

Теория коммуникации



Тема 6 Невербальная коммуникация



Каналы речевой коммуникации

Существует два основных канала речевой коммуникации – вербальный (словесный) и невербальный.

Словесный канал используется для передачи информации, невербальный – для «обсуждения» межличностных отношений.



План.

1. Функции НК.

2. Виды невербальных проявлений.

3. Классификация невербальных сигналов.

4. Классификация невербальных знаков.

5. Классификация знаков языка телодвижений:

5.1. Жесты

5.2. Позы

5.3. Мимика

6. Интонация как невербальное средство коммуникации.



Каналы речевой коммуникации

Неречевое взаимодействие осуществляется с помощью таких каналов общения (равным сенсорным системам человека), как обоняние, слух, зрение, моторика, кинестетика (кинетика).



Типы восприятия

в зависимости от особенностей восприятия информации по ключевым каналам:

- **визуальный тип:** информация легче воспринимается в виде зрительных образов, представляемых картин, коммуникация более эффективна при использовании иллюстраций, фотографий, диаграмм, фильмов и др. средств визуализации;



Типы восприятия

- **аудиальный** тип:
информация воспринимается проще
на слух,
основная характеристика –
звуковая;
- **кинестетический** тип:
информация усваивается через
прикосновения, запоминаются
движения, ощущения тела.



Невербальная коммуникация

Невербальная коммуникация – это взаимодействие, осуществляемое с помощью сопровождающих (или замещающих) речь **несловесных сигналов** (жесты, мимика, внешний вид, поведение говорящего, дистанция до собеседника и др.).



Особенности невербальных сообщений

- Контекстуальность,
- Многозначность,
- Спонтанность;
- Ненамеренность.

Устойчивыми и более или менее однозначными являются лишь знаки основных эмоциональных состояний человека: радости, страха, гнева, внимания, удивления, презрения и др.



Характеристики невербальной коммуникации

- **доверие** этому каналу передачи информации **выше**, чем вербальному (поскольку область чувств, эмоциональная сфера не поддается прямому управлению, то и невербальные сообщения невозможно подделать);
- **сложность** процесса интерпретации **поведения**; невербального поведения;



Характеристики невербальной коммуникации

- **влияние факторов:**
 - **общая ситуация общения;**
 - **индивидуальные особенности проявления состояний каждым из участников общения;**
 - **пол;**
 - **возраст;**
 - **степень значимости партнеров друг для друга;**
 - **культурные и этнические нормы особенности.**



Интерпретация невербальных сообщений

- **уникальность** невербального языка;
- **изменчивость** способов невербального выражения;
- **зависимость** успешности кодирования от умения человека адекватно выразить свои переживания, от уровня сформированности у него навыков кодирования невербальных сообщений.



Интерпретация невербальных сообщений

**Интерпретация
невербального поведения -
творческий процесс, который
требует от его участников**

- **наблюдательности,**
- **интереса и внимания к
людям,**
- **социального интеллекта,**
- **коммуникативной
компетентности.**



Характер информации при невербальной коммуникации

- 1. О личности коммуникатора,**
включая сведения о:
 - темпераменте;
 - эмоциональном состоянии в данной ситуации;
 - «Я»-образе и самооценке;
 - личностных качествах;
 - коммуникативной компетентности;
 - социальном статусе;
 - принадлежности к определенной группе или субкультуре;



Характер информации при невербальной коммуникации

- ## 2. об отношении участников коммуникации друг к другу:
- желаемом уровне общения;
 - характере, или типе, отношений (доминирование — зависимость, расположение — нерасположение);
 - динамике взаимоотношений (стремление поддерживать общение, прекратить его или «выяснить отношения» и т. д.);



Характер информации при невербальной коммуникации

3. об отношении участников коммуникации к самой ситуации:

- **включенности в данную
ситуацию (комфортность,
спокойствие, интерес);**
- **стремлении выйти из нее
(нервозность, нетерпение и т.
д.).**

Функции

невербальной коммуникации

- **Дополнения (сопровождения):**
невербальное сообщение
сопровождает вербальное.
Невербальные средства в этом
случае делают речь более
выразительной, уточняют и
проясняют ее содержание.

