Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«МАРИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

(МарГУ)

ФАКУЛЬТЕТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ

Кафедра иностранных языков № 1

КУРСОВАЯ РАБОТА

**НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ…**

Обозначение КР-02069585-030800-06 Группа ЛП-32

Специальность 022900- Перевод и переводоведение

Автор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Лукичева К. К.

 подпись, дата

Руководитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Фазылзянова Э.М.

 подпись, дата

Йошкар-Ола 2006

Содержание.

Введение

1. Невербальная коммуникация

2. Специфика невербальной коммуникации

3. Физиологические и культурно-специфические основы невербальной коммуникации

4. Невербальные элементы коммуникации

4.1. Кинесика

4.2. Тактильное поведение

4.3. Сенсорика

4.4. Проксемика

4.5. Хронемика

5. Паравербальная коммуникация

Заключение

Литература

Введение.

Человек ведет социальный образ жизни, т.е. его невозможно представить вне общества. Для каждого важно наладить контакт с собеседником, ведь назначение любого акта коммуникации состоит в достижении какой-либо цели (получение информации, удовлетворение психической потребности в общении, побуждение собеседника к действию и т.д.). Коммуникация - в широком смысле - обмен информацией между индивидами через посредство общей системы символов. Без сомнения знание законов эффективного общения облегчает взаимодействие между людьми. Но не следует забывать, что на долю общения посредством слов приходится всего лишь 35% передаваемой информации. Остальные 65% составляют т.н. невербальные сообщения, то есть происходящие без использования слов. Невербальная коммуникация (от лат. verbalis - устный и лат. communicatio - общаться) - поведение, сигнализирующее о характере взаимодействия и эмоциональных состояниях общающихся индивидов. Это жесты, мимика, поза, одежда, прическа, окружающие предметы. Прочтение подобного рода элементов поведения способствует достижению высокой степени взаимопонимания. Отслеживание такой информации дает собеседникам сведения о морально-личностных качествах друг друга, о настроении, чувствах, переживаниях, намерениях, ожиданиях и т.д.

Актуальность выбранной темы данной курсовой работы «Невербальная коммуникация, ее специфика и основные элементы» определяется тем, что она направлена на пополнение знаний о невербальном взаимодействии между людьми, недостаток которых возник из-за недостаточного внимания к данной проблеме. А для профессии переводчика это важно вдвойне, так как мы должны не только переводить иностранную речь, но так же должны уметь понимать чувства и эмоции людей, чтобы правильно и в полной мере перевести их слова.

Цель данной курсовой работы – раскрытие сущности и проблем невербального общения в процессе межкультурной коммуникации и коммуникации между людьми в одной культурной группе.

Объект работы – процесс невербального общения между людьми разных культурных групп или в рамках одной культурной группы.

Предмет курсовой работы – содержание, виды, основные элементы, специфика невербальной коммуникации.

Исходя из цели данной курсовой работы, можно выделить следующие задачи:

1. ознакомиться с некоторыми трудами ученых, занимающихся данной проблемой;
2. проанализировать и объяснить значение основных элементов невербальной коммуникации;
3. выделить сущность процесса невербальной коммуникации;
4. раскрыть актуальность данной темы.

Методы исследования проблемы данной курсовой работы – теоретический анализ литературы, где освещается современное виденье исследуемой проблемы; анализ опыта ученых, работавших в данной области науки; сопоставление различных приемов и элементов невербальной коммуникации в различных странах.

Практическая ценность данной работы заключается в том, что она представляет научно обоснованные рекомендации по формированию навыков невербального общения

Многие ученые занимаются решением проблемы невербальной коммуникации. В данной курсовой работе рассмотрены труды таких следующих ученых:

1. Биркенбил В.;
2. Бороздина Г.В.;
3. Винокур Т. Г.,;
4. Горелов И. Н.;
5. Кнапп М.Л.;
6. Конецкая В.П.;
7. Лабунская В. А.;
8. Леонтьев А. А.;
9. Морозов В. П.;
10. Холл. Э.

Структура данной курсовой работы отражает логику исследования, состоит из введения, пяти глав, пяти параграфов, заключения и списка использованной литературы.

1. Невербальная коммуникация

Специалистами по общению подсчитано, что современный че­ловек произносит за день около 30 тысяч слов или примерно 3 тысячи слов в час [3, 59 с.]. Речевое общение, как правило, сопровождается несловесными действиями, помогающими понять и осмыслить речевой текст.

Эффективность любых коммуникационных контак­тов определяется не только тем, насколько понятны собеседнику слова и другие элементы вербальной коммуникации, но и умени­ем правильно интерпретировать визуальную информацию, то есть взгляд партнера, его мимику и жесты, телодвижения, позу, дис­танцию, темп и тембр речи. Ведь даже если язык является самым эффективным и продуктивным инструментом человеческого об­щения, все же он не является единственным инструментом. Уче­ные установили, что с помощью языка мы передаем не более 35% информации своим собеседникам. Наряду с языком существует довольно большое число способов общения, которые также слу­жат средством сообщения информации, и эти формы общения ученые объединили понятием «невербальная коммуникация». Жесты, мимика, позы, одежда, прически, окружающие нас пред­меты, привычные для нас действия - все они представляют собой определенный вид сообщений, получивших название невербаль­ных сообщений, то есть происходящих без использования слов. На их долю приходятся оставшиеся 65% информации, передаю­щейся в процессе коммуникации [3, 86 с.].

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 таковой.

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) [10, 23 с.].

Невербальные сообщения способны передавать обширную информацию. Прежде всего, это информация о личности комму­никатора. Мы можем узнать о его темпераменте, эмоциональном состоянии в момент коммуникации, выяснить его личностные свойства и качества, коммуникативную компетентность, социальный статус, получить представление о его лице и самооценке.

Также через невербальные средства мы узнаем об отношении коммуникантов друг к другу, их близости или отдаленности, типе их отношений (доминирование - зависимость, расположенность - нерасположенность), а также динамике их взаимоотношений.

И, наконец, это информация об отношениях участников ком­муникации к самой ситуации: насколько они комфортно чувствуют себя в ней, интересно ли им общение или они хотят поскорее выйти из нее [3, 43 с.].

