**КОММУНИКАТИВНЫЙ АСПЕКТ ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНОЕ И НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.**

**ПЛАН**

Введение 3

1. Психологическая обратная связь. 4
2. Коммуникативные барьеры. 4
3. Феномены межличностного влияния. 5
4. Средства коммуникации. 7

4.1. Вербальная коммуникация. 7

4.2. Невербальная коммуникация. 9

Заключение 13

Список использованной литературы 14

Введение.

Понятие коммуникации связано с информационными обменами, которые существуют между людьми в процессе совместной деятельности и общения. Коммуникация – это акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой и воспринимаемой информации. Действия, целью которых является смысловое восприятие, называют коммуникативными. Главной задачей межличностной коммуникации выступает достижение социальной общности. При этом индивидуальность и уникальность каждого субъекта взаимодействия сохраняются. Поэтому социальная общность, достигаемая, например, в толпе при панике, коммуникацией не является, поскольку в данном случае происходит деперсонализация личности, и человек на какое-то время утрачивает некоторые свои черты, растворяясь в общей людной массе и подчиняясь её законам.

В более широком философском смысле коммуникация рассматривается как социальный процесс, связанный либо с общением, обменом мыслями, сведениями, идеями и так далее, либо с передачей содержания от одного сознания к другому посредством знаковых систем. Социологический аспект понимания коммуникации выявляет специфику средств связи любых объектов материального и духовного мира. Поэтому данное понятие часто употребляется применительно к многообразным средствам массовой передачи информации (средства массовой коммуникации). Их широкое распространение и влияние почти на каждого человека, так или иначе связанного с цивилизацией, породили понятие общего информационного поля, в котором живут современные люди. Как массовый процесс коммуникация представляет собой постоянное распространение информации посредством технических средств связи среди огромных рассредоточенных аудиторий, воздействуя на оценки, мнения и поведение людей. Как межиндивидный процесс коммуникация определяет смысловое поле конкретных взаимодействующих субъектов.

Функция коммуникации проявляется в передаче и принятии информации. Эта функция играет важную роль в межличностных отношениях, поскольку информационные процессы в современном мире определяют значительную часть жизнедеятельности человека. Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, человек, воспринимающий её, - реципиентом. В процессе взаимодействия коммуникатор и реципиент меняются местами, поскольку функции передачи и восприятия информации переходят от одного к другому. Существуют и такие ситуации взаимодействия, когда данные функции жёстко закреплены за субъектами в течение определённого времени, например у преподавателя, и слушателей на лекции.

Для анализа коммуникативного аспекта общения часто используется теория информации, получившая распространение в ряде наук. Изначально теория информации была разработана в связи с потребностями развития техники связи. Позднее схемы анализа информационных процессов были использованы при изучении непосредственного общения людей. Если в технических средствах связи информация только передаётся и принимается, то в реальных процессах человеческого общения она ещё и формируется. Общение выступает своеобразным катализатором мышления человека и его активности.

Информационный обмен – глобальное явление нашей жизни, выходящее за пределы простого человеческого общения. Специфика межличностного информационного обмена определяется наличием процесса психологической обратной связи, возникновением коммуникативных барьеров, появлением феноменов межличностного влияния, существованием различных уровней передачи информации, влиянием пространства и времени на передачу содержания информации.

**1. Психологическая обратная связь.**

Сущность процесса психологической обратной связи состоит в необходимости субъектов выработать единую знаковую систему и единое понимание обсуждаемых вопросов во время общения. Когда человек получает информацию, он ее, прежде всего, интерпретирует. Интерпретация зависит не только от самой информации, но и от индивидуального опыта воспринимающего, его знаний, общего уровня развития. В зависимости от множества причин люди весьма по-разному воспринимают одно и то же сообщение. Более того, они могут дать совершенно противоположные оценки одному и тому же явлению, по-разному осмысляя его. Поэтому продуктивное общение сопровождается обычно уточнениями, некоторыми психологическими стимулами отрицательного или положительного характера, например поддакиванием или нахмуриванием бровей. Отсутствие психологических стимулов свидетельствует о том, что контакт нарушен.

Психологическая обратная связь столь важна для человека, вступающего в общение, что её прерывание воспринимается как наказание на субъективном уровне восприятия. Педагогические концепции, базирующиеся на принципах бихевиоризма, включают в себя представления о прерывании психологической обратной связи как одной их самых действенных мер влияния на ребёнка.

