

УДК 81'1

**ВЗАИМОПОНИМАНИЕ ЛЮДЕЙ: МЕСТО И РОЛЬ
НЕВЕРБАЛЬНЫХ СРЕДСТВ ОБЩЕНИЯ**
UNDERSTANDING OF PEOPLE: THE PLACE AND THE ROLE OF
NON-VERBAL COMMUNICATION MEANS

Рамиля БЕРДАЛИЕВА*

Резюме

В настоящее время невербальная сторона общения стала предметом изучения как традиционных, так и развивающихся направлений лингвистики, как семиотика, социолингвистика, психолингвистика, сопоставительное языкознание, этнолингвистика и др. На данный момент существуют различные толкования природы происхождения, сущности и структуры процесса коммуникации. Общение и коммуникация - частично совпадающие, но не тождественные понятия, имеющие как общие, так и отличительные признаки. Общими являются соотнесенность с процессами обмена и передачи информации и связь с языком как средством передачи информации. Сложность процесса общения заключается в том, что общение параллельно предполагает обращение к невербальным средствам. Передача невербальных сообщений осуществляется осознанно и целенаправленно, с учетом адресата, на основе тех правил, которые приняты в данной этнокультуре.

Ключевые слова: Жесты, мимика, этнокультура, коммуникант, пространство, невербальное поведение, невербальные средства.

Summary

At present, the non-verbal aspect of communication has become a subject of study in both traditional and emerging areas of linguistics, as semiotics, sociolinguistics, psycholinguistics, comparative linguistics, ethnolinguistics and others. At the moment, there are different interpretations of the nature of the origin, nature and structure of the communication process. There are common correlation with the processes of exchange and transfer of information and communication with the language as a means of communication. Complexity of the process of communication is that parallel communication involves an appeal to the non-verbal means. Transfer of non-verbal messages is done consciously and deliberately, taking into account the destination, based on the rules that have been adopted in the ethnic culture.

Keywords: Gestures, facial expressions, ethnoculture, space, communicant, nonverbal behavior, nonverbal means

* Кандидат филологических наук, Международный казахско-турецкий университет им. Х.А.Ясави. Туркестан-Казахстан.

Candidate of Philological Sciences, H. A. Yasavi international Kazakh-Turkish University. Turkestan-Kazakhstan. E-mail: ramilyasha@mail.ru

Как известно, общение - сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для всех живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным с вербальными и невербальными актами [1, 12].

Основное назначение процесса общения заключается в том, чтобы люди контактировали между собой, обменивались информацией и стремились к пониманию друг друга. Дело в том, что поведение людей в процессе коммуникации определяется целым рядом факторов разной степени значимости и влияния. Во-первых, это связано с особенностью механизма инкультурации, в соответствии с которым освоение человеком своей родной культуры осуществляется одновременно как на сознательном, так и бессознательном уровне. В первом случае это происходит посредством социализации через образование и воспитание, а во втором - процесс освоения человеком своей культуры происходит стихийно, под влиянием различных житейских ситуаций и обстоятельств. Причем, эта часть культуры человека, как показывают специальные исследования, является не менее значимой и важной в его жизни и поведении, чем сознательная часть. В этом отношении культуру можно сравнить с дрейфующим айсбергом, у которого на поверхности воды находится лишь небольшая часть, а основная часть айсберга скрывается под водой. Эта невидимая часть нашей культуры находится в основном в подсознании и проявляется лишь тогда, когда возникают неординарные, непривычные ситуации при контактах с другими культурами или их представителями. Подсознательное восприятие культуры имеет большое значение для коммуникации, поскольку если поведение коммуникантов базируется на нем, тогда становится особенно трудно заставить участников коммуникации создать другие рамки восприятия. Они не в состоянии сами сознательно определять процесс восприятия другой культуры. Во-вторых, не менее важным фактором, определяющим коммуникативное поведение людей, является ситуация, которую Эдвард Холл определил как «культурные очки». Она состоит в том, что большинство людей рассматривают собственную культуру как центр и меру всех вещей. Нормальный человек обычно не осознает,

что образцы его поведения и способы восприятия окрашены его собственным цветом.

Повседневное поведение большинства людей характеризуется наивным реализмом. Они исходят из того, что мир таков, каким они его себе представляют, и состоит из бесчисленного количества само собой разумеющихся вещей, предметов, людей, событий, которые воспринимаются как естественные и нормальные. Как правило, люди не догадываются об относительности своего мировоззрения. Нередко это порождает убеждение, что собственная культура превосходит другие. Тогда другие культуры недооцениваются по сравнению с собственной. Все, что отклоняется от собственных норм, привычек, типов поведения, считается низкопробным, безобразным, безнравственным. Подобное сознание превосходства «своего» формирует соответствующую модель высокомерного поведения с пренебрежительным отношением к другим культурам.