В процессе межкультурной коммуникации невербальное обще­ние является ее составной частью и взаимосвязано с вербальным общением. Элементы вербальной и невербальной коммуникации могут дополнять, опровергать и замещать друг друга. На практике эта взаимосвязь может проявляться в нескольких вариантах. Рассмотрим их:

1) Невербальное общение может дополнять вербальное сооб­щение.

 Если вы улыбаетесь и говорите: «Привет, как дела?», то эти два действия дополняют друг друга. Дополнение означает, что невербальные элементы делают речь более выразительной, уточняют и разъясняют ее. Ваша улыбка при встрече с другом, когда вы говорите ему, что очень рады увидеться с ним, дополняет рече­вое сообщение. Речь лучше понимается, если она сопровождается жестами. Так, для привлечения внимания к какому-то сообще­нию можно поднять вверх указательный палец [6, 148 с.].

1. Невербальное поведение может противоречить вербальным сообщениям.

 Если вы не смотрите в глаза своему собеседнику и говорите: «С вами очень приятно беседовать», то такое невербаль­ное действие опровергает ваше позитивное вербальное сообще­ние. Опровержение означает, что невербальная информация про­тиворечит словам человека. Если вы говорите, что рады кого-то видеть, но при этом хмуритесь, говорите сухо и холодно, ваш со­беседник наверняка усомнится в вашей искренности. Из-за нео­сознанности и спонтанности невербального поведения, которое плохо контролируется сознанием, оно может опровергать сказан­ное. Даже если человек контролирует свою первую реакцию, спу­стя некоторое время обнаруживается его подлинное состояние.

1. Невербальные поступки могут заменять вербальные сообще­ния. Ребенок может указать на игрушку вместо того, чтобы сказать: «Хочу эту игрушку». Замещение означает использование невербаль­ного сообщения вместо вербального. Вы вполне можете, находясь в Шумной аудитории, жестами показать своему приятелю, что вы при­глашаете его выйти и поговорить. В магазине вы также можете же­стом указать продавцу на интересующий вас товар.
2. Невербальные действия могут служить регуляторами вербального общения.

Регулирование представляет собой использование невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми. Для поддержания беседы часто используют знаки, замещающие слова: жесты, изменение позы, прикосновение к кому-то и др. Например, по кивку головы, взгляду, по интонации или наклону туловища мы можем понять, что пришла наша очередь вступить в разговор.

1. Невербальное действие может повторять вербальное сообщение: просьба говорить тише, сопровождаемая приложением указательного пальца к губам.

Люди используют невербальное общение для того, чтобы полнее, точнее и понятнее выразить свои мысли, чувства, эмоции. Это является общим для всех культур, хотя тем или иным знакам в различных культурах придаётся разное значение. Следовательно, для общения с представителями других культур необходимо знать и понимать невербальные формы общения, присущие данной культуре [7, 159 с.]

2. Специфика невербальной коммуникации

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 [4, 159 с.].

Характер и формы выражения различных средств общения позволяют нам говорить о существенных отличиях вербальной и невербальной коммуникации. Невербальные сообщения всегда ситуативны, по ним можно понять нынешнее состояние участни­ков коммуникации, но нельзя получить информацию об отсут­ствующих предметах или происшедших в другом месте явлениях, что можно сделать в вербальном сообщении.

Невербальные сообщения являются синтетичными, их с трудом можно разложить на отдельные составляющие. Вербальные же элементы коммуникации (слова, предложения, фразы) четко отделены друг от друга.

Невербальные сообщения обычно непроизвольны и спонтанны. Даже если люди хотят скрыть свои намерения, они могут хо­рошо контролировать свою речь, но невербальное поведение кон­тролю практически не поддается.Поэтому очень часто в реальной практике коммуникации возникают ошибки из-за обобщения на основании лишь одного невербального действия. Например, один из партнеров во время общения почесал свои нос, а заметивший это другой партнер делает вывод, что его собеседник врет, хотя у того на самом деле чесался нос.

Невербальный язык люди, как правило, успешно осваивают сами в естественных условиях через наблюдение, копирование, подражание, а говорить детей учат специально, этому уделяет вни­мание и семья, и социальные институты. Так, когда мы замечаем неискренность собеседника, мы зачастую ссылаемся на свою ин­туицию, говорим о шестом чувстве. На самом деле распознать со­беседниканам позволяет внимание, часто неосознанное, к мел­ким невербальным сигналам, умение их читать и отмечать несов­падения со словами.

Таким образом, невербальная коммуникация представляет со­бой многомерный, многослойный, аналоговый процесс, протека­ющий в основном неосознанно.

3. Физиологические и культурно-специфические 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 [4, 204 с.].

В основе невербальной коммуникации лежат два источника — биологический и социальный, врожденный и приобретенный в ходе социального опыта человека.

Установлено, что мимика при выражении эмоций у человека и приматов, некоторые жесты, телодвижения являются врожденными и служат сигналами для получения ответной реакции. Об этом говорят эксперименты со слепыми и глухими детьми, у которых не было возможности у кого-то увидеть, а потом сымитировать мимику при выражении удовольствия или неудовольствия.

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 поформе, 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 [7, 223 с.].

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 социализации. Некоторые нормы невербальной коммуникации имеют общенациональный или этни­ческий характер (в Европе обычно здороваются, пожимая руку, а в Индии складывают обе руки перед грудью и делают небольшой поклон), другие - узкопрофессиональную область применения (сиг­налы, которыми обмениваются водолазы или грузчики) [2, 205 с.].

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

На основе признаков намеренности (ненамеренности) невер­бальной коммуникации можно выделить три типа невербальных средств:

1) Поведенческие знаки.

Они обусловлены физиологическими реакциями: побледнение или покраснение, а также потоотделение от волнения, дрожь от холода или страха и др.

2) Ненамеренные знаки.

Употребление таких знаков связано с привычками человека (их иногда называют самоадапторами): почесывание носа, качание ногой без причины, покусывание губ и др.

3) Собственно коммуникативные знаки.

