодирование получаемой невербальной информации происходит неосознанно, автоматически, основываясь на индивидуальном опыте.

3.Типы невербального поведения

Существует множество типов невербального поведения, имеющих отношение к общению или к иным видам деятельности. Каждый вид невербального поведения имеет свой смысл, мотив, причину. Разные исследователи пытались классифицировать типы несловесного общения, возьмем для примера классификационную схему Экмана и Фризена.

Классификационная схема Экмана и Фризена:

Согласно этой схеме, существует пять основных категорий невербального общения:

- иллюстраторы;
- адаптеры/манипуляторы;
- эмблемы;
- эмоции;
- регуляторы.

Иллюстраторы - это виды невербального поведения, с помощью которых мы иллюстрируем то, что пытаемся выразить словами, используя жесты, мимику, позы и т.д.

Адаптеры/манипуляторы - это виды невербального поведения, которые помогают адаптироваться телу в окружающей среде. Мы трем глаза, чтобы лучше видеть, растираем затёкшее место, чтобы усилить кровообращение, качаем ногой, пытаемся успокоиться и т.д. все это важно для выживания.

Эмблемы - это невербальное поведение, передающее сообщение подобно слову или фразе. Такие сообщения существуют во всех культурах, а также используются и по всему миру, то есть интернациональны по сути, например улыбка и кивок головой - для большинства культур означает «да».

Эмоции - этот вид посланий, передаваемых с помощью выражений лица.

Регуляторы - это аспекты невербального поведения, с помощью которых мы регулируем поток речи во время общения. Для этого используются тон, взгляд, интонация, жесты и т.д., например мы можем поглядывать на часы, давая понять, что нам надо закончить разговор.

Также невербальные средства коммуникации делятся на несколько групп:

- естественные экспрессивные;
- искусственные экспрессивные;
- профессиональные ;
- специальные или альтернативные;

Естественные экспрессивные- это мимика , жесты , пантомимика, вокализация , их функция состоит в передаче эмоций, пояснения , замещения отдельных слов или фраз.

Искусственные экспрессивные- это языки танцев , языки музыки и тд.

Профессиональные- это например язык жестов биржевых брокеров.

Специальные -это средства общения людей не способных к устной или письменной речи, например дактильная речь, язык глухих, язык слепоглухих, азбука Брайля , пиктограммы и тд.

4. Физиологические и кросс-культурные основы невербальной коммуникации

Невербальная коммуникация является самой древней формой общения людей. Исторически невербальные средства коммуникации развились раньше, чем язык. Они оказались устойчивыми и эффективными в своих первоначальных функциях и не предполагали высокоразвитого человеческого сознания. Кроме того, постепенно проявились их определенные преимущества перед вербальными: они воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют на адресата, передают тончайшие оттенки отношения, эмоций, оценки, с их помощью можно передавать информацию, которую трудно или по каким-то причинам неудобно выразить словами 1.

Значительная произвольность и в определенной мере подсознательность восприятия и формирования экстралингвистической информации является также ее существенной особенностью по сравнению с речью. При речевом общении человек прежде всего озабочен восприятием смысла слов. Интонационно-

тембровый «аккомпанемент» звуковой речи является как бы вторым планом нашего сознания и в большей степени подсознания. Это вызвано тем, что невербальные средства общения имеют более древнее эволюционное происхождение и соответственно более глубоко расположенные области мозгового представительства. Так, например, помимо центров в правом полушарии, мощнейший центр регулирования эмоционального поведения находится в лимбической системе мозга. Непроизвольность и подсознательность невербального поведения человека (не только голосового, но и двигательного – жест, поза, мимика) часто выдает истинные намерения и мнения говорящего, противоречащие его словам².

Всеобщая, не зависящая от языковых барьеров понятность, т. е. **универсальность** невербального экстралингвистического кода, позволяет людям объясняться и понимать друг друга при незнании языков. Любопытный пример такого рода приводит чешский писатель К. Чапек в рассказе «Дирижер Калина». Человек оказывается по воле судьбы в чужой стране и, не зная языка этой страны, тем не менее понимает случайно подслушанный разговор двух людей: «Слушая этот ночной разговор, я был совершенно убежден, что контрабас склонял кларнет к чему-то преступному. Я знал, что кларнет вернется домой и безвольно сделает все, что велел бас. Я все это слышал, а слышать – это больше, чем понимать слова. Я знал, что готовится преступление, и даже знал какое.

¹Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: «Наука», 1980. – 238 с.

²Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с

Это было понятно из того, что слышалось в обоих голосах, это было в их тембре, в кадансе, в ритме, в паузах, в цезурах... Музыка – точная вещь, точнее речи!» Здесь автором подчеркивается особая способность музыканта Калины с его тонким слухом воспринять и понять, что хотели сказать друг другу люди. Это несомненно так, но предметно-образным эмоциональным слухом, который в данном случае оказал услугу Калине, обладают не только музыканты, но и все люди, правда, в существенно разной степени¹.

Кросс-культурные исследования в изобилии предоставляют нам доказательства того, что небольшой набор мимических выражений лица, отражающих эмоции, является универсальным и распознается всеми, – все люди, независимо от расовой

принадлежности, культуры или пола, выражают гнев, презрение, отвращение, страх, радость, печаль и удивление совершенно одинаковыми способами. Эти выражения лица, всегда несущие одно и то же значение, наблюдаются у людей по всему миру и были зафиксированы также у приматов и людей, слепых от рождения.

В основе невербальной коммуникации лежат два источника — биологический и социальный, врожденный и приобретенный в процессе социализации человека.

Несмотря на множество проделанных исследований, до сих пор ведутся горячие дискуссии по поводу того, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются ли они генетически или приобретаются путем наблюдения и копирования. Доказательством послужили наблюдения за слепыми, глухими, и глухонемыми людьми, которые не могли бы обучиться невербальным сигналам, благодаря слуховым или зрительным рецепторам. Проводились также наблюдения за стереотипной жестикуляцией различных наций и изучалось поведение ближайших антропологических родственников человека - обезьян и макак.

Выводы этих исследований указывают, что жесты поддаются классификации. Например, большинство детенышей приматов рождены со способностью к сосанию, говорящей о том, что эта способность или врожденная или генетическая.