В-третьих, поведение людей в процессе коммуникации определяется также окружающей обстановкой и обстоятельствами коммуникации. Наши действия не одинаковы в разной обстановке. Место нахождения человека навязывает определенную линию поведения. Сознательно или бессознательно мы придерживаемся соответствующих правил поведения, принятых в данной культуре. Например, формы поведения в религиозных храмах в разных культурах различаются весьма существенно. Так, в Мексике мужчины и женщины ходят в церковь вместе и молча стоят во время службы. В Иране, напротив, мужчины и женщины не ходят вместе и во время службы поют псалмы. Обстоятельства коммуникации также диктуют свои требования к поведению участников [2, 34].

Как известно, в межличностной коммуникации происходит нечто большее, чем просто передача и восприятие слов. Точное значение слов формулируется из единого комплекса речевых и несловесных средств, которые не только используются, но сами присутствуют в процессе общения как неотъемлемая часть любой коммуникации. Вербальное общение наиболее исследованная разновидность человеческой коммуникации, в то время как несловесная сторона общения требуют более глубокого своего изучения.

Общими коммуникативными характеристиками речи являются следующие:

- речь является частью коммуникативной культуры и культуры вообще;

- речь способствуют формированию общественной роли коммуниканта;

- с помощью речи осуществляется взаимное общественное признание коммуникантов;

- в речевой коммуникации создаются специальные значения.

То, как мы говорим, дает представление другому коммуниканту о том, кем мы являемся. Можно переформулировать известную поговорку: Скажи мне, и я скажу, кто ты. Это обычно бывает наиболее очевидным, когда коммуникант исполняет определенную социальную роль, например, руководитель и подчиненный, директор школы, капитан команды и т.д.

Невербальное общение более известно как язык поз, жестов, различные формы самовыражения человека, которые не опираются на слова. Психологи и многие другие специалисты считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения, так как:

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

- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

- отношение к человеку формулируется под влиянием воздействия невербальных факторов - походки, жестов, выражений лица, манеры держаться, стиля одежды и т.д. Еще одной очень важной характеристикой невербальных сигналов является то, что они спонтанны, бессознательны, их нельзя подделать, и от того они наиболее искренни [3, 51].

Успешность общения зависит от правильного выбора как вербальных, так и невербальных средств.

Невербальное общение включает пять подсистем:

- пространственная подсистема (межличностное пространство);
- взгляд;
- оптико-кинетическая подсистема (мимика, пантомимика, внешний вид и т.д.);
- паралингвистическая или околоречевая подсистема (характеристика голоса, тембр, тональность) ;
- экстралингвистическая или внеречевая подсистема (темп речи, паузы, смех, кашель и т.д) [4, 16].

В невербальной коммуникации используются все возможные символы, кроме слов, которые несут определенную информацию.

Очень часто невербальная коммуникация осуществляется одновременно с вербальной. Например, обмен взглядами, выражения лица, улыбка или выражения неодобрения, живой или остановившийся взгляд создают атмосферу для успешности коммуникации. Не менее важна еще одна разновидность невербальной коммуникации, которая заключается в том, как мы произносим слова, ведь как установлено учеными, 38 % информации передается через голос. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим важнее слов, которых мы произносим.

Когда мы говорим, что человек обладает интуицией, мы имеем в виду, что он обладает способностью читать невербальные сигналы другого человека и сравнивать с вербальными сигналами. Например, если мы считаем, что человек сказал неправду, то имеем в виду разногласия между тем, что он сказал и как он сказал. Особенно к невербальным сигналам чувствительны женщины, которые обладают врожденной способностью читать невербальные сигналы, фиксировать мельчайшие подробности.

Невербальные сигналы бывают врожденные, генетические, приобретенные и культурно обусловленные. Несмотря на множество исследований в области невербальной коммуникации ведутся горячие споры о том, являются ли невербальные сигналы врожденными или приобретенными, передаются они генетически или приобретаются каким-либо другим путем. Доказательства были получены через наблюдения за слепыми и глухонемыми людьми. Ученые установили, что способность улыбаться глухих и слепых от рождения людей проявляются без особого обучения, что подтверждают гипотезу о врожденных жестах. Представители разных культурных сообществ используют совершенно одинаковые выражения лица, при проявлении эмоции, что позволяет заключить о врожденности некоторых невербальных сигналов.