Эти знаки представляют собой сигналы, передающие информацию об объекте, событии или состоянии [10, 67 с.].

Таким образом, использование в коммуникации невербальных средств происходит в основном спонтанно. Это обусловлено как низшими уровнями центральной нервной системы, так и высшими, отвечающими за коммуникацию. Разумеется, в какой-то степени невербальные элементы поддаются контролю, но даже при очень хорошем самообладании может произойти «утечка» информации.

4. Невербальные элементы коммуникации

Рассмотрение элементов невербальной коммуникации помогает лучше понять способы, с помощью которых выражается меж­культурный смысл общения. В этом отношении важнейшей осо­бенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с помощью всех органов чувств: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния, каждый из которых образует свой ка­нал коммуникации. На основе слуха возникает акустический ка­нал невербальной коммуникации, по нему поступает паравербальная информация. На основе зрения складывается оптический ка­нал, по которому поступает информация о мимике и телодвиже­ниях (кинесике) человека. Оно позволяет оценить позу и про­странственную ориентацию коммуникации (проксемику).На основе осязания работает тактильный канал, на основе обоня­ния - ольфакторный. К невербалике также относят понимание и использование времени - хронемику.Все элементы невербаль­ной коммуникации тесно связаны друг с другом, они могут взаим­но дополнять друг друга и вступать в противоречие друг с другом [4, 123 с.].

4.1. Кинесика

Кинесика представляет собой совокупность жестов, поз, телод­вижений, используемых при коммуникации в качестве дополнительных выразительных средств общения. 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. Элементами кинесики являют жесты, мимика, позы и взгляды, которые имеют как физиологическое происхождение (например, зевота, потягивание, расслаб­ление и др.), так и социокультурное (широко раскрытые глаза, сжатый кулак, знак победы и т. п.) [5, 125 с.].

Жесты - это различного рода движения тела, рук или кистей рук, сопровождающие в процессе коммуникации речь человека и выражающие отношение человека непосредственно к собеседнику к какому-то событию, другому лицу, какому-либо предмету, свиде­тельствующие о желаниях и состоянии человека. Жесты могут быть произвольными и непроизвольными, культурно обусловленными и физиологичными. Так, зевота или почесывание физиологичны. Это так называемые жесты-адапторы - движения рук, ориентирован­ные на себя или на использование физических объектов (потирание рук, верчение карандаша в руках). Но большая часть жестов культурно обусловлена, они являются символами и носят договор­ной характер. Их можно классифицировать следующим образом:

1. Иллюстраторы - описательно-изобразительные и вырази­тельные жесты, сопровождающие речь и вне речевого контекста теряющие смысл. С их помощью говорящий старается более глу­боко раскрыть смысл высказывания сопровождают идущий в дан­ный момент разговор, более подробно раскрывая его содержание, Например, иллюстраторы имеют свойство усиливаться, когда уве­личивается энтузиазм говорящего или когда кажется, что слушаю­щий не понимает говорящего.

2. Конвенциональные жесты, или эмблемы используются при приветствии или прощании, приглашении, запрещении, оскорб­лении и т. п. Они могут быть прямо переведены в слова, употреб­ляются сознательно и являются условными движениями. Часто их используют вместо слов, которые неловко высказать вслух. По­этому все неприличные жесты попадают в эту категорию.

3. Модальные жесты - жесты одобрения, неудовольствия, иро­нии, недоверия, неуверенности, незнания, страдания, раздумья, сосредоточенности, растерянности, смятения, подавленности, ра­зочарования, отвращения, радости, восторга, удивления. Они вы­ражают эмоциональное состояние человека, его оценку окружаю­щего, отношение к предметам и людям, сигнализируют об изме­нении активности субъекта в ходе коммуникации.

4. Жесты, используемые в различных ритуалах (христиане кре­стятся, мусульмане в конце молитвы проводят двумя ладонями по лицу сверху вниз и др.) [1, 114 с.].

Поскольку всеэти жесты культурно обусловлены, в разных культурах одни и те же жесты могут иметь совершенно разное значение. Это зачастую создает большие проблемы в межкультурной коммуникации. Например, для нас привычно при привет­ствии на расстоянии помахать рукой из стороны в сторону. Но в Северной Америке такой жест означает прощание, в Центральной Америке или Африке таким движением останавливают машину или подзывают к себе кого-то [11, 137 с.].

При контактах с представителями других культур во многих ситуациях возникает впечатление, что люди ведут себя неестествен­но. Если мы говорим о себе и показываем при этом пальцем на свою грудь, то это кажется японцам странным жестом, так как в таких случаях они прикасаются к носу. Только в XX столетии ру­копожатие стало приемлемым во всем мире. В прошлом такой прямой физический контакт считался во многих культурах непри­личным. Китайцы и в настоящее время по возможности избегают телесных контактов с незнакомцами. Для них крепкое рукопожа­тие также неприятно, как для европейцев и американцев похло­пывание по плечу, что означает «будь здоров».

Телодвижения могут также использоваться для выражения желания закончить или начать разговор. В американской культуре применяется несколько жестов, когда есть желание поменять тему разговора, высказаться самому или закончить беседу:

1) наклониться вперед;

2) перестать смотреть собеседнику в глаза;

3) поменять позу;

4) часто кивать головой;

5) касаться обеими ногами пола [1, 123 с.].

Эти тонкие намеки имеют, как правило, эффект и меняют ха­рактер общения. Представьте себе человека, который стоит, скре­стив руки, постоянно смотрит на часы, то и дело стучит ногами по полу и часто перестает на вас смотреть. Эти сигналы обычно гово­рят о том, что ему надо идти.

В тоже время ошибочное употребление жестов может привес­ти к очень серьезным недоразумениям. Так, широко известен при­мер, когда один американский политик был с визитом в Латинс­кой Америке. В своих речах он постоянно подчеркивал, что США хотят оказать помощь этой стране, демонстрировал свое друже­любие и расположение окружающим. Но его поездка не увенча­лась успехом. Его самой большой ошибкой было то, что, сходя с трапа самолета, он продемонстрировал всем известный американ­ский жест - ОК, не подозревая о том,что в Латинской Америке это очень неприличный жест [11, 145 с.].