Немецкий ученый Айбль - Айбесфельдт установил, что способность улыбаться глухих или слепых от рождения детей проявляется без всякого обучения или копирования, что подтверждает гипотезу о врожденных жестах. Экман, Фризен и Зорензан подтвердили некоторые высказанные Дарвином предположения о врожденных жестах, когда они изучали выражения лица у людей, представителей пяти глубоко отличных друг от друга культур.

1Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с.

Они установили, что представители различных культур использовали одинаковые выражения лица при проявлении определенных эмоции, что позволило им заключить, что эти жесты должны быть врожденными.

Другим доказательством биологической природы невербальной коммуникации является то, что ее элементы с трудом поддаются сознательному контролю: побледнение или покраснение лица, расширение зрачков, искривление губ, частота

моргания и др.

Но сигналы эмоций, унаследованные человеком от своих предков, достаточно сильно изменились к настоящему времени как по форме, так и по своим функциям. Так, считается, что улыбка человека, связанная с положительными эмоциями, восходит к простому животному оскалу агрессии. Животные отводят взгляд в знак умиротворения, когда не желают схватки, у человека - это сигнал о нежелании поддерживать контакт .

Социальная обусловленность коммуникации, как считают этологи, присуща не только человеку, но и животным. Они зафиксировали довольно много правил невербального общения у животных и птиц: танцы журавлей, пение птиц. Но животные обучаются этим правилам только через имитацию, а человек приобретает их и в ходе процессов инкультурации и социализации¹.

Некоторые нормы невербальной коммуникации имеют общенациональный или этнический , культурологический характер – например :

В Саудовской Аравии хозяин дома после рукопожатия кладет свою левую руку на плечо гостя и целует его в обе щеки.

Иранцы, пожав друг другу руки, прижимают свою правую ладонь к сердцу.

В Конго приветствуют друг друга так: протягивают навстречу друг другу обе руки и при этом дуют на них.

Индусы при приветствии складывают ладони пальцами вверх так, чтобы их кончики поднялись до уровня бровей.

Японцы при встрече кланяются: чем ниже и медленнее, тем важнее персона.

В некоторых североафриканских странах подносят правую руку к своему лбу, потом к губам, а затем — к груди. Это означает: «я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя».

Двойная природа невербальной коммуникации объясняет наличие универсальных, понятных всем знаков, а также специфических сигналов, используемых в рамках только одной культуры.

Люди всех культур выучивают также специфические правила, касающиеся правления выражением эмоций. Эти правила демонстрации представляют собой

неписанный свод указаний относительно того, как управлять выражением своих эмоций и модифицировать это выражение в зависимости от социальной обстановки.

1Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П.

Г91 Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов

/Под ред. А.П. Садохина. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 352 с.

В одном оригинальном эксперименте, позволившем документально зафиксировать существование таких правил, ученые сравнивали выражения, появлявшиеся на лицах американских и японских участников в ответ на стрессовые стимулы. Находясь в одиночестве, и американские, и японские участники демонстрировали совершенно одинаковые выражения лиц, что было зафиксировано при съемке скрытой камерой. Однако в измененных условиях, когда рядом присутствовал обладающий более высоким статусом руководитель эксперимента, поведение американцев и японцев существенно различалось. Если американцы, в целом, все так же открыто выражали негативные эмоции на своих лицах, то японцы по большей части маскировали негативные чувства улыбкой. Отсюда исследователи сделали вывод, что японцы руководствуются социальными законами, диктующими им скрывать негативные эмоции в присутствии лиц более высокого статуса.

Все люди, независимо от расовой принадлежности, культуры или пола, выражают гнев, презрение, отвращение, страх, радость, печаль и удивление совершенно одинаковыми способами¹.

¹Мацумото Д. Психология и культура. М.: Олма-Пресс, 2002.

5. Системы невербальной коммуникации

Важной особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: слуха, осязания, зрения, вкуса, обоняния, каждый из которых образует отдельный канал коммуникации. Типология связана с тем, что, имея понятие о знаковых формах общения и их видах, гораздо проще понять себя и окружающих людей.

Итак разберем эти виды каналов коммуникации:

- 1) слух - Акустическая система невербального поведения
- 2) осязание - Тактильно-кинестетическая система невербального поведения
- 3) зрение - Оптическая система невербального поведения
- 4) обоняние - Ольфакторная система невербального поведения
- 5) вкус - вкусовая система

5.1 Акустическая система невербального поведения

Акустическая система невербального общения использует слух оппонента и восприятие им звуковых колебаний. При этом словесный компонент общения не используется.

Аускультация - наука о слуховом восприятии звуков и об аудиальном поведении людей .

По акустическому каналу невербальной коммуникации мы можем получить информацию об эмоциональном состоянии индивида в процессе общения (об эмоциональной импрессивности , то есть умении определять эмоциональное состояние по голосу говорящего , говорит понятие эмоциональный слух) , эстетической наполненности звука (оценочная характеристика самого звука) , индивидуально-личностную информацию(неповторимость голоса каждого человека) , биофизическую(половые, возрастные различия людей, а также—рост и вес человека), медицинскую (состояние здоровья говорящего) , фониатрическую (состояние голосового аппарата, нарушения голоса), логопедическую (степень нарушения артикуляторных процессов речеобразования - косноязычие, картавость, заикание и тд) , информацию о помехах(помехи сопровождающие процесс речи), пространственную информацию(информация о пространственном расположении говорящего по отношению к слушателю) , социально-типологическую информацию (характеризует национальность говорящего , отражающуюся в акценте и в особенностях произношения фонетических элементов чужой речи), индивидуально-психологическую (круг личностных характеристик человека, проявляющихся в особенностях речи. Можно установить по голосу такие характеристики как воля, темперамент, экстраверсия-интроверсия, доминантность, общительность,

интеллект, неискренность и др.) , составить психологический портрет , определить искренность говорящего (на этом основан «детектор лжи»).

К акустической системе относится паравербальная коммуникация .

Паралингвистика - это наука о звуковых неречевых кодах коммуникации.

