**2.1. Невербальное общение и его функции**

Невербальное общение по своей значимости не уступает вербальному (словесному), а зачастую и превосходит его. Если передача мыслей, как правило, требует словесной формы общения, то передача собеседнику отношения, эмоциональных состояний и побуждений в значительной мере происходит без участия речи.

Невербальное общение важно само по себе, но особое значение оно приобретает в сочетании со словесным (вербальным) общением. Невербальные сигналы способны усилить или, наоборот, ослабить эффект произнесенных слов, придавать сказанному особую эмоциональную насыщенность и окраску и даже изменить значение слов на противоположное. На основании невербальной информации мы формируем образ партнера по общению, устанавливаем, насколько он нам психологически близок и каковы его действительные намерения.

Невербальное общение разнообразно, имеет множество разновидностей и заполняет всю нашу жизнь. Особое значение имеют всевозможные невербальные сигналы в профессиональном межличностном и групповом общении, при выступлениях перед аудиторией, а также в опосредованных формах общения.

Общение людей не всегда происходит с использованием слов. Значительный массив информации мы передаем друг другу, не прибегая к словам.

Следует отличать те невербальные сигналы, которые были таковыми изначально (и лишь потом получили словесное объяснение): например, это жесты и мимика, используемые при общении (взгляд, пантомима, мимика и др). Из этих сигналов строятся первичные языки невербальной системы. Другие невербальные сигналы основывались на вербальных сигналах и изначально предназначались для того, чтобы передавать какую-либо определенную мысль или эмоцию: например, это музыка азбука Морзе, языки программирования. Это вторичные языки невербальной системы.

Функции невербального общения:

 Позволяет создать образ партнера по общению.

 Представляет психологическое содержание речевого сообщения прежде, чем человек начнет говорить.

 Регулирует пространственно-временные параметры общения.

 поддерживает оптимальный уровень психологической близости между людьми.

 Дает возможность маскировать «Я» личности.

 Является средством идентификации партнеров по общению.

 Выполняет функцию социальной стратификации (обозначения, к какому социальному слою принадлежит человек).

 Выступает в качестве показателя статусно-ролевых отношений.

 Выражает качество и изменение взаимоотношений партнеров по общению, формирует эти отношения.

 Является индикатором актуальных психических состояний.

 Позволяет экономить слова при речевом общении.

 Изменяет, уточняет понимание 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 показателем общей психомоторной активности субъекта (что выражается в темпе, амплитуде, интенсивности, гармоничности движений).

**2.2. Мимика и пантомимика**

Мимика (греч. μιμιχοζ подражатель) – выразительные движения мышц лица, которые отражают проявления эмоций, физическое и душевное состояние индивидуума, а также могут иметь разнообразное условное значение.

Мимика является важнейшим, хотя во многих случаях и вспомогательным способом общения. Она помогает без слов передавать эмоциональную и фактическую информацию.

Пантомимикой называют моторику всего тела как средство общения, всю совокупность выразительных движений тела и конечностей; сюда относят все жесты, походку, осанку, положение тела в пространстве; в понятие пантомимики включают также и мимические движения.

Важное значение в структуре мимики и пантомимики имеют те внешние реакции, которые сам человек, как правило, контролировать не может. Это покраснение лица или, наоборот, внезапно наступившая бледность; скрип зубами или непроизвольное глотание слюны. Такие реакции проявляются в форме расширения или сужения зрачков, потоотделения (испарины), мышечной дрожи или нервного тика, моргания, учащенного дыхания, изменения частоты пульса, кровенаполнения шейных вен. Поскольку искусственно вызвать эти реакции чаще всего затруднительно, они недвусмысленно указывают на психологическое и физическое состояние партнера по общению.

Целостные двигательные стереотипы обладают индивидуальными чертами, которые порой очень ярко характеризуют человека. Например, все здоровые люди перемещаются при помощи ходьбы; но походка у всех разная. Походка имеет ряд индивидуальных черт: это скорость, ритм, длина шага, постановка стопы и пр. Походка меняется в зависимости от разных причин: она «сообщает» нам о физическом самочувствии и психологическом состоянии человека, его возрасте и т.п. Осанка человека также помогает составить о нем впечатление. И даже позы, которые принимает человек во время сна, тоже сообщают нам немало интересного о его характере.