 Мимика представляет собой все изменения выражение лица человека, которые можно наблюдать в процессе общения. Она является важнейшим элементом невербальной коммуникации. Лицо партнера по общению вольно или невольно приковывает наше внимание, поскольку выражение лица позволяет получать обратную связь о том, понимает нас партнер или нет. Ведь человеческое лицо очень пластично и может принимать самые разные выражения. Именно мимика позволяет выразить всеуниверсальные эмоции: печаль, счастье, отвращение, гнев удивление, страх и презрение. Считается, что в выражении лица участвуют 55 компонентов, сочетание которых способно передать до 20000 смыслов [8, 58 с.]. Лучше всего исследована улыбка, с помощью которой можно передать симпатию к своему собеседнику или снисхождение к нему, свое хорошее настроение или притворство по отношению к партнеру, а также просто показать хорошее воспитание.

Мимика складывается из спонтанных и произвольных мими­ческих реакций. Развитие мимики стало возможным потому, что человек может управлять каждым отдельным мускулом своего лица. В связи с этим осознанный контроль над выражением лица по­зволяет нам усиливать, сдерживать или скрывать переживаемые эмоции. Поэтому при интерпретации мимики особое внимание следует обращать на ее согласованность со словесными высказы­ваниями. Пока между мимикой и словами есть согласованность, мы обычно не воспринимаем ее отдельно. Как только несогласо­ванность становится достаточно сильной, это сразу же бросается в глаза даже неопытному человеку [1, 135 с.].

Для усиления эмоций мы делаем нашу мимику более вырази­тельной и точной в соответствии с характером и содержанием про­цесса коммуникации. Так, мы можем несколько преувеличить нашу радость при получении подарка или представить себя более огор­ченным, чтобы наказать ребенка. Однако различные формы про­явления человеческих эмоций нередко имеют специфический ха­рактер: например, смех во всех западных странах ассоциируется с шуткой и радостью. В Японии смех является признаком смущения и неуверенности, и поэтому иногда возникают ситуации не­понимания, когда европеец сердится, а японский партнер, смущаясь, улыбается. Если европеец не знает такой особенности япон­ской культуры, то его гнев увеличивается, так как он думает, что над ним смеются.

Достаточно часто мы попадаем в ситуации, когда нам приходится сдерживать свои эмоции, чтобы не обидеть или не оскорбить близких или знакомых. Решающим фактором при этом оказываются культурные традиции. Если в соответствии с нормами данной культуры мужчина не должен публично проявлять страх или открыто плакать, ему придется сдерживать свои эмоции, иначе он будет осужден общественным мнением.

Существуют ситуации, когда мы должны маскировать свои эмоции: ревность, разочарование и др.

Разные люди в разной степени способны контролировать свою мимику, но всем нам приходится учиться это делать, равно как и интерпретировать мимику других людей.

Хотя многие исследователи согласны с тем, что люди разных культур одинаково реагируют на некоторые раздражители, эмо­ции в разных культурах выражаются по-разному. Считается, что печаль, счастье и отвращение проявляются одинаково всеми людь­ми. Прочие эмоции могут выражаться весьма неоднозначно. На­пример, немцы лучше, чем американцы изображают отвращение, но не выражают печали и гнева [11, 124 с.].

Окулистика -использование движения глаз или контакт гла­зами в процессе коммуникации. С помощью глаз также можно выразить богатую гамму человеческих чувств и эмоций. Напри­мер, визуальный контакт может обозначать начало разговора, в процессе беседы он является знаком внимания, поддержки или, напротив прекращения общения, он также может указывать на окончание реплики или беседы в целом. Специалисты часто срав­нивают взгляд с прикосновением, он психологически сокращает дистанцию между людьми. Поэтому длительный взгляд (особенно на представителя противоположного пола) может быть признаком влюбленности. Вместе с тем часто такой взгляд вызывает беспо­койство, страх и раздражение. Прямой взгляд может восприни­маться и как угроза, стремление доминировать [1, 147 с.]. Исследования про­блем окулистики показали, что человек способен воспринимать чужой взгляд без дискомфорта не более трех секунд.

Тем не менее, в западных культурах прямой взгляд считается важным при общении. Если человек не смотрит на своего партнера, то окружающие его принимают за неискреннего человека и считают, что ему нельзя доверять. Американцы обычно не доверяют тому, кто не смотрит им в глаза. Отсутствие прямого взгляда тоже может быть воспринято с беспокойством. Умышленный отказ от такого взгляда является средством манипулирования зависимым партнером, которому таким образом показывают, что он не интересен и общение с ним в тягость.

Визуальный контакт может варьироваться в зависимости от того, какой человек, какого пола находится в контакте. Обычно доминирующие и социально уравновешенные личности вступают в визуальный контакт чаще. Женщины делают это чаще,чем муж­чины. Так, вСША использование визуальногоконтакта ведет к росту доверия между людьми [11, 79 с.]. Но взгляд североамериканца, хотя и направлен на собеседника, постоянно переходит от одного глаза к другому и даже может быть отведен в сторону. А англичан учат смотреть на говорящего, сфокусировав взгляд на одной точке. Как правило, азиатским женщинам не разрешается смотреть в глаза другим людям,особенно незнакомым мужчинам. Подчиненные там тоже не смотрят в лицо начальнику. Просто во многих культу­рах Азии формой выражения уважения к человеку является запре­щение пристально смотреть на него.

Как и прочие элементы невербальной коммуникации, «пове­дение глаз» отличается в разных культурах и может стать причи­ной непонимания в межкультурной коммуникации. Например, если в США белый преподаватель делает замечание черному студенту и он в ответ опускает глаза, вместо того, чтобы прямо смотреть на преподавателя, тот может разозлиться. Дело в том, что черные американцы рассматривают опущенный взгляд как проявление уважения, а белые американцы расценивают как знак уважения и внимания прямой взгляд. Камбоджийцы считают, что встретить взгляд другого человека является оскорблением, так как это озна­чает вторжение в их внутренний мир. Отвести глаза здесь считает­ся признаком хорошего тона [2, 179 с.].