Паравербальная коммуникация

К паравербальным средствам общения относятся все те неречевые оттенки , которые влияют на смысл сказанного с помощью вербальных средств . Один из главных законов эффективной коммуникации гласит : «Важно не ЧТО сказано , а КАК .» Этот тип невербальных акцентов активно используется в общении людей и влияет на процесс и результат и соответственно на эффективность последнего.

Примером может быть упражнение применяемое в тренингах по развитию навыков эффективной коммуникации , когда участникам дается набор карточек с написанными на них эмоциями и необходимо произнести слово «Здравствуйте» с разными эмоциями и их оттенками . Это упражнение приводит к пониманию важности невербальных сигналов .

То есть при паравербальной коммуникации информация передается через голосовые оттенки, которым в разных языках придается определенный смысл. Поэтому произнесенное слово никогда не является нейтральным. То, как мы говорим, часто важнее самого содержания сообщения¹.

Действие паравербальной коммуникации базируется на использовании механизма ассоциаций человеческой психики. Ассоциации это

связь, возникающая в процессе мышления между элементами психики, в результате которой появление одного элемента, при определённых условиях, вызывает образ другого, связанного с ним.

Эффект достигается благодаря тому, что говорящий создает общее информационное поле взаимодействия, которое помогает собеседнику понимать партнера.

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера те или иные эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для

достижения определенных целей и намерений.

1Кнапп М.Л., Невербальные коммуникации. – М.: «Наука», 1978. – 308 с.

Такие результаты обычно достигаются с помощью паравербальных средств общения, к которым относится:

Просодика - это темп речи, тембр, высота и громкость голоса;

Экстралингвистика - это паузы, кашель, вздохи, смех и плач (то есть звуки, которые мы воспроизводим с помощью голоса) .

Паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностях языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие и громкие культуры. Например, европейцы отличаются от американцев тем что имеют манеру говорить слишком громко , причина имеет психологические корни – для американцев менее важно слушают их или нет , а более важно выразить свое мнение.

Средствами достижения эффективной коммуникации служат следующие характеристики человеческого голоса:

1)Темп и скорость речи.

Темп речи и манера говорить с определенной скоростью могут рассказать об уверенности или взволнованности, о темпераменте, о возрасте , (с возрастом вследствие ослабления активности артикуляционного процесса темп речи снижается), о носителе определенной культуры(французы и итальянцы говорят быстрее чем например англичане)

Ситуативные изменения присущего человеку индивидуального темпа речи позволяют судить об изменении его эмоционального состояния.

Например о взволнованности можно судить по увеличению темпа речи , а когда человек устал или угнетен темп его речи обычно снижается.

Одна и та же фраза («Прости, я сам(а) все расскажу»), произнесенная по просьбе исследователей профессиональным актером с разными эмоциональными оттенками, имела средний темп произнесения (слогов в секунду) при выражении радости — 5,00; печали — 1,74; гнева — 2,96; страха — 4,45. Аналогичные результаты получены при анализе эмоциональной выразительности вокальной речи¹.

Ритмичность речи ассоциируется в представлении слушателей с уравновешенностью, хорошим настроением собеседника, богатством чувств.

2) Громкость.

Громкость голоса, особенно динамика изменений этого параметра во времени — важное акустическое средство кодирования невербальной информации.

1 Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с.

Например, для *печали* характерна низкая громкость голоса, а для *гнева* соответственно повышенная. Большая громкость голоса сопряжена с выраженной побудительной силой высказывания и часто служит намерению повлиять на собеседника.

Говорить громче бывает легче, если одновременно повышать частоту (так называемый разговор «на повышенных тонах»). Если повышение тона превышает допустимый культурно допустимый уровень для социума, то это воспринимается как проявление агрессии.

Тихий голос ассоциируется с неуверенностью в себе или нехваткой жизненной силы, порой со скромностью.

Манипуляции с громкостью и темпом речи давно являются применимыми в ораторском искусстве.

Наиболее эффективной в практике деловой коммуникации признается тактика постоянного изменения громкости голоса. Часто слово, произнесенное тихим голосом на фоне громкой речи, привлекает к себе большее внимание, чем слово, усиленное криком.

Как показывает коммуникационная практика, усилению эмоциональности речи в иных случаях способствует отсутствие логических доводов.

3) Артикуляция

Артикуляция - это образование звуков с помощью речевого аппарата (губ, языка и тд). Чтобы речь была ясной, четкой, красивой, надо добиться правильного произношения каждой согласной и гласной в отдельности.

Ясное и четкое произношение слов говорит о внутренней дисциплине говорящего, целеустремленности, его потребности в ясности, желании донести мысль до собеседника. Сумбурное, расплывчатое произношение свидетельствует о лени, слабости, ведомой роли во взаимоотношениях.

4)Высота голоса

Высота голоса несет информацию о возрастных, половых, индивидуально-личностных особенностях человека. У женщин и детей голосовые связки короче и тоньше, чем у мужчин, поэтому высота голоса у них выше примерно на октаву. Существует закономерность в индивидуальных различиях в высоте голоса разных людей: высокие и полные люди имеют, как правило, более крупную гортань и более низкие голоса, чем низкорослые и худые.

Фальцет зачастую присущ человеку, у которого мышление и речь больше основываются на интеллекте. Грудной голос является признаком повышенной естественной эмоциональности. Высокий пронзительный голос является признаком страха и волнения.

5) Ударение - это тонально-силовой акцент, который делается на одном слове в речевом такте.

6)Режим речи

Ритмическое говорение означает богатство чувств, уравновешенность, хорошее настроение. Строго циклическое говорение показывает сильное осознание переживаемого, напряжение воли, дисциплину, педантичность. Угловато-отрывистая манера речи служит выражением трезвого, целесообразного мышления.

7)Паузы

Пауза - важная составляющая часть речи. Невербальная коммуникация использует ее для улучшения понимания словесной смысловой нагрузки, акцентируя внимание на аспектах сказанного ранее. Во время общения важно уметь пользоваться кратковременным молчанием, что позволит подчеркнуть необходимые моменты высказывания и дать возможность выговориться партнеру по общению.

