Московская государственная академия тонкой химической технологии им. М. В. Ломоносова

Кафедра менеджмента и маркетинга

Реферат на тему:

«Вербальное и невербальное общение»

студентка: Рудакова Е. В.

группа: М-32

преподаватель: Лапкина И.

Москва 2001

Едва ли не все свое время мы общаемся, умение это делать – пожалуй, самое важное в жизни умение. Ежедневно восемь часов большинство из нас проводя на работе, а после этого - еще восемь часов с друзьями и родными. 16 часов контактов, общения. Львиную долю жизни, иногда не отдавая себе в этом отчета общаемся. Как правило, мы плывем по течению, иногда сражаемся с ним, но именно оно управляет нами, и нам не приходит в голову, что то, на что мы тратим почти все свое время стоит делать осмысленно – плыть не по течению или против него, а туда, куда нужно.

Вербальное общение

Вначале, конечно, было не слово, а мысль, побуждение или образ. Но, для того, чтобы сделать их понятными, нужно было облечь их в слова. Для человека понятие или явление в полном смысле начинает существовать тогда, когда оно названо. Наиболее универсальное средство человеческого общения – **язык**. Язык – это основная система, при помощи которой мы кодируем информацию и основной инструмент коммуникации. Это «могучая, прекрасная и великая» система кодирования, но и она оставляет возможности не только для разрушения, но и для создания барьеров.

При помощи слов мы делаем понятным смысл явлений и событий, выражаем свои мысли, эмоции, свое мировоззрение. Человек, его язык и его сознание неразрывны. При этом большинство людей относится к языку как к воздуху – пользуется им, не замечая его. Язык часто опережает мысли или вообще не подчиняется им. Когда Винни-Пуха спрашивали, как он сочиняет свои «шумелки», он говорил, что принцип прост: слово просилось на это место, и он пустил его. Слово может «сорваться», человек может «ляпнуть» что-то или постоянно «трепать языком», почти не задумываясь о том, что создает этим определенные установки у окружающих, подталкивает их к конкретным реакциям и конкретному поведению – «как аукнется, так откликнется». И отклик этот при грамотном пользовании словами вполне можно прогнозировать заранее и даже формировать. Этим искусством владеют люди, умеющие быть убедительными и эффективными в человеческих отношениях, будь то диалог двух сослуживцев, или выступление президента страны по телевидению. Конечно, для этого нужно владеть языком несколько лучше Эллочки-Людоедки, хотя и она достигала замечательных результатов при помощи трех десятков слов.

Но на каждом этапе коммуникации возникают барьеры, препятствующие ее эффективности, причем в первую очередь те, которые присущи исключительно человеческим отношениям и самой человеческой природе. Примером эффективной поправки на человеческую природу при отправлении сообщения может служить классический урок женщинам, подвергшимся нападению в подъезде дома: если хотите, чтобы жильцы выскочили на лестничную площадку, кричите не «Спасите, помогите!», а «Спасайтесь, пожар!»

Очень часто возникающая иллюзия взаимопонимания связана с тем, что люди пользуются одними и теми же знаками ( в т. ч., словами) для обозначения совершенно разных вещей. **Семантические** – смысловые – **барьеры** могут вызываться социальными, культурными, психологическими и другими причинами.

Индивидуальные расхождения людей в их системе ценностей и потребностей часто не позволяют найти общий язык даже при обсуждении таких универсальных категорий, как добро и зло. Кросс-культурные различия делают неподготовленного европейца в азиатском или арабском мире едва ли не марсианином, заставляя его переживать настоящий культурный шок. Социо-культурные принадлежности и т. д. В жизни приводят к классическому конфликту Золушки – уже через несколько дней после свадьбы выясняется, что Принц совершенно чужой ей человек, с которым их разделяет пропасть интересов, привычек, привязанностей, знакомств, жизненных устремлений. Любящие, как известно, это не те, кто смотрит друг на друга, а те, кто смотрит в одном направлении.