**2. Коммуникативные барьеры.**

Наличие коммуникативных барьеров также характеризует специфику межличностного общения. Коммуникативный барьер – это психологическое препятствие, возникающее на пути передачи адекватной информации. В современной социальной психологии выделяют различные типы коммуникативных барьеров. Один из них – барьер непонимания: фонетический, семантический, стилистический, логический и другие. Такие барьеры возникают в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения. Самый простой пример фонетического барьера – непонимание двух человек, говорящих на разных языках.

Семантический барьер возникает, когда люди по каким-то причинам не понимают смысла сказанного. Пример – филолог слышит узкопрофессиональный разговор двух математиков. Вряд ли он поймёт, о чём идёт речь. Такой же барьер возникает между родителями и детьми-подростками, если последние говорят с использованием жаргона.

Семантический барьер может возникать между людьми, являющимися носителями различных субкультур внутри господствующей культуры, они определяют стиль жизни и мышления её носителей. Чаще всего выделяют субкультуры молодёжи, представителей различных профессиональных групп, преступников (делинквентные субкультуры), детские субкультуры и так далее. Профессиональные, делинквентные и детские субкультуры наиболее специфичны в любом обществе. Каждая субкультура имеет свой, отличный от других специфический язык, который может иметь огромное значение не только для обмена информацией в своей среде, но и для способа самоопределения и даже выживания, как это происходит, например, в преступной среде.

Стилистический барьер определяется разностью стиля подачи информации. Стили определяются обычно функциональной асимметрией головного мозга человека как особым феноменом специфичности левого и правого полушарий по отношении к различным психическим функциям. Доминирование одного из полушарий может определять характерные трудности в восприятии и переработке информации, а несовпадение типов доминантности партнёров и приводит к возникновению стилистического барьера в процессе общения.

При доминировании логического стиля субъект перерабатывает и излагает информацию последовательно, не пропуская ни одного звена из цепи рассуждений. Чрезмерное пристрастие к деталям и уточнениям не даёт возможности носителю логического стиля оперативно принимать решения, а рациональность, холодность и эмоциональная сухость мешают ему устанавливать контакты с разными лицами. Но в ситуациях, которые заранее известны и не требуют принятия новых решений такие люди вполне успешны. При доминировании экспрессивного стиля субъект проявляет себя как эмоциональный, импульсивный, ориентированный на мнение окружающих, способный к сопереживанию и обладающий хорошей интуицией. Такой человек может очень легко привлечь внимание к своим словам и без труда установить контакт с другим. Однако чрезмерная экзальтированность и некоторая разбросанность мыслей может оттолкнуть от него людей, обладающих другим стилем. Наиболее оптимальным выступает смешанный стиль, в котором присутствует как логическое видение проблемы, так и её экспрессивное восприятие и интерпретация.

При несогласии коммуникаторов по поводу приводимых доводов возникает логический барьер. Он неизбежен, если взаимодействующие стороны имеют разные представления о существенных основаниях суждения.

Выделяют также *барьеры социально-культурных различий*: социальные, политические, религиозные, профессиональные и другие. Социальные барьеры определяются принадлежностью субъектов взаимодействия к разным социальным слоям общества. Политические барьеры возникают при разной идеологии и разных представлениях о структуре и смысле власти. Религиозные определяются тем, насколько толерантной является сама религия по отношению к представителям другой веры.

*Барьеры отношений* возникают, когда во взаимодействие вмешиваются негативные чувства и эмоции. Если взаимодействующие стороны испытывают чувство симпатии по отношению друг к другу, то такие барьеры не появляются.

**3. Феномены межличностного влияния.**

Наряду с существованием барьеров коммуникации и психологической обратной связи важной особенностью межличностного общения является наличие возможностей появления феноменов межличностного влияния, к которым относятся: внушение, заражение, убеждение. *Внушение* рассматривается как один из наиболее сложных феноменов. Особенность его проявляется в том, что процесс воздействия на психическую сферу человека осуществляется посредством некритического восприятия информации. Обязательным условием внушения выступает отсутствие логического анализа и активного понимания информации, которая воспринимается как абсолютно верная без доказательств. Чаще внушение осуществляется, если человек, находясь в расслабленном состоянии, слышит сообщение от другого. Тот, кто передаёт информацию, должен быть полностью уверен в правоте своего высказывания, только тогда он может внушающе подействовать на реципиента. Чем авторитетнее коммуникатор, тем в большей степени он способен внушающе действовать на реципиента. Особенно это заметно в процессе воспитания и обучения.