5.2 Тактильно-кинестетическая система невербального поведения

Эта система невербальной коммуникации включает в себя все что связано с прикосновениями к телу, данные поступают от рецепторов кожи, мышц, сухожилий, суставов и тд . Это средства общения, включающие:

- -физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
- **-такесику или гаптику** (пожатие руки, хлопанье по плечу и тд);

Учеными доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Неадекватное использование коммуникатором такесических средств может привести к конфликтам и непониманию в общении. Например, похлопывание по плечу возможно только при условии близких отношений (в определенной культуре общества) , равенства социального положения в обществе.

Рукопожатие. Пожатие рук – своеобразный жест, применяемый в момент приветствия, прощания или в случаях одобрения чего-либо . Рукопожатие является непременным атрибутом любой встречи , за исключением некоторых культур. Интенсивность и продолжительность рукопожатия могут быть очень информативными. Продолжительное рукопожатие говорит о волнении , короткое и вялое – о безразличии, умеренное ,вместе с улыбкой – о дружелюбии и тд.

Выделяют несколько видов рукопожатий :

- доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз , выражает стремление к доминированию, попытку взять ситуацию под свой контроль);
- покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх , означает готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доминирование признается);
- равноправное(ребром ладони вниз , фиксирует положение равенства собеседников);
- доверительное (обе ладони обхватывают ладонь собеседника , подчеркивает стремление к искренности, дружелюбию, доверительности).

- *Поцелуй.* Поцелуй выражает искреннее чувство любви , доброжелательности и приязни между людьми. Поцелуй между приятелями, друзьями или родственниками выражает симпатию и дружелюбность , а между влюбленными говорит о сильных чувствах .
- *Поглаживание.* Поглаживания доставляют человеку приятные ощущения . Через поглаживания , прикосновения к телу (руке например) мы можем почувствовать расположение к собеседнику или напротив неприязнь , если в этом действии было что-то неприемлемое для нас .
- *Похлопывание.* Этот жест демонстрирует одобрение или поддержку в большинстве культур .

В зависимости от цели и характера прикосновения разделяются на следующие типы:

- 1) профессиональные (осмотр врача);
- 2) ритуальные (рукопожатия, дипломатические поцелуи);
- 3) дружеские;
- 4) любовные;

Прикосновения необходимы в коммуникации для усиления или ослабления контакта . Важно понимать что использование прикосновений зависит от культуры, принадлежности к женскому или мужскому полу, возраста, статуса человека и типа личности. В каждой культуре есть свои обычаи, традиции и законы об использовании прикосновений. Есть культуры в которых запрещается прикосновение мужчины к мужчине, в других культурах запрещается женщинам прикасаться к мужчинам.

Результаты исследований различных культур утверждают что, в одних культурах прикосновение очень распространено(контактные), а в других совсем отсутствует(дистантные). К контактными культурам принадлежат латиноамериканские, восточные, южно-европейские культуры, в то время как североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы принадлежат к дистантным (низкоконттактным) культурам , то есть предпочитают находиться при общении на расстоянии от собеседника, причем азиаты используют большую дистанцию, нежели североамериканцы и североевропейцы.

Таким образом умелое и грамотное использование прикосновений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера.

5.3 Оптическая система невербального поведения

Кинесика - наука о языке жестов и жестовом поведении человека в коммуникативных актах .

Кинесика – оптический канал восприятия , который рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения, через совокупность телодвижений, жестов и поз . Этот термин был предложен для изучения общения посредством движений тела. Кин - мельчайшая единица движения, из них складывается поведение ,так же как речь складывается из слов, предложений и фраз. Считывая кинемы, мы интерпретируем сообщения, передаваемые через жесты и другие телодвижения.

К кинесике относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Общение происходит за счет зрительного контакта собеседников и передачи информации через органы зрения. Внутреннее эмоциональное состояние человека описывают жесты, поза и мимика.

В своем труде «Характероанализ» В. Райх определил характер как структуру устойчивых психических особенностей, проявляющихся в типичных способах поведения в определённых жизненных ситуациях. И в своих наблюдениях он заметил, что доминирующие черты характера часто проявляются в телесной сфере. Они могут быть выражены в походке, жестах, позе, мимике и так далее.

- **Мимика**
- Мимика – это выражение лица человека, с помощью комплексного движения лицевых мышц. Мы легко распознаем позитивные и негативные пиковые эмоции , но теряемся в оттенках.

Эмоции по-разному отражаются на правой и левой стороне лица, это происходит потому что, что работа левого полушария, отвечающего за контроль над речью и интеллектуальной деятельностью, отображается на правой половине лица и легче контролируется. Правое полушарие, управляющее эмоциями, воображением, сенсорной деятельностью, отвечает за левую половину лица и труднее поддается контролю. Поэтому все, что вы хотите продемонстрировать и какие эмоции вы контролируемо выбираете скорее отобразится на правой половине, а что хотите скрыть отразится на левой стороне. Из-за совместной работы полушарий изменения будут мгновенными, но неестественность будет заметна наблюдательному взгляду.

- **Виды мимики:**

сильная - слабая; неопределенная - красноречивая; беспорядочная, судорожная, гармоничная; разнообразие мимических картин, быстрота смены мимических формул, способность передавать нюансы; стереотипная, индивидуальная и тд.

Если мы заинтересованы в общении то лицо партнера привлекает наше внимание, поскольку выражение лица позволяет получать обратную связь о том происходит в коммуникации. Считается, что в выражении лица участвуют 55 компонентов, сочетание которых способно передать до 20000 смыслов

- **Жесты**

- Жесты — это своеобразная аранжировка манер поведения человека, это движения рук или кистей рук.
- Жесты делятся на самопроизвольные(произвольные) и искусственные(непроизвольные), культурно обусловленными и физиологическими(зевота, чесывание). Самопроизвольные выражают переживаемые эмоции. Искусственные жесты еще называют профессиональными, поскольку их используют люди разных специфических специальностей, например, биржевые маклеры, «язык глухонемых», жесты спортивных судей.

Жесты-адапторы - движения рук, ориентированные на себя или на использование физических объектов (потирание рук, верчение карандаша в руках), помогающие приспособиться к окружающей среде. Большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договорной характер.

