**Тема 2. Невербальные средства общения**

1. Понятие «невербальная коммуникация».
2. Виды невербальных сигналов.
3. Дистанция, мимика, жесты.
4. Национальная специфика жестов.

**Литература**

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2003. С. 201 – 211.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 198 – 207.
3. Горелов Н.И. Невербальные коммуникации. – М., 1980.
4. Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С. 295 – 333.
5. Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1992.
6. Стернин И.А. Практическая риторика. – М., 2005. С. 39 – 55.
7. Штангаль А. Язык тела. – М., 1993.

**1.*Невербальная коммуникация*** – это общение, осуществляемое посредством несловесных сигналов, символов, кодов (мимика, жесты, дистанция, внешний вид говорящего, его поведение).

В широком смысле понятие «невербальная коммуникация» отождествляется с понятием «невербальное поведение» и означает «социально-обусловленную  систему взаимодействия, в структуре которой преобладают непроизвольные, неосознаваемые комплексы движений, выражающие личностную неповторимость человека» (Основы теории коммуникации. М, 2003).

Ученые считают, что при общении невербальные средства преобладают, их используется 55 % или даже 65 %, а вербальных, соответственно, 45 % или 35 %. Ученые обнаружили и зафиксировали почти мил­лион невербальных сигналов. По подсчетам одного из спе­циалистов, только с помощью рук человек может передать 700 000 сигналов. А.Пиз выделяет около тысячи невербальных сигналов. По утверждению Е.А. Петровой, при знакомстве собеседники 92 % информации в  первые 12 секунд общения получают невербально.

И.А. Стернин в «Практической риторике» выделяет следующие виды невербальных сигналов.

**2.*Невербальные сигналы* –** материальные, чувственно восприни­маемые действия общающихся, включая действия с предмета­ми, несущие для собеседников фиксированный, закрепленный данной культурой смысл.

Среди невербальных сигналов различают симптомы, символы и знаки (собственно невербальные сигналы).

***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.).

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

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

Примеры социальных символов: иномарка, норковая шуба, собственная вилла — зажиточность, короткая стрижка — символ крутизны», длинные волосы у мужчин — артистическая профессия и т.д. Социальные невербальные символы имеют ярко выра­женную национальную специфику.

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

Невербальные знаки включают:

•  знаки языка телодвижений (взгляд, мимика, поза, стойка, движение, походка, осанка, посадка, физический контакт, манипуляции с предметами);

• знаки организации пространства общения (проксемические знаки);

•  знаки отсутствия говорения (молчания).

Многие невербальные явления могут иметь 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. Однако, как правило, тот или иной сигнал имеет основную функцию, и в 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. Тем не менее в ряде случаев разграничение оказывается условным.

Среди невербальных знаков самую большую группу составляют жесты.

Классификация невербальных сигналов имеет следующий вид (По И.А. Стернину):

1. *Невербальные знаки*:

язык телодвижений;

взгляд;

мимика;

позы;

осанка;

стойка;

походка, движение в ходе общения;

физический контакт в ходе общения;

манипуляции с предметами;

жесты:

а)  номинативные: просьба, побуждение; зап­рет; приветствие; про­щание; вопроситель­ные; утешение, сочув­ствие, подбадривание; победа; знакомство; благодарность; окон­чательное решение; за­вершение разговора; отрицание, отказ; со­гласие, подтвержде­ние; привлечение вни­мания; угроза, преду­преждение;

б)  изобразительные;

в)   эмоционально-оценоч­ные;

г)   указательные;

д)  риторические;

е)   игровые;

ж)  вспомогательные;

з)   магические;
сигналы расположения:

дистанция общения;

выбор места общения;

вертикальное располо­жение относительно собеседника;

горизонтальное располо­жение относительно со­беседника; молчание в общении:

степень допустимости молчания;

функции молчания в об­щении; уважение и неуважение:

уважение, вежливость, культурность;

неуважение, невежли­вость, некультурность.

2.  *Невербальные симптомы*:

радость, удовольствие, растерянность, грусть, сожаление и т.д.

3.  *Невербальные символы*:

высокий социальный ста­тус;

низкий социальный ста­тус;

зажиточность;

бедность;

солидность;

интеллигентность, образованность;

деловой преуспевающий человек;

принадлежность к определенной группе и т. д.

Рассмотрим некоторые из них подробнее.

**3.Зональные пространства (дистанция)**

Размеры личной пространственной территории можно разделить на 4 четкие пространственные зоны (по А.Пизу).

**1. Интимная зона (от 15 до 46 см).** Из всех зон эта самая главная, поскольку именно эту зону человек охраняет так, как будто бы это его собственность. Разрешается проникнуть в эту зону только тем лицам, кто находится в тесном эмоциональном контакте с ним. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверх интимная зона.