Так, привлечь внимание слушателя можно, повышая громкость голоса, делая паузы или жестикулируя (например, поднятый вверх указательный палец как знак «это важно»).

Функции невербальной коммуникации

- **Опровержения:** невербальное сообщение противоречит вербальному.

Именно потому, что невербальное поведение меньше контролируется сознанием, оно **может опровергать сказанное.**

Если на вопрос: «Вам интересно?» - ваш собеседник демонстрирует замешательство, отводит глаза в сторону, извиняюще улыбается и при этом говорит: «В общем, да», — то следует усомниться в правдивости его



Функции невербальной коммуникации

- **Замещения:** невербальное сообщение используется **вместо** вербального.

Например, в шумной аудитории жестами пальцев рук можно передать находящемуся **вдали** от вас **приятелю,** что **нужно** **выйти** поговорить.

Или **во** время лекции преподаватель может **без** слов, с помощью **взгляда** студента, который **мешает.**



Функции невербальной коммуникации

- **Регулирования:** невербальные средства используются для координации взаимодействия между людьми.

Тон голоса, сообщающий о завершении фразы, взгляд на часы или постукивание по ним со стороны ведущего как сигнал завершения речи выступающего – эти и многие другие знаки регулируют течение коммуникации.



Виды невербальных проявлений

■ *Подтверждение.*

Невербальное сообщение может **подтверждать и повторять** то, что было сказано словами.

Например, если руководитель вместе с сотрудником разбирается со сложностями, которые ему встретились в процессе выполнения задания, при этом медленно кивает головой с сопереживающим выражением лица, то он невербально подтверждает сочувствие и понимание.



Виды невербальных проявлений

- *Отрицание.*

Невербальное сообщение может **отрицать** вербальное.

Если в ответ на обращенный к сотруднику вопрос, не обиделся ли он на замечания по поводу его отчета, тот отвечает с улыбкой, что не расстроен, и при этом отводит взгляд, избегая визуального контакта, то его невербальное послание отрицает сказанное им.



Виды невербальных проявлений

■ *Усиление.*

Невербальное сообщение может **усиливать и акцентировать** сказанное, т. е. **увеличивать интенсивность сказанного** и придавать ему ту или иную **эмоциональную окраску**.

Например, руководитель проводит «разбор полетов», анализируя неудачный результат, при этом он хмур, не улыбочив, избегает визуального контакта с подчиненными, нервно вертит в руках ручку — таким образом он подчеркивает, что недоволен.



Виды невербальных проявлений

- *Контроль и регуляция.*

Невербальные послания часто используются для регуляции того, что происходит в процессе взаимодействия, для контроля над поведением другого.

Например, кивки одного из собеседников свидетельствуют о последовательном понимании речи другого.



Классификация

Невербальные сигналы — это материальные, чувственно воспринимаемые действия общающихся, несущие для собеседников вполне определенный, закрепленный данной культурой **смысл**.

В научной литературе выделяется несколько **видов невербальных сигналов: симптомы, символы и знаки** (собственно невербальные сигналы).

Классификация

- **Симптомы** – невербальные явления (движения, действия), **бессознательно** проявляющиеся в деятельности человека и отражающие **психическое** или **физическое** состояние участника общения.

Симптомы преимущественно представляют собой **мимические** движения и их сочетания (симптомы страха, радости, удовольствия, задумчивости и т.д.).



Классификация

- **Символы** – невербальные явления, носители так называемого **социального символизма** – символического значения, приписываемого обществом определенным предметам, действиям, явлениям.

Классификация

Социальные символы непосредственно не участвуют в коммуникации, но они несут коммуникативно релевантную информацию, опосредованно включаясь в процесс обмена информацией между людьми.

Например, иномарка, норковая шуба, собственная вилла — символ зажиточности.

Социальные невербальные символы имеют ярко выраженную национальную специфику.