Внушение может быть целенаправленным и нецеленаправленным. При непреднамеренным внушении влияние осуществляется как бы случайно, но на самом деле оно определяется достаточно устойчивыми и твёрдыми взглядами внушающего.

В процессе внушения возбуждается неосознаваемая психическая активность индивида. Информация должна быть усвоена в расслабленном состоянии покоя, усталости, перед сном, в гипнотическом сне и так далее. Отсутствие осмысления и понимания обеспечивает восприятие информации, поступающей через внушение, как безусловную данность. Уверенность, систематичность, эмоциональная окрашенность внушения предопределяет побуждения человека, ощущения, представления, поступки и эмоциональные состояния, которые сохраняются достаточно долго и оказывают влияние на многие аспекты его жизнедеятельности. Используя закономерности внушающего влияния информации, специалисты по организации рекламы стремятся влиять на выбор потребителя через императивное, систематическое и позитивное ориентированное информирование о том или ином товаре, либо услуге. При этом реклама крайне редко обращается к таким механизмам влияния как убеждение.

Если внушение ориентировано на подсознательный уровень психических процессов человека, то *убеждение* связано с вполне осознанными процессами понимания и восприятия информации. Убеждают при помощи логики, доказательств, демонстрации значений обсуждаемых явлений. Чтобы убедить, необходимо раскрыть смысл явления в том аспекте, который будет более всего значим для субъекта взаимодействия.

*Психологическое заражение* – особый способ влияния, который описывают обычно в связи с психическим состоянием больших социальных групп при панике. Сущность психологического заражения в том, что эмоциональное состояние коммуникатора неосознанно воспринимается реципиентом настолько сильно, что его собственное психическое состояние становится тождественным психическому состоянию коммуникатора. Существуют люди, способные психологически заражать окружающих с большой лёгкостью. Они достаточно высоко ценятся в определённых профессиональных кругах и видах деятельности, ориентированных на восприятие людей: в среде артистов, учителей, телеведущих и так далее.

При обычной межличностной коммуникации мы можем заметить сочетание различных видов влияния. Тем не менее, многие люди стремятся влиять на собеседника тем или иным способом, который можно обозначить как доминирующий. Доминирование определяется ведущим эго-состоянием человека в данный момент. Преобладание убеждения осуществляется в эго-состоянии «взрослый»; заражения – в эго-состоянии «ребёнок»; внушения – в эго-состоянии «родитель».

Специфика межличностной коммуникации определяется также и наличием различных каналов восприятия и передачи информации. Наиболее важными среди них являются субъективные каналы восприятия и передачи информации. Люди воспринимают и отражают окружающий мир посредством своих органов чувств.

Выделяют аудиальный (доминирует слух), визуальный (доминирует зрение) и кинестетический (доминирует ощущение) субъективные каналы восприятия и передачи информации, которые определяются как модальности. У всякого нормального человека функционируют все три канала с преобладанием одной модальности.

В процессе взаимодействия ведущую модальность можно определить по словам, которые наиболее часто употребляет человек в речи; по характерным жестам ил движению глаз. По отдельным признакам, реализующимся в мимике, позе, жестах, движении глаз можно определить, когда человек опирается на собственный опыт, связанный с ощущениями, когда на логику, когда на то и другое. Мимика и жесты асимметрично отражают меру включенности правого полушария, которое хранит опыт, опирающийся на ощущения, и левого полушария, отвечающего за логические построения.

Вполне возможно, что у субъектов с разными доминирующими модальностями часто возникает непонимание, поскольку их восприятие и интерпретация одних и тех же явлений могут быть различны. Для улучшения взаимопонимания и выработки общего смысла передаваемой информации между субъектами, обладающими различными модальностями, используют следующие приёмы: присоединение, закрепление, ведение.

Присоединение осуществляется через имитацию, отождествление своего поведения с поведением партнёра – так называемое зеркальное поведение.

При закреплении субъект подражает мимике, жестам, голосу партнёра, использует характерные для него ключевые слова. Если коммуникатор начинает употреблять слова, связанные с ведущей модальностью партнёра, он входит в контекст его восприятия и понимания, что, безусловно, способствует выработке общего смысла при взаимодействии.