Чрезвычайно тонкий процесс человеческого общения может быть нарушен ошибками или сбоями в кодировании информации, недоучетом мировоззренческих, религиозных, политических, профессиональных и возрастных различий.

Кроме того, для человеческой коммуникации, в отличие от модели простого обмена информацией, чрезвычайно важны такие факторы как стиль, контекст и подтекст. Неожиданная фамильярность обращения может свести на нет всю его информационную насыщенность, а его уместность и ценность определяется всей ситуацией общения. Основной же смысл сообщения может вовсе не выражаться вербально, а только подразумеваться. Например, сообщение мужа о предстоящем ему завтра ответственном выступлении, хватает его жене для того, чтобы привести в порядок его деловой костюм.

Язык не только одного народа, но и одной социальной группы отличается от языка другой группы. Буквально за несколько последних лет мы стали свидетелями появления нового социального диалекта – гнусавых интонаций и оттопыренных пальцев новых русских коммерсантов, принесенных ими в полукриминальный бизнес из мест «не столь удаленных» после массовой амнистии.

В ряде языков есть не только единственное и множественное, но и двойственное число (Я+ТЫ), в некоторых есть средний род, а в английском, например, существительные не имеют даже мужского и женского, у северных народов есть по три десятка слов, обозначающих разное состояние снега и разные породы оленей, тогда как нам для этого хватает и одного-двух слов. Индейцы говорят о себе в третьем лице, полностью отождествляя себя с племенем, а короли о себе во множественном числе. Все это – коммуникативные знаки языка, иногда делающие действительно невозможным перевод с одного языка на другой, в особенности, когда речь идет об идиоматике и культурных реалиях, не имеющих аналога в другой культуре. Попробуйте перевести на любой язык, сохранив реалии нашей жизни такую фразу: «таежный мужик в колхозе на завалинке играет на балалайке».

Б. Заходер говорил, что с одного языка на другой моно не перевести, а перевезти – перевезти одну страну в другую со всей ее культурой, традициями и менталитетом. Непонимание этого часто не только затрудняет общение, но вызывает длительные конфликты. Православные крестятся справа налево, а католики наоборот, дружно считая это достаточным поводом для раздоров.

Существует профессиональный язык, местный диалект, молодежный сленг, воровской жаргон и т.д. Коммуникативная функция всех этих «языков в языках» одна – если ты не «ботаешь по этой фене», ты не будешь принят данным социумом как свой. Стилистика языка предполагает уместность ситуативного использования по-разному окрашенных синонимов, целых оборотов и грамматических форм: разговорных и публицистических, официально-бюрократических, научных или художественных.

# Невербальное общение

Как это ни странно на первый взгляд, три четверти информации о нашем партнере по общению, о его истинных чувствах и намерениях мы черпаем не из того, что он говорит, а непосредственно наблюдая за едва уловимыми деталями его поведения. Иначе говоря, межличностные коммуникации в основном осуществляются за счет **невербальных** средств – параллельного, и часто более богатого языка общения, элементами которого являются не слова, а мимика и жестикуляция, пространственные и временные рамки, интонационные и темпоритмические характеристики речи, символические коммуникативные знаки.

Большинство из нас не отдает себе отчета в значении невербалики, привычно думая, что большую часть информации мы получаем благодаря словесно-знаковой системе – языку. Во многом это связано с традициями западной культуры, в значительной степени основанной на поклонении логике, логическом мышлении и сознании, выражать которое адекватно может только дискретная (лингвистическая) модель, а не образы, например. В восточных культурах картина иная. В. Налимов, автор «Спонтанности сознания» проанализировал в этой связи иную модель познания мира – неязыковую, основанную, в частности, на философии дзена, позволяющей пережить глубокое восприятие мира и себя в нем без помощи приемов языка и формальной логики, уйти от слов к смыслу.