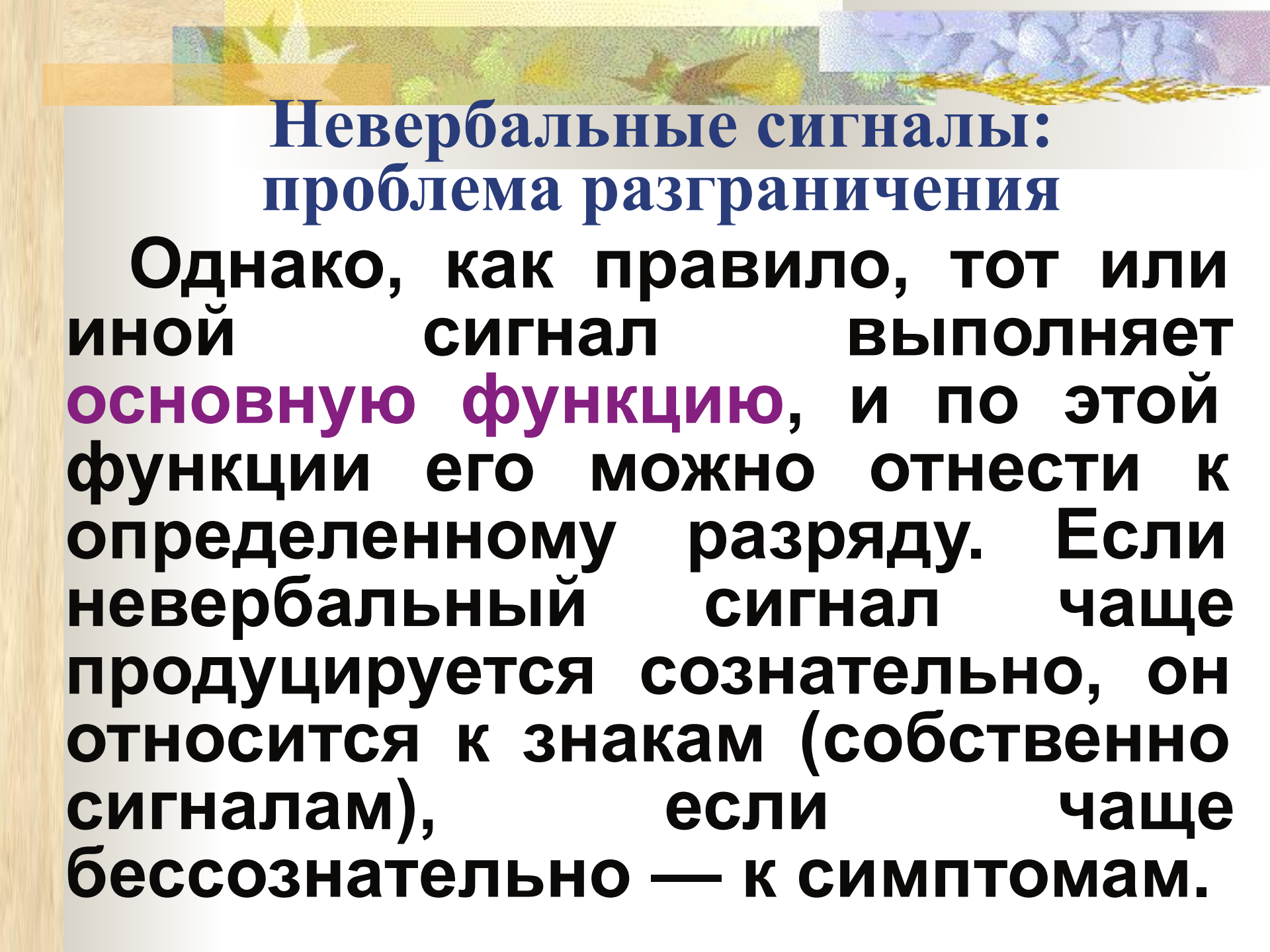
Классификация

- *Знаки, или собственно невербальные сигналы,* - автоматически и сознательно продуцируемые невербальные действия, имеющие в данной культуре определенный знаковый смысл, стандартное значение, и употребляемые с целью передачи этого значения собеседнику.



Невербальные сигналы: проблема разграничения

Многие невербальные явления могут выполнять как знаковую, так и симптоматическую функцию, а также могут играть и определенную символическую роль в общении, поэтому четко разграничить невербальные сигналы далеко не всегда удается.