**2. Личная зона (от 46 см до 1,2 метра).** Это расстояние, которое обычно разделяет нас, когда мы находимся на коктейль — вечеринках, официальных приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

**3. Социальная зона (от 1,2 до 3,6 метров).** На таком расстоянии мы держимся от посторонних людей, например, водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых не очень хорошо знаем.

**4. Общественная зона (более 3,6 метра).** Когда мы адресуемся к большой группе людей, то удобнее всего стоять именно на этом расстоянии от аудитории.

***Мимика*** – это значимые изменения выражения лица, которые позволяют нам лучше понять собеседника, разобраться, какие чувства он испытывает.

Мимикапозволяет нам лучше понять оппонента, ра­зобраться, какие чувства он испытывает. Так, поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончи­ки губ, приоткрытый рот свидетельствуют об удивлении; опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, при­щуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы выража­ют гнев.

Для каждого участвующего в беседе, с одной стороны, важно уметь «расшифровывать», «понимать мимику» со­беседника. С другой стороны, необходимо знать, в какой степени он сам владеет мимикой, насколько она вырази­тельна.

В связи с этим рекомендуется изучить и свое лицо, знать, что происходит с бровями, губами, лбом. Если че­ловек привык хмурить брови, морщить лоб, то ему надо отучиться собирать складки на лбу, расправлять почаще нахмуренные брови. Чтобы мимика была выразительной, рекомендуется систематически произносить перед зерка­лом несколько разнообразных по эмоциональности (печаль­ных; веселых, смешных, трагических, презрительных, доброжелательных) фраз, следить, как изменяется мимика и передает ли она соответствующую эмоцию.

***Жесты* –** значимые движения тела, внешние проявления состояния человека. Согласно самой широкой классификации, жесты делятся на естественные (спонтанные) и искусственные (жесты глухонемых, профессиональные жесты дирижеров и т.д.).

Согласно другой классификации, жесты подразделяются на  следующие:

*номинативные* – их функция заменять, дополнять или дублировать вербальные средства. Номинативные знаки использу­ются автономно или вместе с вербальными средствами («большой палец», палец к губам «тихо», покручивание у виска — «не нормальный» и др.). К номинативным относится и большой раз ряд изобразительных жестов. Их особенность в том, что он передают чувственный образ предмета, действия (изображение раз­мера, формы);

*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 и др.;

*указательные* – выделяют предмет в коммуникативной ситуации, ориентируют собеседника в пространстве (указание пальцем, ладонью, головой);

*риторические* – имеют усилительный характер, усиливают выражаемое содержание, акцентируют отдельные части вы­сказывания, текста в целом. Риторические жесты 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);

*вспомогательные* – жесты, используемые преимущественно в качестве физической помощи себе или собеседнику в конкретной ситуации (поддержать под руку, приложить ладонь ко пну козырьком от солнца);

*магические* – используются в суеверных, магических це­ни ч (скрещивание пальцев, осенение крестным знамением).

Кроме того, важным оказывается также описание невербаль­ных *сигналов уважения и неуважения,* что очень существенно для межкультурной коммуникации.

Государственным служащим, преподавателям, юристам, врачам, менеджерам, дилерам, продавцам, т.е. всем, кто по роду своей деятельности часто общается с людьми, важно знать, что мимика и жесты могут многое рассказать о характере чело­века, его мыслях, переживаниях. Например, древние китайцы, торговавшие драгоценными камнями, внимательно смотрели в глаза покупателю. Они знали, что при восторге, радости зрачки увеличиваются в четыре раза, а при раздражении, недоволь­стве, гневе — значительно суживаются. Опыты, проведенные с признанными игроками в карты, показывают, что им практи­чески невозможно победить партнера, у которого темные очки.

Лидер по натуре, здороваясь, подает руку ладонью вниз, а мягкий, безвольный человек – ладонью вверх. Сжатые руки за спиной свидетельствуют об уверенности и превосходстве. Такой жест, по наблюдениям невербалистов, характерен для высших военных чинов, работников милиции, директоров, осо­бенно когда они проходят по казарме, своим участкам, коридо­рам предприятий, учебных заведений. Психологи рекоменду­ют в стрессовой ситуации, когда приходится ждать приема у зубного врача или вызова к начальнику, перед сдачей экзаме­на, сделать такой жест и сразу придет уверенность в себе, про­падет страх, наступит некоторое облегчение.

Руки на бедрах — жест готовности, агрессии. Обычно он характерен для боксера, ждущего гонга, для актера перед вы­ходом на сцену. Такая поза может сопровождаться широкой постановкой ног, а пальцы рук при этом сжимаются в кулак.