Ведение представляет собой постепенное переключение партнёра с его собственной программы на предлагаемую. Присоединение, закрепление и ведение могут рассматриваться не только как приёмы, обеспечивающие передачу и понимание информации, но также и как последовательные этапы установления контакта.

Феномен влияния пространства и времени на уровень и глубину коммуникативного процесса определяется в психологии как хронотип. Хронотипы возникают обычно в ситуациях, характеризующимися специфическим сочетанием пространственно-временных координат. Например, когда незнакомые прежде люди по каким-то причинам вынуждены быть вместе в течение определённого промежутка времени на небольшой территории. В таких условиях человек может проявить себя в общении совсем иначе, не так, как обычно.

Условиями эффективной коммуникации являются: наличие адекватной психологической обратной связи; отсутствие коммуникативных барьеров; соответствие типа коммуникативного влияния целям и задачам общения; установление общих уровней передачи информации; преодоление искажений информации, связанных с действием хронотипов.

**4. Средства коммуникации.**

Передача любой информации возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. Существует несколько знаковых систем, которые используются в коммуникативном процессе. Различают вербальную и невербальную коммуникацию, использующие различные знаковые системы.

* 1. **Вербальная коммуникация.**

Вербальнаякоммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, то есть систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. Правда, этому должна сопутствовать высокая степень общности понимания ситуации всеми участниками коммуникативного процесса.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.

Последовательность действий говорящего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема «коммуникатор – сообщение – реципиент» асимметрична.

Для коммуникатора смысл информации предшествует процессу кодирования, так как «говорящий» сначала имеет определённый замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для «слушающего» смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с декодированием. В этом случае особенно отчётливо проявляется значение ситуации совместной деятельности: её осознание включено в сам процесс декодирования; раскрытие смысла сообщения немыслимо вне этой ситуации.

Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдёт смена «коммуникативных ролей», т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации. Диалог как специфический вид «разговора» представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения.

Мера известной согласованности действий коммуникатора и реципиента в ситуации попеременного принятия ими этих ролей в большой степени зависит от их включённости в общий контекст деятельности. Успешность вербальной коммуникации в случае диалога определяется тем, насколько партнёры обеспечивают тематическую направленность информации, а также её двусторонний характер.

При характеристике диалога важно всё время иметь в виду, что его ведут между собой личности, обладающие определёнными намерениями, то есть диалог представляет собой «активный, двусторонний характер взаимодействия партнёров». Именно это предопределяет необходимость внимания к собеседнику, согласованность, скоординированность с ним речи. В противном случае будет нарушено важнейшее условие успешности вербальной коммуникации понимания смысла того, что говорит другой, в конечном счёте – понимания, познания другой личности. Посредством речи не просто «движется информация», но участники коммуникации особым способом воздействуют друг на друга, ориентируют друг друга, убеждают друг друга. Могут существовать две разные задачи в ориентации партнёра по общению. А.А.Леонтьев предлагает обозначить их как личностно-речевая ориентация и социально-речевая ориентация, что отражает не столько различие адресатов сообщения, сколько преимущественную тематику, содержание коммуникации. Само же воздействием может быть понято различно: оно может носить характер манипуляции другим человеком, то есть прямого навязывания ему какой-то позиции, а может способствовать актуализации партнёра.

В социальной психологии существует большое количество экспериментальных исследований, выясняющих условия и способы повышения эффекта речевого воздействия, достаточно подробно исследованы как формы различных коммуникативных барьеров, так и способы их преодоления. Так, выражением сопротивления принятию информации может быть отключение внимания слушающего, умышленное снижение в своём представлении авторитета коммуникатора, такое же - умышленное или неумышленное «непонимание» сообщения: то ли в силу специфики фонетики говорящего, то ли в силу особенностей его стилистики или логики построения текста. Соответственно всякий оратор должен обладать умением вновь включить внимание слушающего, чем-то привлечь его, точно так же подтвердить свой авторитет, совершенствовать манеру подачи материала. Особое значение имеет и факт соответствия характера высказывания ситуации общения, мера и степень формального характера общения и другие показатели.