Невербальные сигналы: проблема разграничения

Однако, как правило, тот или иной сигнал выполняет **основную функцию**, и по этой функции его можно отнести к определенному разряду. Если невербальный сигнал чаще продуцируется сознательно, он относится к знакам (собственно сигналам), если чаще бессознательно — к симптомам.



Подсистемы НК

1. **Пространственная (проксемическая) подсистема (межличностное пространство).**
2. **Оптическая подсистема (взгляд).**



Подсистемы НК

3. **Оптико-кинетическая (кинетическая)**

**подсистема, которая
включает в себя:**

- внешний вид собеседника,**
- мимика (выражение лица),**
- пантомимика (позы и жесты).**



Подсистемы НК

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

4.1. фонационную

- вокальные качества голоса,
- его диапазон,
- тональность,
- тембр.

4.2. графическую (особенности почерка, типы шрифтов, небуквенные знаки и пр.).



Подсистемы НК

5. Экстралингвистическая или внеречевая

**подсистема, к которой
относятся:**

- темп речи,**
- паузы,**
- смех и т.д.**



Кинесика

- внешние проявления человеческих чувств и эмоций.

К средствам кинесики относят выражение лица, мимику, жестикуляцию, позы, визуальную коммуникацию (движение глаз, взгляды).



Проксемика

объединяет следующие характеристики: **расстояния** между коммуникантами при различных видах общения, их векторные направления.

В область проксемики включают **тактильную** коммуникацию (прикосновения, похлопывание плечу и т. д.). адресата по

Невербальная коммуникация





- По мнению антрополога Э. Т. Холла, лидер Палестины Ясир Арафат носит **темные очки**, чтобы люди не могли наблюдать за его **реакциями по расширению зрачков** (знак интереса). По Холлу, о реакции зрачков в арабском мире знают сотни лет.
- Около **70 проц.** информации воспринимается по визуальному каналу.

Классификация невербальных знаков

Основные средства коммуникации -
невербальные знаки:

- знаки языка *телодвижений* (взгляд, мимика, поза, стойка, движение, походка, осанка, посадка, физический контакт, манипуляции с предметами);
- знаки *отсутствия говорения* (молчания);
- знаки *организации пространства* общения (проксеимические знаки) – но это скорее не средства коммуникации, а условия и факторы ее осуществления.

Классификация знаков языка телодвижений

- **Жесты** – значимые движения тела; динамические выразительные движения тела:
 -  движения рук;
 -  позы («застывший жест»);
 -  движения тела (перемещения);
 -  манипуляции с предметами;
- **Мимика** – выразительные движения лицевых мышц.

Виды жестов (в зависимости от функций)

- **Номинативные** — заменяют, дополняют или дублируют вербальные средства.

Номинативные жесты используются **автономно или вместе** с вербальными средствами («большой палец», палец к губам - «тихо», покручивание пальцем у виска — «ненормальный» и др.).

К **номинативным** относится и большой разряд **изобразительных жестов**. Их особенность в том, что они передают **образ предмета, действия** (изображение размера, формы).



Виды жестов (в зависимости от функций)

- **Эмоционально-оценочные** — выражают **оценку** чего-либо в ходе общения (собеседника, его действий, слов, окружающих предметов, событий, третьих лиц) — огорченная отмашка рукой, кулак как угроза, руки к груди как знак просьбы.
- **Указательные** – **выделяют** предмет в коммуникативной ситуации, **ориентируют** собеседника в пространстве (указание пальцем, ладонью, головой).



Виды жестов (в зависимости от функций)

- **Риторические** – усиливают выражаемое содержание, акцентируют отдельные части высказывания, текста в целом, могут подчеркивать ритмический рисунок высказывания, коммуникативно значимое членение речи (взмахи рукой, движение ладоней к аудитории).
- **Игровые** – шуточные, используемые для игры, развлечения («нос», рожки при фотографировании)



Виды жестов (в зависимости от функций)

- **Вспомогательные** – жесты, используемые преимущественно в качестве физической помощи себе или собеседнику в конкретной ситуации (поддержать под руку, приложить ладонь ко лбу козырьком от солнца).
- **Магические** – используются в суеверных, магических целях (скрещивание пальцев, осенение крестным знаменем).