КЛАССИФИКАЦИЯ ЖЕСТОВ

**1. Жесты-иллюстраторы** – это жесты сообщения: они передают информацию, которую легче передать движениями, чем словами. Сюда относятся несколько подразделений жестов:

 указатели (протянутая рука, указывающее движение головой (подбородком), «указывающий перст»),

 пиктографы, т. е. образные картины изображения («предмет вот такого размера и конфигурации»);

 кинетографы – движения телом при произнесении какой-либо речи, которые употребляют темпераментные ораторы; жесты-«биты» (жесты-«отмашки»), подчеркивающие ритм речи;

 идеографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

**2. Жесты-регуляторы** – это жесты, выражающие отношение говорящего к собеседнику; посредством этих жестов регулируют ход беседы. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками. Например, жестами-регуляторами человек показывает, что он уже высказал свою мысль и ждет ответа, или напротив, еще не все сказал и желает говорить еще; слушатель при помощи жестов-регуляторов может показать, что и он желает высказаться. Жестами-регуляторами ведущий во время дискуссии подсказывает, кому следует остановиться, а кому взять слово. Например, вытянув руку с ладонью, обращенной в аудиторию, мы просим тем самым остановиться и подождать. Жесты-регуляторы размерены и спокойны, когда сама речь спокойна и логически размерена. Если же говорящий возбужден, то и жесты-регуляторы, которыми он сопровождает речь, отрывочны и резки. Это производит негативное впечатление.

**3. Жесты-эмблемы (символы)** – это своеобразные заменители слов или фраз в общении. Например, сжатые руки на манер рукопожатия на уровне руки означают во многих случаях – «здравствуйте», а поднятые над головой – «до свидания». Такие жесты, как будет показано дальше, могут иметь самые разнообразные значения у разных народов.

**4. Жесты-адапторы** – 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.).

**5. Жесты-аффекторы** – жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции. Эти жесты очень часто производятся неосознанно, помимо воли коммуникатора. Существуют и микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ

Общеизвестно, что глаза – наиболее выразительная часть лица. Из всех частей тела глаза в наибольшей мере приспособлены для передачи самых тонких нюансов нашего эмоционального состояния, нашего отношения к окружающему миру. Хотя глазное яблоко само по себе ничего не выражает, но во взаимодействии с окружающим их лицом глаза оказывают сильное эмоциональное воздействие. Изменения в направлении и продолжительности взгляда, движения век, прищуривание и множество других подобных манипуляций, выполняемых посредством движения глазных яблок и мимической мускулатуры, может передать почти неограниченное количество информации.

Один из каналов информации, которую передают глаза – это ширина зрачков. Зрачки могут расширяться и сужаться в зависимости от того, как меняется отношение и настроение человека от положительного к отрицательному, и наоборот. Когда человек возбужден, его зрачки расширяются в четыре раза против нормального состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сокращаться, при этом получаются так называемые «глаза-бусинки» или «змеиные» глаза. Если человек заинтересован в чем-либо, его зрачки расширяются; если он лжет или подозревает кого-то во лжи, суживаются.

Чтобы построить с человеком хорошие отношения, нужно встречаться с ним взглядом не менее 60-70% времени общения. Если человек нечестен или скрывает что-то, его глаза встречаются с глазами собеседника менее, чем 1/3 часть всего времени общения. Если взгляд человека встречается с глазами собеседника более 2/3 времени, это может означать одно из двух:

 этот человек считает своего собеседника очень интересным или привлекательным, в этом случае зрачки глаз будут расширены;

 этот человек настроен враждебно по отношению к собеседнику и невербально посылает ему вызов; в этом случае зрачки будут сужены.