Как правило, невербальный язык является результатом не сознательной тактики поведения, а подсознательных импульсов, поэтому его крайне трудно подделать, и доверять ему можно значительно больше, чем словам. Мы часто ссылаемся на интуицию, говорим о « шестом чувстве», благодаря которому, например, замечаем неискренность собеседника. На самом деле – это просто внимание, часто неосознанное, к мелким невербальным деталям, умение читать несловесные сигналы и отмечать их несовпадение с тем, что говорится – «неконгруэнтность» коммуникативных приемов. Собственно, еще древние сознавали это, о чем говорит само происхождение слова: латинское intueri означает просто «внимательно смотреть». Именно поэтому, а не из простой жестокости допрашиваемого в полиции сажают на стул на открытом и ярко освещенном пространстве – так от внимательного следователя не ускользнет ни одна деталь его поведения. На этом же принципе основан широко известный «Детектор лжи», отмечающий благодаря чувствительным датчикам то, что с трудом различает и анализирует глаз.

Давно отмечено, во время избирательных компаний женщины очень редко руководствуются в своем выборе преимуществами программы того или иного кандидата, тем более, что все программы в этот период весьма похожи одна на другую. Их выбор определяют такие неполитические и трудно формализуемые вещи как «симпатия» и «обаяние», то, как кандидат говорит, держится, улыбается и т. д. И часто этот выбор оказывается верным. Одновременно женщины, как правило, лучше справляются с работой специалистов по связи с общественностью, гибче ведут переговоры. Причина этих двух явлений одна – их «интуиция» развита сильнее, чем у мужчин, и особенность эта выработана всеми предшествующими поколениями. Первые месяцы жизни ребенка женщины могут общаться с ними только невербально, учась расшифровывать их бессловесный язык.

Вспомните фильмы Чаплина – гения невербальной коммуникации, для которого в эпоху немого кино не существовало другой возможности передачи нюансов человеческих отношений. Попробуйте при случае захватывающую светскую игру в бессловесную вечеринку, где гости могу общаться друг с другом как угодно, но только не при помощи слов – дотрагиваться, гримасничать, жестикулировать, но не говорить – она может оказаться очень интересным уроком по невербалике.

Примерно такой тренинг проходят актеры в рабочей маске мима. Маска эта закрывает лицо, как бы стирая его, заставляя обходиться не только без слов, но и без мимики, выражая все чувства и мысли средствами одой **пантомимики – языка жестов и поз.**

Одна из первых попыток составления пособия по трактовке невербальных сигналов принадлежит Аллану Пизу, автору мирового

бестселлера «язык жестов». Вообще, словарь поз и жестов - вещь довольно бессмысленная, и трудно найти профессионального коммуникатора, который бы обращался к Пизу, но главной цели он достиг - ему удалось привлечь внимание людей к языку жестов, показать их значение в коммуникациях. А. Пиз, впрочем, сам отметил основную опасность увлечения однозначными трактовками жестов: «говорит» только их последовательность, все жесты в совокупности, да еще и в параллели с мимикой и речью. Выхваченные из контекста, из всего рисунка общения, один - два невербальных сигнала могут только сбить с толку. Если человек отставил ногу, это может говорить не о его настроении, а только о том, что у него затекла нога, если же он повернулся к вам боком, это совсем необязательно означает, что вы ему неинтересны, может быть, он просто плохо слышит.

При соблюдении этого условия, внимание к жестам действительно может о многом сказать. Существуют позы и жесты, подчеркивающие сомнение и согласие, скуку и заинтересованность, доброжелательность и враждебность. Походка человека может дать информацию о его настроении, рукопожатие может быть властным или покорным, скрещенные руки скорее всего будут говорить о закрытости, скепсисе, и несогласии, открытые ладони – об искренности и доброжелательности.

Умело используя механизм невербалики, можно значительно облегчить процесс коммуникации. Подавая руку ладонью вверх, вы как бы заранее отдаете инициативу собеседнику, накрывая своей ладонью его руку, еще до начала встречи, заявляете свои претензии на лидерство. Раскройте скрещенные на груди руки, и вы сами почувствуете большую открытость, и вызовите большое доверие собеседника, который, вероятнее всего, не замедлит скопировать ваши действия, также приняв более открытую позу, бессознательно «отзеркалив» вашу.