Подмигивание у северных американцев означает, что имчто**-**то ужасно надоело или оно становится знаком флирта. Если ниге­рийцы подмигивают своим детям, длятех это знак уйти из комна­ты. **А** вИндии и Таиланде подмигивание будет рассматриваться как оскорбление.

Существенным аспектом кинезиса является поза - положение человеческого тела и движения, которые принимает человек в процессе коммуникации. Это одна из наименее подконтрольных сознанию форм невербального поведения, поэтому при наблюде­нии заней можно получить значимую информацию о состоянии человека. По позе можно судить, напряжен человек или раскован, настроен на беседу или хочет поскорее уйти [1, 153 с.].

Известно около 1000 различных устойчивых положений, кото­рые способно принимать человеческое тело. В коммуникативистике при общении принято выделять три группы поз:

1) Включение или исключение из ситуации (открытость или закрытость для контакта). Закрытость достигается скрещиванием на груди рук, сплетенными в замок пальцами, фиксирующими колено в позе «нога на ногу», отклонение спины назад и др. При готовности к общению человек улыбается, голова и тело поверну­ты к партнеру, туловище наклонено вперед.

2) Доминирование или зависимость. Доминирование 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 следующей позе: сжатые кулаки, выставленное вперед плечо, руки на боках. Гармоничная поза всегда синхронизирована с по­зой партнера, открыта и свободна [9, 175 с.].

Как и другие элементы кинезиса, позы различаются не только в разных культурах, но и в рамках одной культуры в социальных и половозрастных группах. Так, почти все западные люди сидят на стуле, положив ногу на ногу. Но если этот человек, находясь в Таиланде, сядет так и направит свою ногу на тайца, тот почув­ствует себя униженным и обиженным. Дело в том, что тайцы счи­тают ногу самой неприятной и низкой частью тела. Если североа­мериканский студент может сидеть перед профессором так, как ему удобно, в африканских и азиатских культурах это сочтут за отсутствие уважения и почтительности.

С позой тесно связана походка человека. Ее характер указывает как на физическое самочувствие и возраст человека, так и на его эмоциональное состояние. Важнейшими факторами походки че­ловека являются ритм, скорость, длина шага, степень напряжен­ности, положение верхней части туловища и головы, сопроводи­тельные движения рук, положение носков ноги. Эти параметры формируют разные типы походки - ровной, плавной, уверенной, твердой, тяжелой, виноватой и др. [1, 166 с.].

Походка с резко выпрямленной верхней часть туловища про­изводит впечатление гордого вышагивания (как на ходулях) и вы­ражает надменность и высокомерие. Ритмичная походка, как пра­вило, является свидетельством воодушевленное™ и радостного на­строения человека. Походка размашистыми, большими шагами яв­ляется выражением целеустремленности, предприимчивости и усердия ее владельца. Если при ходьбе раскачивается верхняя часть туловища и активно двигаются руки, то это служит верным при­знаком того, что человек находится во власти своих переживаний и не желает поддаваться чьему-либо влиянию. Короткие и мелкие шаги показывают, что человек с такой походкой держит себя в руках, демонстрируя осторожность, расчетливость и в то же время изворотливость. И, наконец, волочащаяся, медленная походка го­ворит или о плохом настроении или об отсутствии заинтересован­ности; люди с такой походкой чаще всего ершисты, не обладают достаточной дисциплиной.

Последним элементом кинесики является манера одеваться,которая целиком обусловлена спецификой той или иной культуры, Особенно много нам может сказать одежда человека. В каждой куль­туре есть модели одежды, способные сообщить нам о социальном статусе человека (дорогой костюм или рабочая роба), иногда по одежде мы узнаем о событиях в жизни человека (свадьба, похоро­ны). Форменная одежда указывает на профессию ее владельца. Так, человек в полицейской форме уже одним своим присутствием мо­жет призвать к порядку. Одежда может выделить человека, сфоку­сировав на нем внимание, а может помочь затеряться в толпе [9, 173 с.].

Если девушка желает произвести впечатление или установить с кем-то отношения, то она надевает свое лучшее платье. Если при этом она оденется неряшливо, то, вероятнее всего, не сможет достигнуть необходимого общения.

4.2. Тактильное поведение

Сравнительное сопоставление поведения представителей раз­личных культур позволило установить, что при общении люди разных культур используют разнообразные виды прикосновений к своим собеседникам. К такого рода прикосновениям ученые относят, прежде всего, рукопожатия, поцелуи, поглаживания, по­хлопывания, объятия и т. п. Как показали наблюдения и исследо­вания, с помощью разного рода прикосновений процесс комму­никации может приобретать различный характер и протекать с различной эффективностью. Сложилось даже особое научное на­правление, изучающее значение и роль прикосновений при обще­нии, которое получило названиетакесики [5, 159 с.].

Люди прикасаются друг к другу по равным причинам, разны­ми способами и в разных местах. Ученые, изучающие тактильное поведение людей, считают, что в зависимости от цели и характера прикосновения можно разделить на следующие типы:

1) профессиональные - они носят безличный характер, человек при этом воспринимается только как объект общения (осмотр врача);

2) ритуальные - рукопожатия, дипломатические поцелуи;

3) дружеские;

4) любовные [8, 46 с.].

Прикосновения необходимы человеку, чтобы усиливать или ослаблять процесс общения. Но поведение с использованием при­косновений зависит от целого ряда факторов, среди которых наи­более важными являются культура, принадлежность к женскому или мужскому полу, возраст, статус человека и тип личности. Внут­ри каждой культуры есть свои правила прикосновений, которые регулируются традициями и обычаями данной культуры и при­надлежностью взаимодействующих людей к тому или иному полу. Очень часто это зависит от той роли, которые играют мужчина и женщина в соответствующей культуре. В некоторых культурах зап­рещается прикосновение мужчины к мужчине, но не ограничива­ется прикосновение женщины к женщине. В других культурах зап­рещается женщинам прикасаться к мужчинам, хотя мужчинам традиционно позволяется прикасаться к женщинам при общении [6, 123 с.].