Жесты







ВРЕМЯ

4







Рукопожатие как невербальное средство

Рука, протянутая для рукопожатия ладонью вверх, так называемая «открытая» ладонь, является показателем покорности.

Наоборот, «закрытая», повернутая книзу ладонь означает желание доминировать.

Таким образом, тот, чья рука оказывается сверху, претендует на превосходство. Поэтому партнеры часто поворачивают руки до вертикального положения (= выражению равенства).




Рукопожатие как невербальное средство

А. Пиз приводит другие типы:

- **«Перчатка»** — пожатие руки партнера **двумя руками** (рукопожатие политика).

Разновидности – пожатие левой рукой запястья, предплечья или плеча партнера как выражение доброжелательности и дружбы. Такое рукопожатие скорее приемлемо для людей, уже знакомых и испытывающих друг к другу одинаково теплые чувства, в противном случае это рукопожатие вызывает недоумение.



Рукопожатие как невербальное средство

- **«Дохлая рыба»** — протянутая для приветствия рука **вялая, холодная**, иногда влажная. Обычно этот вариант рукопожатия характерен для людей со **слабым характером**.
- **«Косточки хрустят»** — очень **сильное** рукопожатие, вызывающее боль у партнера, является выражением **агрессивности**, а иногда и **жестокости**.



Рукопожатие как невербальное средство

- **«На вытянутой руке»** — так здороваются, если хотят дистанцироваться или произвести впечатление человека скромного, знающего свое место.
- **«За кончики пальцев»** — этот вариант рукопожатия характерен для людей, неуверенных в себе.



Классификация знаков языка телодвижений (позы)

Позы – фиксированные, статичные положения тела, принимаемые человеком.

Позу можно рассматривать как застывший жест.

Позы бывают **открытыми**, **закрытыми** и **авторитарными**.



Классификация поз (кинетические средства)

- **Открытые** – ноги и руки не скрещены, а слегка разведены, грудная клетка должна быть открытой, подбородок слегка приподнят.
Демонстрирует стремление к контакту.



Классификация поз (кинетические средства)

- **Закрытые позы** – руки и ноги скрещены, руки закрывают грудную клетку, подбородок опущен, человек стоит к собеседнику боком. Демонстрирует **опасение, неуверенность, защититься, стремление**.



Классификация поз (кинетические средства)


- **Авторитарные позы** демонстрируют **высокий статус** говорящего, его **превосходство** над собеседником, **стремление** оказать на него **давление**, **подчинить**.

Примеры: ноги шире плеч, руки за спиной («поза армейского сержанта»), поза «руки в боки», взгляд поверх очков.

Воспринимаются такие сигналы **негативно**.

Поэты





Мимика как невербальное средство Движение мышц лица:

- **губ:** улыбка – знак приветливости, расположения, одобрения;
- **бровей:** нахмуренные брови – знак раздражения, неодобрения; приподнятые – удивления, недоумения;



Мимика как невербальное средство Движение мышц лица:

- **глаз:** закрытие век – знак согласия или желания скрыть информацию; «бегающие глаза» – знак лжи; «стрельба глазами» – привлечение внимания.