**Отзеркаливание**, копирование поз собеседника, будь оно осознанным или нет, вообще характерно для людей, действительно находящимися в контакте друг с другом. Оно осуществляет функцию подстройки к состоянию собеседника, позволяет почувствовать его настроение, на самом деле – «влезть в его шкуру» или «встать на его место». «Свет мой зеркальце, скажи», - ворковала сказочная героиня, безумно влюбленная в себя и потому считавшая зеркало наиболее приятным собеседником.

По сравнению с головой профессора Доуэля нам сильно повезло – у нас есть тело. И наши возможности для общения несравненно богаче, хотя мы и редко пользуемся ими сознательно. В то же время иногда использование буквально одного жеста может стать оружием. Сюжет некоего давно мною прочитанного фантастического рассказа был построен целиком на одном жесте: там в далеком будущем ловили хорошо замаскировавшегося шпиона из нашего времени, и выследили его, заметив одну маленькую деталь: привыкнув в двадцатом веке носить брюки из легко сминающейся ткани, он, садясь, машинально чуть-чуть подергивал брюки на коленях, как это сегодня делает большинство мужчин. А царь Соломон, по известной легенде, жестоко насмеялся над красавицей царицей Савской, заставив ее внезапно войти в комнату, где под прозрачным полом была налита вода. Царица, как и все женщины, входящие в воду, автоматически подобрала платье, явив миру свои некрасивые кривые ноги.

Отнюдь не все жесты универсальны, один и тот же жест в разных культурах может быть истолкован по-разному. Мы в знак согласия киваем головой, не соглашаясь – качаем ею из стороны в сторону, что не мешает некоторым народам поступать в этих ситуациях противоположным образом. Однажды, впервые в жизни погрузившись в воду с аквалангом, один человек, зачарованный красотой открывшегося мира, в знак восхищения показал инструктору большой палец, после чего был мгновенно и насильственно извлечен на поверхность: на языке подводников этот знак означает «срочное всплытие».

Кроме того, для различных народов значение жестикуляции отнюдь неодинаково. Общаясь, итальянцы в течение часа прибегают к ней в среднем около 80 раз, французы 20, а финны – только 1-2. Более частую жестикуля-цию жители Финляндии, естественно, склонны считать признаком несдержанности. Использовать невербальные знаки нужно только в контексте и с осторожностью, но это не отменяет главного: они работают, и двое в расстегнутых пиджаках всегда договорятся легче, чем если их застегнут, а опытный официант всегда без слов поймет, кому из сидящих за этим столиком приносить счет.

Конечно, не менее эффективным, чем жесты, инструментом является **мимика**. Ее, правда, легче научиться контролировать, сохраняя «непроницаемое лицо», поэтому она менее достоверна, но уж никак не менее выразительна. Мимика, в частности, представляет богатейшие возможности для отзеркаливания. Понаблюдайте за лицами увлеченно беседующих о чем-то животрепещущем людей. Встав так, чтобы видеть только лицо внимательно слушающего, но достаточно далеко, чтобы не слышать разговора, вы сможете по нему в буквальном смысле прочесть всю смену эмоций, а, возможно, и понять, о чем идет речь. Не зря герой рассказа «Похищенное письмо» Э.По говорил: «когда я хочу узнать, насколько умен или глуп, или добр или зол вот этот мальчик и о чем он сейчас думает, я стараюсь придать своему лицу точно такое же выражение, которое вижу на его лице, чтобы узнать, какие мысли или чувства возникнут у меня в соответствии с этим выражением**».**

Люди обладают богатейшей мимикой. Подсчитано, что можно различить несколько тысяч (!) выражений лица, передающих малейшие нюансы настроения. Выключив звук, можно понаблюдать за удивительной игрой Луи де Фюнеса в его лучших фильмах – играет каждый мускул лица, способного передавать тончайшие нюансы настроения, складывается впечатление, что актер мог сыграть, например, «Огорченное ухо» или «Возмущенный нос», и это впечатление близко к истине. Но самое главное, что такие возможности есть у каждого из нас, и мы используем их значительно чаще, чем отдаем себе в этом отчет.