Как утверждают результаты исследований различных культур, в одних изних прикосновение очень распространено, а в других оно совсем отсутствует. Культуры, принадлежащие к первому типу, получили название контактных, а ко второму - дистантных. К контактным культурам принадлежат латиноамериканские, восточ­ные, южно-европейские культуры.Так, арабы, евреи, жители Во­сточной Европы и средиземноморских стран используют прикос­новения при общении довольно активно. В противоположность им североамериканцы, азиаты и жители Северной Европы при­надлежат к низкоконтактным культурам. Представители этих куль­тур предпочитают находиться при общении на расстоянии от со­беседника, причем азиаты используют большую дистанцию, не­жели североамериканцы и североевропейцы. Немцы, англичане и другие англосаксонские народы считаются людьми, которые ред­ко пользуются прикосновениями при общении [11, 79 с.].

Исследования тактильного поведения немцев, итальянцев и североамериканцев подтвердили, что принадлежность к контакт­ной или дистантной культуре зависит также и от личности чело­века и его половой принадлежности. Например, в Германии и США мужчины общаются на большем расстоянии и меньше при­касаются друг к другу по сравнению с Италией. Итальянские мужчины стоят ближе друг к другу и прикасаются друг к другу значи­тельно чаще, чем итальянские женщины. Кроме того, как оказа­лось, итальянские мужчины общаются со своими собеседниками при помощи тех невербальных средств, которые свойственны толь­ко для немецких и американских женщин.

В азиатских культурах через прикосновение передаются, кро­ме прочего, также чувства патронирования и превосходства. При­косновение к плечу или спине в них означает дружбу. В арабских и некоторых восточно-европейских странах выражение дружес­ких чувств происходит в форме крепких объятий. Среди мусуль­ман объятия являются выражением мусульманского братства. Но в тактильной коммуникации есть и свои запреты: в азиатских куль­турах, например, нельзя прикасаться к голове собеседника, что рассматривается как обида. Поэтому в азиатских культурах учите­ля зачастую бьют учеников по голове, и ученики воспринимают это как обидное наказание [11, 89 с.].

Непременным атрибутом любой встречи и общения является рукопожатие. В коммуникации оно может быть очень информа­тивным, особенно его интенсивность и продолжительность. Слиш­ком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свиде­тельствовать о безразличии. Наоборот, весьма продолжительное рукопожатие и слишком влажные руки говорят о сильном волне­нии, высоком чувстве ответственности. Затянувшееся рукопожа­тие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелю­бие. Однако надолго задерживать руку партнера и своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения.

Исторически сложилось несколько видов рукопожатий, каж­дое из которых имеет свое символическое значение. Рассмотрим их:

1) Ладонь, повернутая вверх под ладонью партера, означает готовность подчиниться, бессознательный сигнал тому, чье доми­нирование признается.

2) Ладонь, повернутая вниз на ладони партнера, выражает стрем­ление к доминированию, попытку взять ситуацию под свой контроль.

3) Ладонь ребром вниз (вертикальное положение) фиксирует положение равенства собеседников.

4) Рукопожатие «перчатка» (две ладони обхватывают одну ла­донь собеседника) подчеркивает стремление к искренности, дру­желюбию, доверительности [9, 187 с.].

Таким образом, умелое и грамотное использование прикосно­вений может значительно облегчить процесс коммуникации и выразить многие человеческие чувства и настроения, вызвать доверие и расположение партнера. Но в межкультурной коммуникации сле­дует учитывать различия во взглядах на рукопожатие у иностран­цев. Например, при встрече с партнерами из Азии не следует сжи­мать им ладонь слишком сильно и долго. А вот западноевропейцы и американцы терпеть не могут вялых рукопожатий, поскольку в этих культурах очень ценятся атлетизм и энергия. Им следует по­нимать руки энергично и сильно, а, кроме того, там принято при рукопожатии сцепленные руки покачивать от трех до семи раз [2, 139 с.].

4.3. Сенсорика

Сенсорика представляет собой тип невербальной коммуника­ции, основывающийся на чувственном восприятии представите­лей других культур. Наряду со всеми другими сторонами невер­бальной коммуникации отношение к партнеру формируется на основе ощущений органов чувств человека. В зависимости от того, как мы чувствуем запахи, ощущаем вкус, воспринимаем цветовые и звуковые сочетания, ощущаем тепло тела собеседника, мы стро­им наше общение с этим собеседником. Эти коммуникативные функции человеческих органов чувств позволяют считать их инст­рументами невербальной коммуникации [5, 187 с.].

Особенно большое значение в общении имеют запахи. Это, прежде всего, запахи тела и используемой человеком косметики. Мы можем отказаться от общения с человеком, если сочтем, что от него плохо пахнет. Те же сложности возникают и в межкультурной коммуникации. Запахи, привычные в одной культуре, мо­гут казаться отвратительными в другой. Так, жители высокогорья Новой Гвинеи натирают себя грязью и свиным жиром и почти не моются. Представьте себе, что вам нужно будет общаться с таки­ми людьми, и каким будет ваше отношение к ним.

Особенности национальной кухни также сильно различаются у разных народов. Ароматы традиционной кухни, которые иност­ранец воспринимает как необычные или отталкивающие, пред­ставителям данной культуры могут казаться вполне приемлемыми и привычными. Так, в американских домах обычен запах яиц, сва­ренных вкрутую, У американцев этот запах не вызывает никаких неприятных ощущений, но для некоторых азиатов этот запах столь же невыносим, как запах гниющей рыбы: они не едят вареных яиц и не имеют возможности принюхаться к ним. Русскому чело­веку придется с осторожностью пробовать блюла индийской или индонезийской кухни из-за большого количества специй, исполь­зуемых при их приготовлении. Индусу же, очевидно, наша кухня покажется слишком пресной [2, 248 с.].

Цветовые сочетания, используемые в разных культурах, также сильно варьируются. Нам могут не нравиться эти сочетания, узо­ры, они могут казаться слишком яркими или чересчур блеклыми.