Их классификация следующая:

1. Иллюстраторы - описательно-изобразительные и выразительные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл. Они помогают говорящему более глубоко раскрыть смысл сказанного .
2. Эмблемы или конвенциональные жесты, используются при приветствии или прощании, приглашении, запрещении, оскорблении и т. п. Сюда же относятся все неприличные жесты , выражающие нецензурные сообщения.
3. Модальные жесты - жесты одобрения, недовольствия, иронии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, разочарования, отвращения, радости, восторга, удивления- то есть все что выражает эмоциональное состояние человека, его оценку окружающего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изменении активности субъекта в ходе коммуникации.
4. Ритуальные жесты (тайцы складывают руки ладонями друг к другу в знак приветствия и уважения , и др.) .

Н.И. Смирнова предлагает следующую классификацию жестов:

1. *Коммуникативные* - понятны без речевого контекста и имеют собственное значение в общении:

- • приветствия и прощания;
- • угрозы, привлечения внимания, подзывающие, приглашающие, запрещающие;
- • оскорбительные, дразнящие, встречающиеся в основном в общении детей;
- • утвердительные, отрицательные, вопросительные, выражающие благодарность, примирение;
- • прочие, встречающиеся в различных ситуациях межличностного общения (например, жест, передающий готовность отвечать на заданный преподавателем вопрос или нежелание выполнять, совершать то или иное действие; жест, означающий конец работы, победу).

2. *Подчеркивающие* - как правило, сопровождают речь, подчеркивают сказанное и вне речевого контекста теряют смысл.

3. *Модальные* - выражают оценку, отношение к предметам, людям, явлениям окружающей среды:

- одобрение, недовольствие, ирония, недоверие;

- неуверенность, незнание, страдание, раздумье, сосредоточенность;
- растерянность, смятение, подавленность, разочарование, отвращение, радость, восторг, удивление.

4. *Горизонтальные* жесты, как правило, воспринимаются позитивно.

5. *Вертикальные* - подавляют и воспринимаются негативно¹.

¹Смирнова Н.И. Сопоставительное описание элементов русской и английской кинесической коммуникации // Национально-культурная специфика речевого поведения / ред. А. А. Леонтьев и др. - М. : Наука, 1977. - С. 219-247.

Во всем мире основные жесты не отличаются друг от друга. Когда люди счастливы, они улыбаются, когда они печальны — они хмурятся, когда сердятся — у них сердитый взгляд².

- Жестикуляция людей всегда индивидуальна как почерк, как линии на ладони, она может рассказать о национальных корнях, о темпераменте, эмоциях, об образовании, статусе и тд.

Поза

Поза - это положение, принимаемое человеческим телом в пространстве, положение тела, головы и конечностей по отношению к друг другу. Презентация позиции тела напрямую связана с состоянием психики человека. Эмоции человека и его тело неразрывно связаны, и изменения одного, влечёт за собой изменение другого. Эмоции изменяют мышечное напряжение. Изменение положение тела способно изменить эмоциональное состояние.

Английский исследователь, Чарльз Дарвин в своей книге (1872) «Эмоции людей и животных» доказательно утверждает: «Определенные движения и позы (иногда в значительной степени) способны вызывать соответствующие эмоцию ...Примите печальную позу, и через некоторое время вы будете грустить... Эмоции побуждают к движению, но и движения вызывают эмоции».

В коммуникативистике при общении выделяют три группы поз:

1. Открытость или закрытость для общения (включенность, исключенность). О закрытости говорят скрещенные на груди руки и поза «нога на ногу», отклонение на спинку стула. Открытость к общению сигнализирует

развернутостью корпуса к оппоненту и наклоном вперед.

2. Доминирование или зависимость. Доминирование в позе проявляется в «нависании» над партнером, похлопывании его по плечу, руке на плече собеседника. Зависимость - взгляд снизу вверх, сутулость.
3. Противостояние или гармония. Противостояние проявляется в сжатых кулаках, выставленном вперед плечом. Гармоничная поза всегда синхронизирована с позой партнера, открыта и свободна .

1 Пиз, А. Язык телодвижений/А. Пиз.-М.:Эксмо, 2007.-94 с.

Походка

Походка - это понятие определяющее совокупность всех признаков, характеризующих манеру ходьбы данного индивидуума.

Походка, как глаза, отражает душу человека: все зажимы, скованности, эмоции явно влияют на походку. Походка отражает и формирует личность и характер человека. По походке несложно рассказать о многих психологических чертах человека, но это процесс двусторонний , меняя свою походку, можно постепенно менять свой характер.

Походка имеет ряд характеристик: ритм, скорость, длину шага, давление на поверхность. К ней также относят элементы движения при ходьбе, например: положение носков, движения рук, плеч.

Характер походки говорит о физическом самочувствии, возрасте, о состоянии человека.

Функции походки:

- • *индикаторная* (свидетельствующая о текущем состоянии субъекта);
- • *коммуникативная* (регулирует пространство общения);
- • *социальной стратификации* (система признаков и критериев социального расслоения, неравенства в обществе;
- условия, при которых социальные группы имеют неравный доступ к таким социальным благам, как деньги, власть, престиж, образование, информация, профессиональная карьера, самореализация и т. п.) и т. д.

По походке можно сказать о целеустремленности , активности ,готовности к действиям (быстрая энергичная походка) , о критичности и скрытности (руки в карманах), об угнетенности расскажет опущенная голова и взгляд под ноги , о

самодовольстве и заносчивости расскажет высоко поднятый подбородок и тд .

Визуальный контакт

- «Контакт глаз» или **окулистика** -использование движения глаз или контакт глазами в процессе коммуникации, это взаимодействие через систему взглядов , это интенсивность, длительность, частота обмена взглядами со стороны собеседников.

- Глаза-зеркало души и изменение ширины зрачков, степени открытости глаз, направления и движения взгляда в процессе общения о многом говорят в процессе общения.

- Глаза дают человеку получать знания сразу из 5 источников:

1. Изменение формы глаз из-за сокращения окологлазных мышц.
2. Направление взгляда. «Прячут глаза» (отводят в сторону) обычно в чем то провинившиеся люди или лжецы.
3. Моргание. Не считая физиологически обусловленную необходимость в смачивании роговицы глаза учащенное моргание может рассказать о нервозности партнера по общению .
4. Размер зрачков. Это психофизиологическая реакция на определенные эмоциональные переживания , регулируемая вегетативной нервной системой , например в возбужденном состоянии зрачки расширяются .