Мимические сигналы почти универсальны, они в меньшей степени

зависят от культурных традиций, являясь почти всеобщим коммуникационным социальным языком. Дрессировщики убеждают, что гораздо безопаснее работать с хищными львами, чем вроде бы с добрыми медведями: у первых, живущих группой и нуждающихся поэтому в развитии коммуникативных каналов, развита мимика, по которой всегда можно предсказать их намерения. Вторые – одиночки, и у них «на лице» ни в каком случае ничего не отражается.

Как и львов, наша мимика часто выдает нас, но мы выработали систему защиты – изобрели **маски**. Кроме того, на Востоке женщинам для этой же цели замечательно служит паранджа, а в Европе они еще не так давно искусно использовали веер.

Существует маленький секрет для внимательных наблюдателей: ввиду того, левая часть лица человека контролируется правым (неаналитическим) полушарием мозга, именно она несет больше информации об эмоциональном состоянии человека. Знающие об этом профессионалы, стараются сесть так, чтобы видеть именно левую сторону лица собеседника.

Даже «справившись с лицом», человек редко бывает способен контролировать выражение глаз, которые романтики не устают называть «зеркалом души».

Взглядом можно «рублем подарить» и «испепелить», смутить и поблагодарить, поддержать и «смерить». Глазами можно «съесть» или «сверкнуть», они могут быть удивленными или презрительными, уверенными или даже липкими. Видимо, первыми, кто начал использовать **глаза** как осознанный инструмент коммуникаций, были иезуиты. Они, например, выработали взгляд, неподвижно устремленный между бровей собеседника или проходящий сквозь него, как бы сфокусированный у него за затылком. Вроде бы, такой взгляд направлен в лицо собеседнику, но тот никак не может его поймать, старается уловить его, становится суетлив, начинает нервничать и уже до начала спора проигрывает его.

Известно, что при страхе или возбуждении зрачки человека расширяются, что во время разговора говорящий реже смотрит в глаза собеседнику, чем слушающий, а когда смотрит – это знак того, что в этот момент его можно прервать ответной репликой; что когда отводит глаза тот, кто слушает, он, вероятнее всего, скучает или не согласен с тем, что говорится; что задержав взгляд на человеке чуть больше положенного неписаными правилами времени, можно его смутить и т. д., наконец, что большинство женщин в магазине моргает минимум в два раза реже, чем обычно.

«По глазам вижу», - говорят нам с детства, ловя на попытке скрыть истину. Однако, если чадра на Востоке служит только женщинам, очки ( и не обязательно темные) делают неуловимым взгляд любого человека. Во время избирательной кампании в Думу перед нашими студентами довольно откровенно выступал один из кандидатов в депутаты. Отвечая на вопросы об имидже, он снял очки и сказал: «У меня прекрасное зрение. Но посмотрите на меня – вылитый Буратино. А в очках, хотя и без диоптрий, и вид респектабельный и эмоции не видны».

Невербалика включает не только то, что не связано с речью, но и **параречевые характеристики**, т. е. Не собственно смысл слов, а интонацию, темп, эмоциональную и стилистическую окраску речи. В старом анекдоте один сосед жалуется другому на грубость современной молодежи, цитируя хамскую телеграмму сына: « ПАПА! ПРИШЛИ МНЕ ДЕНЕГ!» - как будто не мог вежливо написать: «Папа! Пришли мне денег…» Выясняется, что информацию часто передают не только слова, сколько то, как они сказаны. На занятиях наши студенты с удовольствием играют в такие игры, как признание друг другу в любви посредством фраз, целиком состоящих, например, из технических терминов, и, научившись использовать непривычный канал передачи сообщения, успешно с этим справляются.