Слуховые предпочтения также зависят от конкретной культу­ры. Именно поэтому так сильно отличается музыка у разных на­родов. Чужая музыка нередко кажется странной, непонятной и некрасивой.

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.

4.4. 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 меж­личностногообщения. Специальные исследования показали, что они существенно отличаются в разных культурах и являются до­вольно значимыми для коммуникации [5, 214 с.].

Каждый человек для нормального своего существования счита­ет, что определенный объем пространства вокруг него является его собственным и нарушение этого пространства рассматривает как вторжение во внутренний мир, как недружественный поступок. Поэтому общение людей всегда происходит на определенном рас­стоянии друг от друга, и это расстояние является важным показате­лем типа, характера и широты отношений между людьми. Каждый человек подсознательно устанавливает границы своего личного про­странства. Эти границы зависят не только от культуры данного на­рода, но и от отношения к конкретному собеседнику. Так, друзья всегда стоят ближе друг к другу, чем незнакомые люди.Тем самым, изменение дистанции между людьми при общении является час­тью процесса коммуникации. Кроме того, дистанция партнеров по коммуникации зависит также от таких факторов, как пол, раса, принадлежность к какой-либо культуре ли 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.) [11, 137 с.].

Интимная зона коммуникации располагается наиболее близко к телу человека, и в ней он чувствует себя в безопасности. Практичес­ки во всех культурах мира вторгаться в чужую интимную зону вооб­ще не принято. Поэтому многие люди с трудом переносят ситуации, когда кто-нибудь без разрешения до них дотрагивается, похлопывает по плечу, а тем более пошлепывает. Человек должен сам определять, кто может быть допущен в его интимную зону. Поэтому тот, кто вторгается в чужую интимную зону, не имея на то разрешения, вы­зывает сильные отрицательные чувства, вплоть до отвращения.

Учеными доказано, что чем сильнее человеку мешает чье-то приближение, тем больше в его крови вырабатывается гормонов борьбы. В такой момент человек,как правило, готовится к само­защите. Это заложено природой,гормоны стресса помогают орга­низму либо справиться с внешней опасностью, либо убежать от нее. Если нет возможности осуществить то или другое, тогда гор­мон борьбы превращается в «яд». По этой причине человек, нару­шивший интимную зону партнера по общению, причиняет ему и психологический, и физиологический вред [6, 117 с.].

Зоны интимной дистанции отличаются друг от друга в зависимо­сти от той или иной культурной среды. В западноевропейских куль­турах она 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. Партнеры на этом рас­стоянии не только видят, но и хорошо чувствуют друг друга.

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 [9, 198 с.].

На таком расстоянии физический контакт не обязателен. Это оп­тимальное расстояние для разговора, беседы с друзьями и хоро­шими знакомыми.

Личное пространство зависит от особенностей культуры и ха­рактера отношений между людьми. Так, в азиатских культурах личное пространство может зависеть и от кастовой принадлежно­сти участников коммуникации. Обычно лица высшей касты нахо­дятся на принятой дистанции от лиц низшей касты. Исследова­ния по вопросу коммуникационной проксемики, проведенные в семи странах Европы, показали, что для личного общения англи­чане используют больше пространства, чем французы и итальян­цы. Французы и итальянцы в свою очередь используют больше личного пространства, чем ирландцы и шотландцы. Незнание гра­ниц личной зоны при межкультурном общении может привести к межкультурному конфликту, поскольку люди разных культур ис­пытывают дискомфорт при общении из-за незнания правил лич­ной дистанции своего собеседника. Например, латиноамерикан­цы обычно общаются, находясь в зоне для них личной, а для севе­роамериканцев интимной. Поэтому первые считают вторых сдер­жанными и холодными [11, 135 с.].

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. [2, 207 с.].

Социальная зона граничит с личной, и в ней, как правило, происходит большая часть формальных и служебных контактов. В ней происходит общение учителя и учеников, начальников и под­чиненных, обслуживающего персонала и клиентов и т.д. 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 простираться до бесконечно­сти, но в пределах сохранения коммуникационного контакта. Поэтому публичную зону еще называют открытой [2, 213 с.].

Наиболее часто публичную зону коммуникации можно наблю­дать во время совершения светскихили религиозных церемоний, когда глава государства или глава религиозного института нахо­дится на почтительном расстоянии от большинства людей.

В разных культурах использование личного пространства может варьироваться, а названные дистанции немного смещаться в ту или другую сторону. Например, североамериканцы предпочитают об­щаться в пределах личной и общественной зон. Жители Ближнего Востока и латиноамериканцы предпочитают общаться в личной зоне, но у них онавмещена в интимную зону с точки зрения жителей США. Поэтому при общении с арабом американец будет считать, что тот вторгается в егоинтимную зону, и будет стремиться увели­чить дистанцию общения, а араб, напротив, будет стремиться эту дистанцию сократить. В результате американец посчитает араба навязчивым, для араба американец будет холодным [11, 85 с.].

4.5. Хронемика

Хронемика - это использование времени в невербальном ком­муникационном процессе. Для общения время является не менее важным фактором, чем слова, жесты, позы и дистанции. Восприя­тие и использование времени является частью невербального об­щения и весьма существенно отличается в разных культурах [5, 237 с.].

Так, общие собрания в африканских деревнях начинаются только после того, когда соберутся все жители. Если в США вы опаздываете на важную встречу, то это оценивается как отсутствие интереса к делу и оскорбление для партнера, а в Латинской Америке опоздать на 45 минут - обычное дело. Поэтому встреча бизнесменов из США и Латинской Америки может закончиться неудачно из-за незнания особенностей использования времени в другой культуре [2, 179 с.].

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

При монохронной модели время представляется в видедорогиили длинной ленты, разделенной на сегменты.Это разделениевремени на части приводит ктому, что человек в данной культуре предпочитает одновременно заниматься только одним делом, а также разделяет время для дела и для эмоциональных контактов.

В полихронной модели нет такого строгого расписания, человек там может заниматься несколькими делами сразу.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).

Если в монохромной культуре время постоянно отслеживает­ся, считается, что время - деньги, в полихронной культуре такой необходимости нет, о точном использовании времени даже не за­думываются. Примером полихронной культуры может служить русская, латиноамериканская, французская культуры, Монохронные культуры - немецкая, североамериканская.