Большинство жестов невербального поведения являются приобретенными. Значения многих движений и жестов культурно обусловлены. Психологи установили, что «язык тела» выражает то, что мы хотим и не можем сказать. Он гораздо правдив, нежели слова, и, что человек больше доверяет не словам, а тому, как они сказаны. Оказывается, степень доверия человека словами составляют 20 % тогда как степень доверия к невербальному общению 30 %. Особенно человек доверяет интонации собеседника и другим

паралингвистическим компонентам невербального общения как темп речи, паузы, смешки т.д.

Каждый из нас в той или иной степени чувствителен к проявлениям внимания или невнимания со стороны других людей. Восприимчивость к невербальным проявлениям отношения к нам другого человека отражает базисную человеческую потребность в межличностных отношениях.

К невербальным сигналам, которыми должен владеть человек, относятся поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация. Овладение этими сигналами происходит путем кропотливой работы над собой в течение всей жизни, однако, основные знания и умения должны формироваться в период младшего возраста и стать основой для дальнейшего совершенствования своих коммуникативных способностей

Производить психодиагностику можно и в соответствии со структурой невербального поведения человека (по схеме В. А. Лабунской), т.е. оценивать в одном комплексе акустическую, оптическую, тактильно-кинестезическую, пространственно-временные характеристики, сопровождающие процесс коммуникации. Но в любом случае, какая бы схема не была реализована, важно учитывать все элементы и использовать все каналы восприятия. Понимание «языка тела» должно быть связано и с осмыслением психических состояний, влияющих на их динамику, интенсивность и ритмичность.

В своем исследовании В. А. Зуев указывает на некоторые методы, дающих возможность с определенной долей погрешности истолковать невербальное поведение собеседника/ аудитории. Наиболее популярный и безопасный из них – механизм сличения [5, 50]. Данный метод заключается в осмысленном сопоставлении увиденного с хранящимися в опыте и памяти эталонами. При этом число последних может быть расширено за счет изучения теоретического и практического материала, изложенного в работах по невербальной семиотике и экспрессивному поведению, имеющих под собой научную основу.

Другой способ - моторное проигрывание - имитация экспрессивного репертуара собеседника. Через уподобление человеку, воспроизведение компонентов его поведения, мы можем вызвать такое же состояние как у него и у себя, что позволит легче оценить и сделать вывод о характере эмоциональных переживаний собеседника, того, что он хочет выразить нам с помощью невербальных проявлений.

Эмпатийное проникновение - более тонкий метод. Другая его номинация – метод «горячей эмпатии». Он требует откликнуться на переживание собеседника чем и распознать его эмоциональное и чувственное состояние. «Сопереживание - неотъемлемая и необходимая часть ... творчества» [5, 57].

Другой метод, предложенный психологами, - механизм проецирования. Он основывается на приписывании объекту тех психологических характеристик, которые свойственны наблюдателю, и поэтому коэффициент погрешности значительно возрастает, что, как правило, почти всегда приводит к неверному истолкованию. Проекция считается ошибочным методом при восприятии.

Как доказано, внутреннее состояние, существующее на данный момент у собеседника, уникальным образом преломляется в его внешнем поведении. Умение грамотно «считывать» поступающую «скрытую» и «открытую» невербальную информацию об эмоциональном и физическом состоянии человека специалисты называют калибровкой.

Таким образом, невербальные средства являются важнейшим дополнением речевой коммуникации, естественно вплетаясь в ткань межличностного общения. Их роль определяется не только тем, что они усиливают речевое влияние на коммуникатора, но и в том, что они помогают участникам общения выявить намерения друг друга и делают процесс коммуникации более открытым. Познание «тайн» удивительного языка тела поможет без труда понимать тайные мысли собеседника, понять его намерения и желание общаться с вами.

Литература

1. Биркенбил В. *Язык интонации, мимика, жестов*. - М., 1997- 205 с.
2. Клюев Е. В. *Речевая коммуникация*. - М., 1998 – 365 с.
3. Лабунская В. А. *Экспрессия человека: общение и межличностное познание*. - Ростов н/Д: Феникс, 1999. - 608 с.
4. Чанышева З. З. *Взаимодействие языковых и неязыковых факторов в процессе речевого общения*. - Уфа: БГУ, 1984. - 80 с.
5. Формановская Н. И. *Речевой этикет и культура речи*. - М., 1989. - 267 с.