Когда человек нервничает, испытывает отрицательную эмо­цию, то он инстинктивно старается оградить себя от нежела­тельной ситуации: скрещивает руки перед грудью. Этот жест как бы ограждает его от неприятностей, создает заслон. Если при таком положении пальцы оказываются сжатыми в кулак, то это знак враждебности.

**4.Национальный характер жестов**

Если изобразительный жест связан с конкретными внешни­ми признаками, то жест-символ связан с абстракцией. Его со­держание понятно только какому-то народу или определенно­му коллективу. Это – приветствия, прощания, утверждения, отрицания, призыв к молчанию, предвкушение приятного. Так, русские в знак согласия покачивают головой вперед-на­зад, а болгары влево-вправо.

Рукопожатия как знак приветствия более приняты у русских, чем у англичан или немцев. Западноевропейские и американские бизнесмены не любят вялых рукопожатий, так как ценят энергичность и атлетизм.

О национальном характере некоторых жестов свидетель­ствует такой факт. В Австралии, Новой Зеландии, Великобри­тании два разведенных пальца (указательный и средний) с ла­донью, повернутой от себя, служат знаком победы. Но если ладонь повернуть к себе, то жест равнозначен выражению «А иди ты подальше!» Жители Европы воспринимают этот жест, независимо от того, куда обращена ладонь, как знак победы. Поэтому, если англичанин сделает оскорбительный жест, то европеец может только удивиться, не понимая, на какую побе­ду намекают. И еще. Во многих странах Европы этот жест рав­нозначен цифре «2». В связи с этим возможна такая ситуация. Недовольный обслуживанием англичанин, желая выразить свой гнев, показывает бармену-европейцу два пальца с повернутой ладонью к себе — знак оскорбительный, а бармен в ответ на этот жест наливает две кружки пива.

При всем разнообразии жестов, их вариативности, они про­являют устойчивость в своем воплощении. Однако бывают слу­чаи, когда характер жеста несколько изменяется и утрачивает свою национальную окраску. Так, за последние тридцать лет жест прощания (махание кистью руки вперед-назад) заменил­ся движением руки влево-вправо в одной плоскости с ладонью, обращенной к уходящим. Этот жест заимствован с Запада. Но дети, когда им говорят: «Помаши тете ручкой», еще старатель­но машут так, как махали при прощании с давних пор на Руси.

В Японии при разговоре не принято смотреть друг другу в глаза, а у нас, чтобы установить хорошие отношения с собесед­ником, как считают психологи, надо смотреть на него 60—70% времени всего разговора. Люди застенчивые, нервные, которые отводят взгляд в сторону, часто опускают глаза, не вызывают у партнера доверия. Также в ряде стран Восточной и южной Азии существуют запреты на прикосновение партнеров друг к другу во время беседы. Японцы считают, что касаться собеседника человек может лишь при полной потере самоконтроля или для выражения агрессивных намерений. В то же время арабы и латиноамериканцы касаются друг друга в процессе диалога достаточно часто.

Сила и частота жестикуляции также определяются культурными нормами. Так, например, на протяжении часового разговора финн прибегает к жестикуляции один раз, итальянец – 80, француз – 120, а мексиканец – 180 раз.

Насколько важно учитывать обычаи и традиции в общении, хорошо видно из следующих примеров. Так, жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропажу или неудачу, у хорвата оз­начает признак удовольствия и успеха. Если в Голландии по­крутить указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то эффект будет противоположный: там этот жест оз­начает, что кто-то сказал очень остроумную фразу.

В некоторых странах Африки смех – это показатель изумле­ния и даже замешательства, а вовсе не признак веселья.

Европейцу не важно, какой рукой ему подают что-либо: ле­вой или правой. Но не вздумайте на Ближнем Востоке протя­нуть кому-либо еду, деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику.

**Вопросы**

1.  Дайте определение понятия «невербальная коммуникация».

2.  Перечислите основные виды невербальных сигналов.

3.  Охарактеризуйте отдельные виды невербальных сигналов (дистанция, мимика, жесты).

4.  В чем заключается национальная специфика жестов?

**Литература**

Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-на-Дону, 2003. С. 201 – 211.

Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М., 2004. С. 198 – 207.

Горелов Н.И. Невербальные коммуникации. – М., 1980.

Основы теории коммуникации / Под ред. Проф. М.А. Василика. – М., 2003. С. 295 – 333.

Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1992.

Стернин И.А. Практическая риторика. – М., 2005. С. 39 – 55.

Штангаль А. Язык тела. – М., 1993.