**2.3. Проксемика**

Проксемика – дисциплина, изучающая один из разделов невербального общения, а именно – дистанции в общении. Термин «проксемика» был введен Эдуардом Т. Холлом, профессором антропологии Северо-Западного университета (США). Проксемика изучает, как человек реагирует на пространство, окружающее его, и каким образом использование им окружающего пространства является способом передачи информации другим людям. Проксемика описывает территориальные зоны, которые незримо существуют вокруг человека, а также использование этих зон.

По мнению Э. Холла, использование человеком пространства имеет решающее значение для человеческих взаимоотношений, прежде всего для выяснения степени близости между людьми.

Согласно учению Э. Холла, у каждого человека есть свои территориальные потребности. Эти потребности позволяют выделить четыре ярко выраженные зоны, внутри которых действует человек. Это зоны:

1) интимной близости (до 45 см, по данным некоторых авторов – до 50 см);

2) личной близости (от 45 см до 120 – 130 см);

3) социального контакта (от 120 – 130 см до 2,8 – 3,0 м);

4) общественной (публичной) дистанции (свыше 3 м).

Расстояние между людьми от одной зоны к другой возрастает по мере того, как степень близости между ними уменьшается. Расстояния в зоне интимной близости могут варьироваться от максимума сближения в 15 сантиметров до минимума в 45 сантиметров. Максимальная степень сближения предполагает любовные отношения, тесную дружбу, привязанность детей к своим родителям или друг к другу. Если же незнакомые люди оказались на расстоянии интимной близости друг от друга, они начинают испытывать смущение.

По-английски интимная зона называется также «bubble», что означает «пузырь». Эта зона окружает наше тело, словно вторая кожа. Внутри этого «пузыря» мы чувствуем себя в безопасности. Если посторонний человек без разрешения вторгается в нашу интимную зону (подходит к нам вплотную), мы испытываем острое желание сделать шаг назад; если это невозможно – пытаемся отодвинуться в сторону или хотя бы загородиться чем-то – портфелем, сумкой, скрещенными на груди руками. Если посторонний человек, не смотря ни на что, не покидает нашей интимной зоны (притом, что вокруг пространства предостаточно) – нередко возникает желание оттолкнуть и даже ударить его. Если два человека сидят за одним столом, то граница их интимных зон пролегает приблизительно посередине стола.

В жизни часто случается так, что мы вынуждены находиться в стиснутом виде, в ограниченном пространстве, с посторонними людьми. Так бывает в общественном транспорте, в театре, в лифте. В этом случае в нашей интимной зоне – до 45 см – может находиться сразу несколько незнакомых людей. Единственное, что нам в этой ситуации остается – сделать вид, что в окружающем нас пространстве никого нет.

Следующая зона, описанная Э. Холлом, – зона личной близости: от 45 до 130 см. Находясь на этом расстоянии, принято вести дискуссии по личным вопросам. Примерно на таком расстоянии друг от друга останавливаются знакомые люди на улице, чтобы поговорить. В нашей личной зоне мы добровольно оставляем тех, с кем наши отношения не столь близки, чтобы позволять им вступать в нашу интимную зону, но с кем мы и не столь чужды, чтобы отправлять их в последующую зону (социальную).

Дистанция 130 – 300 см считается зоной социального контакта. На этом расстоянии принято вести деловые беседы; на этом расстоянии происходят разговоры между подчиненным и начальником, между менеджером и клиентом фирмы. Чтобы обозначить эту дистанцию, служит стол начальника: он бывает как раз такой ширины, чтобы собеседник не мог приблизиться на меньшее расстояние. На таком расстоянии не полагается ограничиваться быстрым взглядом и отводить глаза в сторону. Традиция требует, чтобы вы смотрели вашему собеседнику в глаза. По мнению Э. Холла, неспособность удержать взгляд равносильна уходу от разговора. В то же время это расстояние служит для защиты: находясь на таком расстоянии от посетителя, сотрудник организации может продолжать свою работу, а если бы он оказался ближе, то это считалось бы игнорированием посетителя, и было бы уже невежливым.