Совокупность определённых мер, направленных на повышение эффективности речевого воздействия, получила название «убеждающей коммуникации», на основе которой разрабатывается так называемая экспериментальная риторика – искусство убеждения посредством речи. Для учёта всех переменных, включённых в процесс речевой коммуникации, К.Ховландом предложена «матрица убеждающей коммуникации», которая представляет собой своего рода модель речевого коммуникативного процесса с обозначением его отдельных звеньев. Смысл построения такого рода моделей в том, чтобы при повышении эффективности воздействия не упустить ни одного элемента процесса. Американский журналист Г.Лассуэлл предложил простейшую модель для изучения убеждающего воздействия средств массовой информации:

1) Кто? (передаёт сообщение) - Коммуникатор

2) Что? (передаётся) - Сообщение (текст)

3) Как? (осуществляется передача) - Канал

4) Кому? (направлено сообщение) - Аудитория

5) С каким эффектом? - Эффективность

По поводу каждого элемента этой схемы предпринято много разнообразных исследований. Например, всесторонне описаны характеристики коммуникатора, способствующие повышению эффективности его речи. Может быть три типа: открытая – коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения; отстранённая – коммуникатор держится подчёркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто; закрытая – коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть её.

Точно так же всесторонне исследованы способы повышения воздействия текста сообщения. Именно в этой области применяется методика контент-анализа, устанавливающая определённые пропорции в соотношении различных частей текста. Особое значение имеют работы по изучению аудитории. Результаты исследования в этой области опровергли традиционный для XIX века взгляд, что логически и фактически обоснованная информация автоматически изменяет поведение аудитории. Выяснилось (в экспериментах Клаппера), что никакого автоматизма в данном случае нет: в действительности наиболее важным фактором оказалось взаимодействие информации и установок аудитории.

Рассмотренная схема играет определённую положительную роль при познании способов и средств воздействия в процессе коммуникации. Однако она и подобные ей схемы фиксируют лишь структуру процесса коммуникации, но ведь этот процесс включён в более сложное явление – общение, поэтому важно и в этой одной стороне общения увидеть его содержание. А содержание это состоит в том, что в процессе коммуникации осуществляется взаимовлияние людей друг на друга. Чтобы полностью описать процесс взаимовлияния, недостаточно только знать структуру коммуникативного акта, необходимо ещё проанализировать и мотивы общающихся, их цели, установки и прочее. Для этого нужно обратиться к тем знаковым системам, которые включены в речевое общение помимо речи.

**4.2.Невербальная коммуникация**.

Невербальная коммуникациявключает следующие основные знаковые системы: 1) оптико-кинетическую, 2) пара- и экстралингвистическую, 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса, 4) визуальный контакт. Совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя жесты, мимику, пантомимику. В целом оптико-кинетическая система предстаёт как более или менее отчётливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела. Первоначально исследования в этой области были осуществлены ещё Ч.Дарвином, который изучал выражения эмоций у человека и животных. Именно общая моторика различных частей тела отображает эмоциональные реакции человека, поэтому включение оптико-кинетической системы знаков в ситуацию коммуникации придаёт общению нюансы. Эти нюансы оказываются неоднозначными при употреблении одних и тех же жестов, например, в различных национальных культурах. Значимость оптико-кинетической системы знаков в коммуникации настолько велика, что в настоящее время выделилась особая область исследований – кинесика, которая специально имеет дело с этими проблемами. Например, в исследованиях М.Аргайла изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах (в течение одного часа фины жестикулировали 1 раз, итальянцы – 80, французы – 20, мексиканцы - 180).

Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков представляют собой также добавки к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система – это система вокализации, то есть качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, сам темп речи. Все эти дополнения увеличивают семантически значимую информацию, но не посредством дополнительных речевых включений, а околоречевыми приёмами.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса выступает также особой системой, несёт смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнёров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определённое значение отрицательного порядка. Экспериментально доказано преимущественно некоторых пространственных форм организации общения как для двух партнёров по коммуникативному процессу, так и в массовых аудиториях.

Точно так же некоторые нормативы, разработанные в различных субкультурах, относительно временных характеристик общения выступают как своего рода дополнения к семантически значимой информации. Приход своевременно к началу дипломатических переговоров символизирует вежливость по отношению к собеседнику, напротив, опоздание истолковывается как проявление неуважения. В некоторых специальных сферах разработаны в деталях возможные различные допуски опозданий с соответствующими их значениями.

Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, располагает большим экспериментальным материалом. Основатель проксемики Э.Холл, который называет проксемику «пространственной психологией», исследовал первые формы пространственной организации общения у животных. В случае человеческой коммуникации предложена особая методика оценки интимности общения на основе изучения организации его пространства. Так, Холл зафиксировал нормы приближения человека к партнёру по общению, свойственные американской культуре: интимное расстояние (0 - 45 см); персональное расстояние (45 – 125 см); социальное расстояние (120 – 400 см); публичное расстояние (400 – 750 см). Каждое из них свойственно особым ситуациям общения. Эти исследования имеют большое прикладное значение, прежде всего при анализе успешности деятельности различных дискуссионных групп. В ряде экспериментов показано, каким должно быть оптимальное размещение членов двух дискуссионных групп с точки зрения удобства дискуссии.

В каждом случае члены команды – справа от лидера. Естественно, что не средства проксемики в состоянии обеспечить успех или неуспех в проведении дискуссий; их содержание, течение, направление задаются гораздо более высокими содержательными уровнями человеческой деятельности. Оптимальная организация пространства общения играет определённую роль лишь при прочих равных, но даже и ради этой цели изучением проблемы стоит заниматься.

Ряд исследований в этой области связан с изучением специфических наборов пространственных и временных констант коммуникативных ситуаций. Это более или менее чётко вычлененные наборы получили название хронотопов. Описаны такие хронотопы, как хронотоп «больничной палаты», «вагонного попутчика».

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, это «контакт глаз», имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия – движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и так далее. «Контакт глаз» на первый взгляд кажется такой знаковой системой, значение которой ограничено, например, пределами сугубо интимного общения. В первоначальных исследованиях этой проблемы «контакт глаз» был привязан к изучению интимного общения. М.Аргайл разработал даже определённую «формулу интимности», выяснив зависимость степени интимности, в том числе и от такого параметра, как дистанция общения, в разной мере позволяющая использовать контакт глаз. Позже спектр таких исследований стал значительно шире: знаки, представляемые движением глаз, включаются в более широкий диапазон ситуаций общения. Есть работы о роли визуального общения для ребёнка. Выявлено, что ребёнку свойственно фиксировать внимание, прежде всего на человеческом лице: самая живая реакция обнаружена на два горизонтальных круга (аналог глаза). Как и все невербальные средства, контакт глаз имеет значение дополнения к вербальной коммуникации, то есть сообщает о готовности поддержать коммуникацию или прекратить её, поощряет партнёра к продолжению диалога, способствует тому, чтобы обнаружить полнее своё «Я», или, напротив, скрыть его.

Для всех четырёх систем невербальной коммуникации встаёт один общий вопрос методологического характера. Каждая из них использует свою собственную знаковую систему, которую можно рассмотреть как определённый код. Всякая информация должна кодироваться, причём так, чтобы система кодификации и декодификации была известна всем участникам коммуникативного процесса. Но если в случае с речью эта система кодификации более или менее общеизвестна, то при невербальной коммуникации важно в каждом случае определить, что же можно здесь считать кодом, и, главное, как обеспечить, чтобы и другой партнёр по общению владел этим же самым кодом. В противном случае никакой смысловой прибавки к вербальной коммуникации описанные системы не дадут.

В общей теории информации вводится понятие «семантически значимой информации». Это то количество информации, которое дано не на входе, а на выходе системы. В процессе человеческой коммуникации это понятие можно интерпретировать так, что семантически значимая информация – это та, которая и влияет на изменение поведения, то есть которая имеет смысл. Все невербальные знаковые системы умножают этот смысл, помогают раскрыть полностью смысловую сторону информации. Но такое дополнительное раскрытие смысла возможно лишь при условии полного понимания участниками коммуникативного процесса значения используемых знаков, кода. Для построения понятного всем кода необходимо выделение каких-то единиц внутри каждой системы знаков, по аналогии с единицами в системе речи, но именно выделение таких единиц в невербальных системах оказывается главной трудностью.

Разрабатывая методологические проблемы в области кинетики, К.Бердвистл предложил выделить единицу телодвижений человека. Основное рассуждение строится на основе опыта структурной лингвистики: телодвижения разделяются на единицы, а затем из этих единиц образуются более сложные конструкции. Совокупность единиц представляет собой своеобразный алфавит телодвижений. Наиболее мелкой семантической единицей предложено считать кин, или кинему. Хотя отдельный кин самостоятельного значения не имеет, при его изменении изменяется вся структура. Из кинем образуются кинеморфы, которые и воспринимаются в ситуации общения.