- **Физиогномика**

- Физиогномика – это метод определения типа личности человека, его душевных качеств и состояния здоровья, исходя из анализа внешних черт лица и его выражения.
- Лицо человека — как открытая книга. В нем говорит все — брови, глаза , рот, нос , уши, каждая морщинка. С возрастом лица меняются, но самые главные черты остаются неизменными, а некоторые начинают проявлять себя более явно. Физиогномика — одна их самых древних наук в мире и возникла в Китае. Китайские физиономисты говорят, что по лицу человека можно прочесть даже его судьбу.
- Физиогномика описывает характерологические особенности индивидуума через форму , размер, направленность и тд частей лица .

5.4 Ольфакторная система невербального поведения

Ольфакторная система коммуникации основана на человеческом обонянии.

Одорика - наука о запахах тела и используемой человеком косметики.

Аналізу подвергаются все окружающие запахи.

К ольфакторной системе относятся:

- Естественные(запах тела).
- Естественные запахи в настоящее время в развитых культурных сообществах являются социально нежелательными. Они больше участвуют в выборе и регуляции коммуникативных процессов с близкими людьми (например, обеспечивают выбор партнера ,узнавание друг друга партнерами, членами семьи и др)
- Искусственные (запах парфюмерии или косметики).
- Использование определенной парфюмерии является показателем общей культуры человека и информативным компонентом невербального общения , рассказывающем о состоянии, отношении к себе и другим , качествах личности, статусе, роли и тд.Современные исследования подтверждают роль ольфакторной коммуни-кации в сексуальных отношениях, так сегодня доказано, что мужчины и жен-щины находят друг друга по запаху, который определяется вомероназальным органом (вомером) – сенсорным органом, реагирующим на различные хими-ческие вещества, при этом у видов, которые им обладают, он опосредствует действие феромонов. Эксперименты швейцарского биолога К. Ведекинда, в которых он исследует реакцию женщин на запах мужского пота показывают, что женщину сильнее привлекает запах того мужчины, чей генный набор наиболее отличается от ее собственного , поскольку гены главного комплекса гитосовместимости (ГКГС) у каждого живого организма неповто-римы, как отпечатки пальцев, а белки, вырабатываемые ГКГС-генами, издают индивидуальные запахи. Таким образом, иммунная система человека определяет его индивидуальный запах, служащий ориентиром при выборе партнера. Феромоны рассматриваются как один из компонентов невербаль-ной коммуникации, играющей важную роль в отношениях между мужчинами и женщинами¹.

1Мошкин М.П., Герлинская Л.А., Нагатоми Р. Запах который не лжет // Российская наука: Мечта света. М., 2006.

6. Дополнительные элементы невербальной коммуникации

Сенсорика.

Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуникации, основывающийся на чувственном восприятии представителей других культур с помощью осязательных органов.

Мы выстраиваем общение с собеседником в зависимости от того как чувствуем запахи , воспринимаем звук и цвет , ощущаем вкус и тд.

Представители других культур могут сильно отличаться в своих предпочтениях ароматов , вкусов национальной кухни , цветовых сочетаний , звуков музыки и тд , то что в одной культуре норма, может быть неприемлемо в другой культуре или просто непривычно.

Все сенсорные факторы действуют совместно и в результате создают сенсорную картину той или иной культуры. Оценка, которую мы даем этой культуре, зависит от соотношения числа приятных и неприятных сенсорных ощущений. Если приятных ощущений больше, мы оцениваем культуру положительно. Если больше негативных ощущений, культура нам не нравится.

Проксемика

Проксемика - это использование пространственных отношений при коммуникации. Данный термин был введен американским психологом Э. Холлом для анализа закономерностей пространственной организации коммуникации, а также влияния территорий, расстояний и дистанций между людьми на характер межличностного общения. Исследования влияния пространственных отношений показали, что они существенно отличаются в разных культурах и являются значимыми для коммуникации.

Для каждого человека существует понятие личного пространства вокруг него , которое является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает

как вторжение во внутренний мир, как нарушение личных границ. Исходя из этого общение всегда происходит на определенной дистанции друг от друга, и это является важным показателем типа, характера и глубины отношений. Границы личного пространства устанавливаются подсознательно и зависят от культуры, от отношений с собеседником, от индивидуальных особенностей. Изменение дистанции говорит об изменении в отношениях. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к какой-либо культуре или субкультуре, конкретных социальных обстоятельств и др. Э. Холл в результате своих наблюдений выделил четыре зоны коммуникации:

- 1) интимную - разделяющую достаточно близких людей, не желающих посвящать в свою жизнь третьих лиц;
- 2) личную - расстояние, которое поддерживает индивид при общении между собой и всеми другими людьми;
- 3) социальную - дистанция между людьми при формальном и светском общении;
- 4) публичную - дистанция общения на публичных мероприятиях (собраниях, в аудитории и др.)

Исследования доказали что чем больший дискомфорт мы испытываем при приближении кого то и вторжении в личное пространство, тем больше гормонов стресса и борьбы вырабатывается в крови.

В западноевропейских культурах интимная зона составляет около 60 сантиметров. В культурах восточноевропейских народов эта дистанция равняется приблизительно 45 сантиметрам. В странах южной Европы и Средиземноморья это расстояние от кончика пальцев до локтя руки.

Однако для процесса коммуникации наиболее важным является личное пространство, непосредственно окружающее тело человека. Эта зона равняется 45—120 сантиметров, и в ней происходит большая часть всех коммуникационных контактов человека. Это оптимальное расстояние для коммуникации с близкими людьми.

Исследования по вопросу коммуникационной проксемики, проведенные в семи странах Европы, показали, что для личного общения англичане используют больше пространства, чем французы и итальянцы.

Социальная зона - это то расстояние, на котором мы держимся при общении с незнакомыми людьми или при общении с малой группой людей. Социальная (общественная) зона располагается в промежутке от 120 до 260 см. Она наиболее удобна для формального общения, поскольку позволяет ее участникам не только слышать партнера, но и видеть. Поэтому такое расстояние принято сохранять при деловой встрече, совещании, дискуссии, пресс-конференции и пр.

Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. Здесь очень важно интуитивное чувство дистанции общения, поскольку при нарушении социальной зоны бессознательно возникают отрицательная реакция на партнера и психологический дискомфорт, которые приводят к неудачным результатам коммуникации.

Публичная зона - это расстояние, предпочтительное при коммуникации с большой группой людей, с массовой аудиторией. Эта зона предполагает такие формы общения, как собрания, презентации, лекции, доклады и речи и пр. Публичная зона начинается с расстояния от 3,5 метров и может простирается до бесконечности, но в пределах сохранения коммуникационного контакта. Поэтому публичную зону еще называют открытой .

Хронемика

Хронемика - это использование времени в невербальном коммуникационном процессе.

Отношение к временным установкам , обычаям , традициям , правилам существенно отличаются в зависимости от культуры . Например, то как относятся к опозданиям различаются в разных культурах , какой отрезок времени считается допустимым при опоздании также отличается и это может повлиять на эффективность коммуникации , если встреча происходит представителей разных культур .

Исследования хронемики различных культур позволяют выделить две основные модели использования времени: монохронную и полихронную.

Монохронная модель время представляет в виде дороги или длинной ленты, разделенной на сегменты. Это разделение времени на части приводит к тому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов.

Полихронная модель не имеет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами одновременно . Время здесь воспринимается в виде пересекающихся спиральных траекторий или в виде круга. Крайним случаем являются культуры, в языках которых вообще нет слов, относящихся ко времени (например, у североамериканских индейцев).

В монохромной культуре время постоянно контролируется, считается, что время - деньги, в полихронной культуре о точном использовании времени даже не задумываются. Русская, латиноамериканская, французская культуры- это полихронные культуры, а немецкая, североамериканская - монохронные культуры .

Хронемика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре. Так, в крупных городах мы должны идти по улицам быстрее, чем в маленьких деревушках.

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени, первые связаны с формальным общением и точным определением и конкретным указанием времени , а вторые соответственно с неформальным общением где определение времени расплывчато .

Физикатика – это физические свойства человека , как невербальная информация (физические характеристики, формы тела, его размеры, вес, рост , сложение , цвет волос и тд).

Привлекательность, красивое тело, допустимый вес и тд являются носителями невербальной информации в коммуникации. Предвзятости по отношению к малопривлекательным людям или к людям с физическими недостатками давно укоренились в сознании российского общества, и они ухудшают коммуникационные возможности .

Артефактика или Системология

К артефактам относится одежда, обувь, аксессуары , украшения.

Одежда, являясь сильным невербальным сигналом, вызывает интерес специалистов в области межличностной коммуникации и имиджмейкинга. Костюм в качестве знаковой системы совершенно обоснованно выделяется Г.Е.

Крейдлиным, получив название системология , а И.П. Яковлевым – артефактика.

Одежда является тонким индикатором, позволяющим судить о внутреннем мире индивидуума , его актуальном психическом состоянии и личностных

переживаниях, то есть является коммуникативным знаком. Она увеличивает семантически значимую информацию, что усиливает впечатление о человеке.

Костюм передает информацию, которую трудно выразить вербально. Так, для демонстрации высокого социального статуса нередко прибегают именно к атрибутам дорогих брендовых костюмов и аксессуаров.

«Одежда» является более узким, нежели «костюм», понятием. Последний включает элементы одежды, обувь, аксессуары, прическу, макияж и связывает их смысловым единством. Именно такая система является выразителем социальной и индивидуальной характеристик человека, его материальных возможностей и профессионального статуса, возраста, пола, характера, эстетического вкуса и тд.

Эксперименты социальных психологов показали, что одежда является символом авторитета.

•

7. Преобладание невербальных каналов коммуникации над вербальными.

Исследования в области коммуникаций показывают, что лишь небольшая доля смысла, который люди извлекают из своих взаимодействий, передается словами, подавляющая часть сообщений передается и получается невербальными способами. Работы, демонстрирующие преобладание невербальных каналов коммуникации над вербальными, включают исследования на тему сообщения дружелюбного или враждебного отношения, отношений подчинения или превосходства, дружелюбия, одобрения и уважения, позитивного отношения и доминирования, положительной, отрицательной или нейтральной оценки, восприятия лидера, честности и нечестности и доверия и тд.

Во всех этих исследованиях вклад невербального поведения в содержание сообщения, получаемого оценщиками, оказывался достаточно большим. По всем рассмотренным исследованиям средняя величина воздействия оказалась равной 0,56 (среднее $r = 0,75$). Такое значение можно считать исключительно большим; во многих современных психологических экспериментах оцененная таким же образом величина воздействия равняется приблизительно 0,09, что еще раз подтверждает важность невербального аспекта коммуникации¹

Значение невербального поведения в передаче противоречивых сообщений.

Вклад невербального поведения представляется еще более весомым, когда передаются противоречивые сообщения. То есть, встречаясь с двусмысленным сообщением, составленным из противоречащих друг другу сигналов, поступающих по вербальному и невербальному каналам, люди, как правило, больше доверяют невербальному поведению. Так, Фридман демонстрировал участникам эксперимента выражения лиц, изображающие одну из четырех эмоций, в сочетании с позитивным или негативным вербальным содержанием. Участников просили оценить степень позитивного отношения в комбинированном сообщении. Результаты показали, что невербальные стимулы (выражения лица) имели намного более сильное влияние на мнение оценщиков, чем вербальные стимулы.

Мехрабиан и Винер сконструировали звуковые стимулы, составленные из позитивных, негативных или нейтральных слов, произносимых голосом, тон которого отражал позитивные, негативные или нейтральные эмоции.

1Мацумото Д. Психология и культура. М.: Олма-Пресс, 2002.

Участники исследования прослушивали эти комбинированные стимулы и с помощью линейной шкалы делали оценку позитивного отношения, выраженного в них. И опять-таки тон голоса влиял на оценку намного сильнее, чем содержание слов.

Общение - это сложный, запутанный процесс, в котором задействовано множество различных каналов передачи информации и передается множество различных сообщений. Мы получаем огромное количество информации по разным каналам и сложным образом синтезируем ее, чтобы извлечь смысл. Львиная доля нашего сознательного внимания тратится на восприятие и интерпретацию вербальной информации, полученной от других людей, в то время как считывать и интерпретировать очень важные невербальные составляющие мы учимся, в основном, бессознательно и автоматически.