Наконец, «публичная» или «общественная дистанция – наиболее далекое расстояния в межличностных отношениях. Общественную дистанцию можно подразделить на «ближнюю» и «дальнюю». Ближняя общественная дистанция составляет от трех с половиной до пяти метров. Это расстояние лучше всего подходит для неформальных собраний, таких как встреча преподавателя со студентами или начальника с подчиненными.

Дальняя «общественная дистанция» может составлять до семи с половиной метров и более. Эта дистанция применяется при публичных выступлениях – на митинге, на лекции, в суде, на театральных подмостках и т.п. На таком расстоянии встречаются с народом политические лидеры (эта дистанция позволяет обеспечить безопасность политического деятеля).

На таком большом расстоянии слушателей гораздо легче обмануть своими телодвижениями. Пользуясь этой дистанцией, политические деятели или актеры на сцене делают ряд «заявлений» на бессловесном языке тела, которые производят впечатление на аудиторию, хотя и не обязательно передают правдивую информацию. На этом расстоянии жесты актеров, выступающих перед публикой, должны быть аффектированными, стилизованными и гораздо более символичными и выразительными, чем на более близких расстояниях в межличностных отношениях.

Следует помнить, что, подобно языку жестов, «язык» расстояний приобретает неодинаковое значение в разных культурах. На размер дистанций в общении, кроме национальных традиций, влияют индивидуально-психологические особенности. Интроверту требуются сравнительно большие дистанции. Он любит уединение и с трудом переносит присутствие других людей вблизи себя. В то же время экстраверт предпочитает тесное общение, многочисленные и частые социальные контакты, и дистанции в его общении заметно короче.

**2.4. Такесика**

Такесика – дисциплина, изучающая прикосновения как средство общения. Прикосновения людей друг к другу изначально являются важнейшим средством биологической стимуляции. Поэтому количество прикосновений, которое принято между двумя людьми, свидетельствует о степени их близости. К такесическим средствам общения относятся рукопожатия, похлопывания, поглаживания, объятья, поцелуи. Количество и характер прикосновений обусловлено обычаями, характером социальной среды. Например, у некоторых народов принято, чтобы приветствовать друг друга, взаимно тереться носами. В европейских странах и США приняты рукопожатия. В то же время, например, к английской королеве вообще нельзя прикасаться ни при каких обстоятельствах. Уроженцы средиземноморских стран сдержанны много меньше, чем англосаксы; они, не смущаясь, ходят обнявшись.

Если такесические средства используются неадекватно, это может привести к возникновению конфликтов. Например, похлопывание по плечу уместно в ситуации близких, дружеских отношений, но нельзя проделывать это в отношении малознакомого человека.

Остановимся подробнее на самом распространенном такесическом средстве непременном атрибуте любой встречи и прощании – рукопожатии, которое в нашей культуре принято применять при встрече и прощании.

Обмен рукопожатием – очень древний ритуал: он призван показать дружелюбие (в протянутой руке нет оружия). Есть и такие варианты этого жеста, как помахивание рукой в воздухе, приложение ладони к груди и многие другие. Рукопожатие много может рассказать о человеческих взаимоотношениях; например, имеет значение его интенсивность и продолжительность.

Рукопожатия делятся на 3 вида: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), покорное (рука снизу, ладонь развернута вверх) и равноправное.

Доминирующее рукопожатие – наиболее агрессивная его форма. При доминирующем (властном) рукопожатии человек сообщает другому, что он хочет главенствовать в процессе общения.

Покорное рукопожатие бывает необходимо в ситуациях, когда человек хочет отдать инициативу другому, позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Есть и такой тип рукопожатия, который называют «перчаткой»: человек двумя руками обхватывает руку другого. Инициатор этого жеста подчеркивает, что он честен, и ему можно доверять. Часто этот жест используется политическими деятелями. В обычном общении жест «перчатка» следует применять к хорошо знакомым людям, так как при первом знакомстве он может произвести обратный эффект.