На основании предложения Бёрдвистла были построены своего рода словари телодвижений, даже появились работы о количестве кинов в разных национальных культурах. Но сам Бёрдвистл пришёл к выводу, что пока построить удовлетворительный словарь телодвижений не удаётся: само понятие кина оказалось достаточно неопределённым и спорным. Более локальный характер носят предложения по построению словаря жестов. Существующие попытки не являются слишком строгими, но тем не менее определённый каталог жестов в различных национальных культурах удаётся описать.

Кроме выбора единицы, существует ещё и вопрос о «локализации» различных мимических движений, жестов или телодвижений. Нужна тоже более или менее однозначная сетка основных зон человеческого лица, тела, руки. В предложениях Бёрдвистла содержался и этот аспект; всё человеческое тело было поделено на 8 зон: лицо, голова, рука правая, рука левая, нога правая, нога левая, верхняя часть тела в целом, нижняя часть тела в целом. Смысл построения словаря сводится при этом к тому, чтобы единицы – кины – были привязаны к определённым, тогда и получится «запись» телодвижения, что придаст ей известную однозначность, то есть поможет выполнить функцию кода. Однако неопределённость единицы не позволяет считать эту методику записи достаточно надёжной.

Несколько более скромный вариант предложен для записи выражений лица, мимики. Вообще в литературе отмечается более 20 000 описаний выражения лица. Чтобы как-то классифицировать их и предложена методика, введённая П.Экманом и получившая название FAST – Facial Affect Scoring Technique. Принцип: лицо делится на три зоны горизонтальными линиями (глаза и лоб, нос и область носа, рот и подбородок). Затем выделяют шесть основных эмоций, наиболее часто выражаемых при помощи мимических средств: радость, гнев, удивление, отвращение, страх, грусть. Фиксации эмоций по зоне позволяет регистрировать более или менее определённо мимические движения. Эта методика получила распространение в медицинской практике, в настоящее время есть ряд попыток применения её в нормальных ситуациях общения.

Все описанные системы невербальной коммуникации играют большую вспомогательную роль в коммуникативном процессе. Обладая способностью не только усиливать или ослаблять вербальное воздействие, все системы невербальной коммуникации помогают выявить такой существенный параметр коммуникативного процесса, как намерения его участников. Вместе с вербальной системой коммуникации эти системы обеспечивают обмен информацией, который необходим людям для организации совместной деятельности.

# Заключение

Специфика межличностного информационного обмена проявляется в различных аспектах общения. Она определяет характер восприятия, передачи и интерпретации информации. Несмотря на мощное информационное поле, в котором живёт современный человек, его способность особо выделять и усваивать сообщения, поступающие от другого лица, очевидна. Именно в непосредственном межличностном общении мы получаем самое большое количество информации – 80%. Видимо, личностный контакт делает её настолько значительной, что только при развитии явных признаках социальной дезадаптации мы можем говорить о стремлении человека получать информацию, минуя субъективные источники. Так, например, явление аутизма рассматривается современной наукой как признак отклоняющегося поведения или даже заболевание человека. Главной характеристикой аутизма является уход от контактов именно с людьми, а не с другими материальными источниками информации.

Значимость информации, идущей от одного человека к другому, связана с мощным аксиологическим контекстом. Сообщая информацию, индивид вольно или невольно передаёт и своё отношение к ней, обусловленное его системой ценностей. Если сам человек относится к ней позитивно, то и его высказывания звучат убедительно. Информация, к которой субъект, её высказывающий, не имеет доверия, теряет шансы на адекватное восприятие и интерпретацию. Когда человек получает информацию от другого человека, она воспринимается объёмнее, глубже и надёжнее, чем информация, передаваемая через неодушевлённый источник. Персонализация информации усиливает её значение и делает более удобной для восприятия.

Особое значение персонализации имеет при формировании мотивации обучения и развития интереса к предмету изучения.

Понятие коммуникации употребляется в психологии значительно чаще, чем понятие перцепции или интеракции. Иногда им обозначают все процессы общения вне зависимости от его содержания. Такая генерализация вполне оправдана, поскольку перцептивные, интерактивные и коммуникативные процессы при реальном общении людей друг с другом переходят один в другой, и их жёсткое выделение необходимо прежде всего в научных или методических целях для осмысления и анализа конкретных социально-психологических феноменов.

## Список использованной литературы

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М: Аспект Пресс, 2002.
2. Андриенко Е.В. Социальная психология. – М., 2002.
3. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1997.
4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. – СПб, 1999.
5. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Проблемы методологии, история и теория. – СПб: ИГУП, 1999.
6. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб., 1999.