Мы не обучаемся невербальному поведению как вербальному, это происходит неформально естественным путем наблюдения и копирования.

Тем не менее все мы выучиваем правила, согласно которым представители нашего общества и нашей культуры строят свое невербальное поведение и интерпретируют невербальное поведение других. Мы получаем невербальные

сообщения, обрабатываем их, определяем их смысл и объединяем с вербальными сообщениями, которые получаем посредством языка и это характерно для всех культур.

Заключение

Наука, предметом которой являются невербальное поведение и взаимодействие людей, называется **невербальной семиотикой**.

Это молодая наука и как целостная научная дисциплина она еще только складывается. Входящие в нее частные науки изучены в разной мере и обособленно: они почти не связаны одна с другой, что было видно из исследования материалов к данной курсовой работе. Подводя итоги можно сказать, что значительнейшая часть человеческого общения разворачивается в подводной части "коммуникативного айсберга" - в области невербального общения. И именно к этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнёру по общению. Через систему невербальных средств транслируется вся информация об эмоциональных состояниях, испытываемых людьми в процессе общения. К анализу "невербалики" люди прибегают в тех случаях, когда не доверяют словам партнёров, когда информация поступающая из вербального и невербального каналов противоречива, тогда невербальные сообщения преобладают и помогают определить искренность партнера.

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации, а порой, наоборот, речевая составляющая является дополнительной в коммуникации, а основное сообщение выражается невербальными средствами.

Невербальное поведение личности в общении в межличностном познании полифункционально.

Оно:

- * создает образ партнера по общению;
- * выполняет функцию опережающей манифестации психологического содержания общения (относительно речи);
- * выступает в качестве способа регуляции пространственно-временных параметров общения;

- * поддерживает оптимальный уровень психологической близости между общающимися;
- * выступает в качестве маскировки «Я-личности»;
- * является средством идентификации партнеров по общению;
- * выполняет функцию социальной стратификации;
- * выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений;
- * выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения;
- * является индикатором актуальных психических состояний личности;
- * выполняет функцию экономии речевого сообщения;
- * выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального сообщения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного;
- * выполняет функцию контроля аффекта, его нейтрализации или создания социально значимого аффективного отношения;
- * выполняет функцию разрядки, облегчения, регулирует процесс возбуждения;
- * является одним из показателей общей психомоторной активности субъекта (темп, амплитуда, интенсивность, гармоничность движений).

Невербальное поведение несет информацию не только в соответствии с основным средством общения – речью. Существует сложная взаимосвязь между невербальной и вербальными программами поведения.

В данной курсовой работе мы исследовали невербальные проявления эмоциональных состояний человека и можно сделать следующий вывод : что эмоциональные состояния индивидуумов проявляются через акустический канал , используя голос как инструмент передачи эмоций , влияя на тон , высоту , тембр , и тд . Экстралингвистические средства показывают изменение эмоций через включение в речь пауз и различных не морфологических явлений человека: плача, кашля, смеха, вздоха и тд . Паравербальные через голосовые оттенки . Тактильно-кинестетическая система невербального поведения через Такесику поможет идентифицировать эмоциональный настрой по рукопожатию . Оптическая система

поможет используя Кинесику и расскажет через жесты, мимику и пантомимику что чувствует человек в момент коммуникации.

Завершая исследование можно сказать что эмоциональное состояние проявляется через все существующие системы невербальной коммуникации, следовательно имея навык идентифицировать сигналы этих систем опытный психолог может быть полезен клиенту, обратившемуся за помощью.

Список использованной литературы

1. Биркенбил В., Язык интонации, мимики, жестов. - С.-П.: «Питер», 1997. – 176 с.
2. Бороздина Г.В., Психология делового общения. Глава 7. Имидж делового человека. – М.: «Деловая книга», 1998. – 247 с.
3. Винокур Т. Г., Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М.: «Наука», 1993. – 159 с.
4. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. – М.: «Наука», 1980. – 238 с.
5. Кнапп М.Л., Невербальные коммуникации. – М.: «Наука», 1978. – 308 с.
6. Конечкая В.П., Социология коммуникации. – М.: МУБУ, 1997. – 164 с.
7. Лабунская В. А., Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). - Ростов-на-Дону: «Феникс», 1988. – 246 с.
8. Лабунская В.А., Экспрессия человека: общение и межличностное познание. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 1999. – 214 с.
9. Леонтьев А. А., Психология общения. – М.: «Смысл», 1997. – 239 с.
10. Морозов В. П., Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 189 с.
11. Холл. Э. Как понять иностранца без слов. – М.: «Наука», 1995. – 197 с.
12. Грушевицкая, Т. Основы межкультурной коммуникации : учебник для ВУЗов / Т. Грушевицкая. - М. : Юнити, 2005. - 214 с.

13. Мацумото Д. Психология и культура. М.: Олма-Пресс, 2002.
14. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. - М.: Аспект Пресс, 2003. - 363 с.
15. Смирнова Н.И. Сопоставительное описание элементов русской и английской кинесической коммуникации // Национально-культурная специфика речевого поведения / ред. А. А. Леонтьев и др. - М. : Наука, 1977. - С. 219-247.
16. Мошкин М.П., Герлинская Л.А., Нагатоми Р. Запах который не лжет // Российская наука: Мечта света. М., 2006.
17. Байкулова А.Н. Дружеское общение в парадигме обыденного общения // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Филология. Журналистика. - 2010. - № 4. - С. 12-16.
18. Пиз, А. Язык телодвижений/А. Пиз.-М.:Эксмо, 2007.-94 с.
19. Бестужева Е. Невербальные средства коммуникации // Дошкольное воспитание. - 2007. - № 5. - С. 62-67.
20. Роль и значение невербальной коммуникации в раннем детстве. Рылова Е. В. // URL: www.academicon.ru
21. Игебаева Ф.А., Каюмова А.Ф. Межнациональные различия невербальной коммуникации. В сборнике информационная среда и её особенности на современном этапе развития мировой цивилизации. Материалы Международной научно-практической конференции. 2012. - С.81- 83.