Хронемика также изучает ритм, движение и расчет времени в культуре. Так, в крупных городах мы должны идти по улицам быстрее, чем в маленьких деревушках. Ритмы африканцев, являю­щиеся для них измерителями времени, принципиально отличают­ся от европейских ритмов [11, 167 с.].

Разные культуры используют формальные и неформальные виды времени. Неформальное время связано с неопределенным отсчетом: «через некоторое время», «позже», «во второй половине дня» и т.д. Формальное время, напротив, отсчитывает время очень точно: «к двум часам», «завтра в 15.30» и т.д. Одной из наиболее частых помех в межкультурной коммуникации является ситуация, когда один собеседник оперирует формальным временем, а его оппонент, принадлежащий к другой культуре, - неформальным. Первый приходит на встречу к двум часам дня, а другой - при­мерно во второй половине дня, если приходит вообще.

5. Паравербальная коммуникация

Смысл высказывания может меняться в зависимости от того, какая интонация, ритм, тембр были использованы для его переда­чи. Речевые оттенки влияют на смысл высказывания, сигнализируют об эмоциях, состоянии человека, его уверенности или неуверен­ности и т.д. Поэтому наряду с вербальными и невербальными сред­ствами коммуникации в общении используются ипаравербальные средства, которые представляют собой совокупность звуковых сигналов, сопровождающих устную речь, привнося в нее дополнитель­ные значения. Примером такого рода может служить интонация, сигнализирующая нам о вопросительном характере предложения, сарказме, отвращении, юморе и т.д. 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, иногда важнее самого содержания сообщения [5, 279 с.].

Действие паравербальной коммуникации базируется на исполь­зовании механизма ассоциаций человеческой психики. Ассоциации представляют собой способность нашего интеллекта восстанавливать прошлую информацию благодаря свежей информации, которая в данный момент принимается человеком, то есть когда одно пред­ставление вызывает другое. Эффект в данном случае достигается бла­годаря тому, что говорящий создает общее информационное поле взаимодействия, которое помогает собеседнику понимать партнера. Средствами достижения эффективной коммуникации здесь служат следующие характеристики человеческого голоса:

1. Скорость речи.

Оживленная, бойкая манера говорить, быст­рый темп речи свидетельствуют от импульсивности собеседника, его уверенности в своих силах. И, напротив, спокойная медлен­ная манера речи указывает на невозмутимость, рассудительность, основательность говорящего. Заметные колебания скорости речи обнаруживают недостаток уравновешенности, неуверенность, лег­кую возбудимость человека.

1. Громкость.

Большая громкость речи присуща, как правило, искренним побуждениям либо кичливости и самодовольству. В то время как малая громкость указывает на сдержанность, скром­ность, такт или нехватку жизненной силы, слабость человека. За­метные изменения в громкости свидетельствуют об эмоциональ­ности и волнении собеседника. Как показывает коммуникацион­ная практика, усилению эмоциональности речи в иных случаях способствует отсутствие логических доводов.

1. Артикуляция.

Ясное и четкое произношение слов свидетель­ствует о внутренней дисциплине говорящего, его потребности в ясности. Неясное, расплывчатое произношение свидетельствует об уступчивости, неуверенности, вялости воли.

1. Высота голоса.

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.

1. 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 [5, 293 с.].

Назначение паравербальной коммуникации заключается в том, чтобы вызвать у партнера те или иные эмоции, ощущения, переживания, которые необходимы для достижения определенных целей и намерений. 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) [8, 192 с.].

Паравербальная коммуникация основывается на тональных и тембровых особенностей языка и их использовании в культуре. На этом основании можно выделять тихие и громкие культуры. В Европе, например, американцев осуждают за их манеру говорить слишком громко. Эта их черта вызвана тем обстоятельством, что очень часто для общительных американцев не имеет никакого значения, слушают их речь или нет. Для них гораздо важнее показать свою компетентность и открытость. В отличие от них англичане придерживаются совершенно другой точки зрения: они считают, что не следует вмешиваться в чужие дела. Поэтому у них очень развита способность направлять свою речь прямо на нужного партнера и при этом учитывать не только шум, но и расстояние. Культурно-специфические особенности паравербальной коммуникации выражаются и в скорости речи. Так, например, финны говорят относительно медленно и с длинными паузами. Эта языковая особенность создала им имидж людей, которые долго думают и неторопливо действуют. К быстро говорящим культурам относятся носители романского языка (французы, румыны, молдаване, цыгане). По этому показателю немцы занимают среднее положение, хотя скорость речи выше в Берлине и ниже на севере Германии [11, 163 с.].

Следующим средством паравербальной коммуникации является манера, с одной стороны, говорить многословно, а с другой, лаконично, не используя слишком много слов. Во многих культурах часто содержание высказывания имеет второстепенный характер. Высоко ценится такая манера у арабов, в языке и литературе которых содержание и значение сказанного не является главным. Там предпочтение отдается игре слов. Разные слова могут употребляться в одном и том же значении. Арабы очень любят выражать одну и ту же мысль разными словами.

Заключение.

Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Невербальные сигналы так важны в общении по нескольким причинам:

• около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;

• невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

• отношение к собеседнику нередко формируется под влиянием первого впечатления, а оно, в свою очередь, является результатом воздействия невербальных факторов - походки, выражения лица, взгляда, манеры держаться, стиля одежды и т.д.

Особенно ценны невербальные сигналы потому, что они спонтанны, бессознательны и, в отличие от слов, всегда искренни.

В этой курсовой работе мы еще раз доказали, что залогом успешного общения между людьми, особенно разных национальностей и разных культур является не только их речь. Одно из важнейших мест в межкультурной коммуникации занимает невербальное общение.

Умение читать и применять самому знаки невербальной системы общения помогут преуспеть не только в деловой сфере, но и в повседневной жизни.

Литература

1. Биркенбил В., Язык интонации, мимики, жестов. - С.-П.: «Питер», 1997. – 176 c.
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. Конецкая 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.