Крепкое рукопожатие вплоть до хруста пальцев отличительной чертой агрессивного, жесткого человека. Признаком агрессивного человека является также пожатие несогнутой, прямой рукой. Его главное назначение – сохранить дистанцию и не допустить человека в свою интимную зону. Эту же цель преследует и пожатие кончиков пальцев, но такое рукопожатие свидетельствует о том, что человек не уверен в себе.

Протягивая руку незнакомому человеку, человек тем самым демонстрирует дружелюбие, но этот жест может быть воспринят другой стороной как попытка установить доминирование с первой встречи.

**2.5. Другие компоненты невербальной коммуникации**

ЭКСТРА- И ПАРАЛИНГВИСТИКА

Паралингвистика – совокупность невербальных сигналов, которая охватывает качество голоса при разговоре, его тональность и диапазон. При помощи этих средств коммуникатор выражает свое эмоциональное состояние. Например, в гневе человек увеличивает силу и высоту голоса, а звуки становятся резче. Средствами паралингвистики коммуникатор выражает также некоторые свои индивидуально-психологические особенности, такие, как энергичность, решительность или, напротив, неуверенность и вялость.

Экстралингвистика охватывает такие характеристики речи, как ее темп, а также включение в речь пауз. Кроме того, в рамках этого понятия рассматриваются другие «вкрапления» в речи, например, неречевые звуки: покашливания, плач, смех и т.п.

Чтобы правильно оценивать значение пара- и экстралингвистических сигналов, их нужно отслеживать в динамике, учитывать, с каким речевым контекстом и с какой наличной ситуацией они связаны. Нужно также улавливать связь этих сигналов с другой невербальной информацией. Например, покашливание может означать сомнение в словах собеседника; иногда его используют, чтобы обозначить свое присутствие в помещении; но покашливание может и показывать только, что человек простужен. При помощи паузы можно подчеркнуть, выделить какую-либо часть произнесенного текста. Такая же пауза может означать, что у коммуникатора возникли эмоциональные трудности, что он потерял нить повествования и не знает, что сказать; а может быть, он вне себя от гнева, и пауза предшествует взрыву эмоций.

СИГНАЛЫ ВНЕШНОСТИ

Внешность человека формируется из многих признаков. Очень многое о человеке может рассказать одежда. При помощи одежды человек подчеркивает, в какой социальной ситуации он находится. Например, никто даже в жаркую погоду не явится на торжественное заседание в пляжном костюме.

Одежда подчеркивает индивидуально-психологические особенности. Исследования показывают, что люди с комплексами и интроверты предпочитают более спокойные цвета, такие как серый, синий и коричневый. Экстраверты выбирают яркие, смелые расцветки и вообще нетрадиционный стиль одежды.

Кроме одежды, большое значение имеет такой частый атрибут внешности, как очки. Если человек носит очки, то окружающими он воспринимается как более умный. При отсутствии другой информации, коэффициент интеллекта у человека в очках возрастает в глазах окружающих на 15 позиций, – например, может перейти от «среднего» к «блестящему». Человек в очках расценивается как «интеллигентный».

РОСТ КАК НЕВЕРБАЛЬНЫЙ СИНГНАЛ

Рост человека является не только его анатомическим свойством, но и невербальным сигналом для окружающих.

Высокий рост означает доминирование. Например, в США негласно принято считать, что высокий мужчина более привлекателен и более успешен в делах. Обзор «Уолл стрит Джорнал» обнаружил, что мужчины, чей рост превышает 190 см, имеют в среднем жалованье на 12,5% больше, чем те, чей рост ниже 186 см. Почти на всех президентских выборах в США, начиная с 1900 года, победителем оказывался самый высокий кандидат.

Популярные в кинематографе актеры очень беспокоятся о своем росте (или о его недостатке) и всегда стараются казаться выше актрисы-партнерши, кроме тех случаев, когда по сценарию требуется как раз обратное.

Таким образом, известно огромное количество всевозможных невербальных сигналов. Они составляют мощный канал информации, которой люди постоянно обмениваются между собой. Знание закономерностей невербальной коммуникации позволяет обеспечивать успех при общении и избегать многих погрешностей и ошибок.