Мимика



**Мимика, кинесика (эмоции),
экстралингв. подсистема (смех)**



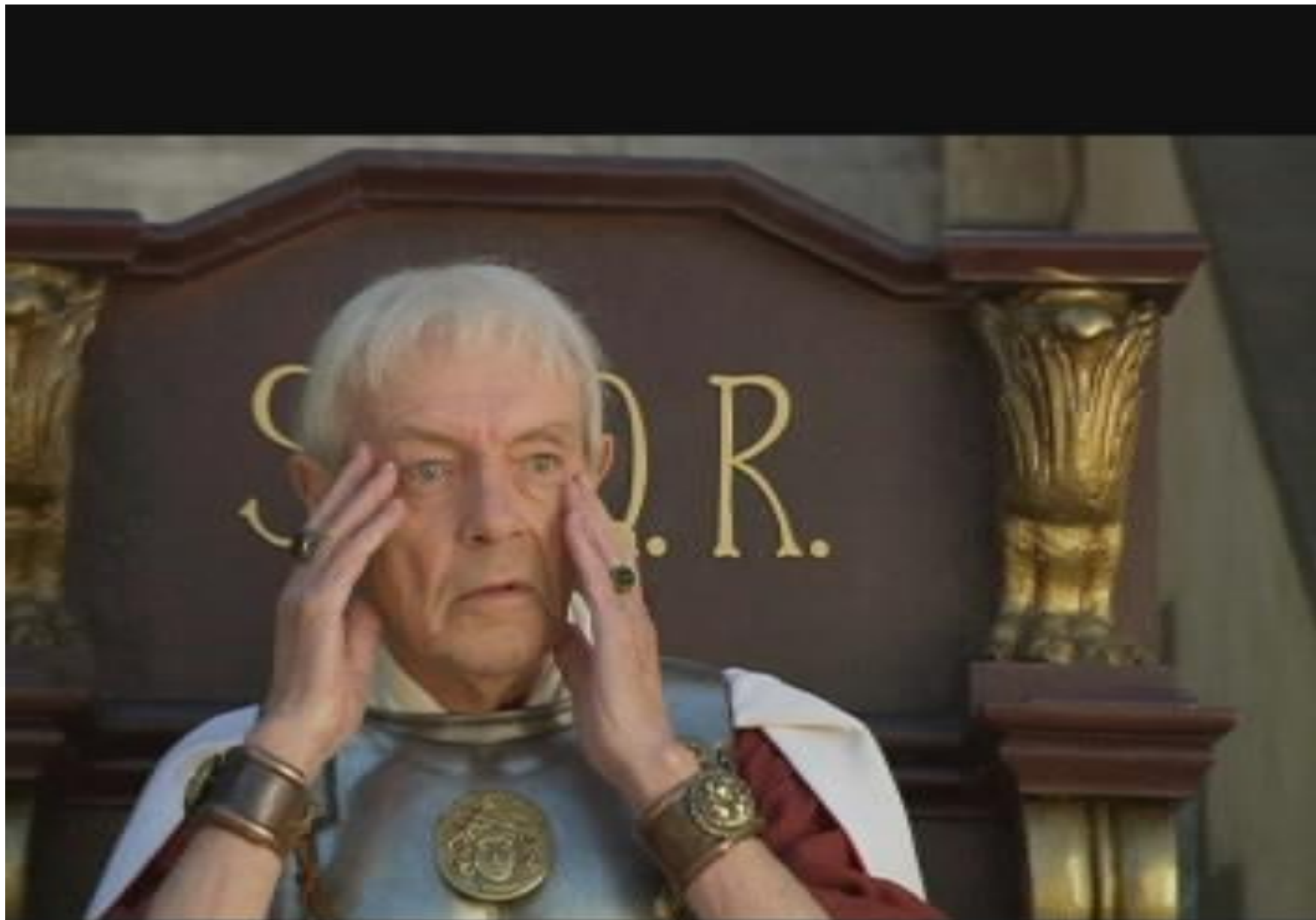








Жесты
+
Мимика







Интонация как невербальное средство коммуникации

Ряд исследователей относит к невербальным средствам общения **ИНТОНАЦИЮ**, такие ее параметры, как:

- мелодика речи (плавно, грубо, резко, нежно),
- темп речи (быстро-медленно),
- тембр голоса (высоко-низко),
- громкость голоса (громко-тихо),
- паузы,
- логические ударения.



Интонация как невербальное средство коммуникации

Голос играет огромную роль в речевом воздействии. Он может казаться *приятным и неприятным, тихим и громким, уверенным и неуверенным, вкрадчивым и агрессивным, красивым и некрасивым* и т.д.


От того, нравится ли он слушателям, зависит сила воздействия и эффективность коммуникации.



Интонация как невербальное средство коммуникации

Основной параметр голоса, определяющий его воздействующую силу, – **громкость.**

Громкость создает впечатление **убежденности** говорящего, его **уверенности** в своей правоте, **компетентности.**



При коммуникации необходимо комбинировать средства и каналы так, чтобы они действовали согласованно, синхронно.