Кроме того, стиль речи может нарисовать нам довольно полный портрет собеседника, ясно указывая на его принадлежность к определенному социальному и культурному слою, на его кругозор и вкус, на его образ мыслей и, конечно, на адрес отчего дома.

Важнейшим невербальным элементом общения, конечно, является одежда, передающая окружающим огромное количество информации о его владельце. Милиционер и банковский служащий, рокер и учительница средней школы, человек со средним достатком и девица легкого поведения, кавказец и мусульманка – не правда ли, все это – не только конкретные люди, но и определенные стили одежды? Существует одежда для отдыха и для работы, для официальных мероприятий и загородной прогулки. Кроме того, существует индивидуальный стиль, едва уловимыми нюансами выдающий такие черты человека как демократизм или консерватизм, неординарность или амбициозность и т. д.

Люди настолько изобретательны в общении, что научились передавать друг другу определенную информацию, вообще не прибегая к помощи слов, жестов и даже мимики.

На улице ваш пес, все тщательно обнюхав, поднял лапу у того столба и у этого дерева – он обменялся определенными **знаками** ( знакомый, знать) со своим соплеменником. Общаться хочется, а как еще прикажете? У нас с вами, к счастью, возможности для этого гораздо шире. Штирлиц в популярном фильме пересчитывал цветочные горшки на подоконнике, чтобы узнать, не провалена ли явка, в Варфоломеевскую ночь «нужные» двери помечали крестами, на Руси в известных случаях мазали ворота дегтем, а пацифисты вставляли в стволы винтовок цветочки (у нас раньше за одно это можно было вылететь из комсомола). Любой милиционер знает по номера машины, кому отдавать честь, а кого задерживать.

Человеческая цивилизация наплодила огромное количество таких знаков, целый знаковый язык. Герой фильма «Кин-дза-дза» уверенно заявляет, что «общество, в котором нет цветовой дифференциации штанов, не имеет цели». И смеяться при этом не хочется потому, что пословица «По Сеньке шапка» читается у нас не только в переносном, но и в прямом смысле. Одним полагались котиковые, другим – пыжиковые, одним – папахи, другим – ушанки. В Китае во времена всеобщей унификации, в том числе и в одежде, статус чиновника определялся по количеству карандашей в нагрудном кармане. Кольцо на руке означает состояние в браке, а особый перстень принадлежность к масонской ложе. Смысл всех этих знаков чисто коммуникативный: старший сержант должен знать, отдавать ему честь и вытягиваться во фрунт при встрече с другим доблестным воином или залепить ему пинка под зад, и именно для этого служат лычки на погонах. Ту же функцию сегодня выполняют цепи на не очень лебединых шеях братков, состоящих при «новых русских».

Вообще говоря, любые невербальные средства коммуникации – это знаки, несущие определенную информацию. Э. Берн называл их «футболками с надписями», которые так или иначе мы носим. Может быть, вы полагаете, что у вас нет такого сообщения на груди или спине? Хмурый неулыбчивый мужичина в строгом пиджаке с резким голосом и тяжелой походкой так же ярко сверкает своей надписью «лучше делайте, как я говорю», как и человек с вечно опущенными плечами и уныло озабоченной физиономией – своей надписью «смотрите, как мне не везет». Когда вы, пусть и впервые, встречаетесь с кем-нибудь из них, вы автоматически выбираете соответствующую линию поведения (в зависимости, конечно, от основной надписи на вашей собственной футболке): начать лебезить или натянуть боксерские перчатки при встрече с первым и соболезновать или пинать - встретив второго.

Список литературы:

1. Введение в практическую социальную психологию. Под ред. Жукова Ю. М. 1996
2. Э. Берн «Игры, в которые играют люди». М., 1988
3. Роскошь человеческого общения А. Борисов, 1998