

Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова
Кафедра «Рыночная инфраструктура»

Курсовая работа

По дисциплине МТСР «Методы и технологии социальной работы»
на тему «Приемы вербальной и невербальной коммуникации»
по специальности «5В090500-Социальная работа»

Выполнил:

студент 3го курса,
Ахметкалиев М.Д.

Проверила:

Михайленко Т.А.

Алматы, 2014

Содержание

Введение

1. Основные приемы вербальной коммуникации
 - 1.1 Понятие вербальной коммуникации
 - 1.2 Структура речевой коммуникации
 - 1.3 Виды вербальных коммуникаций в ораторстве
2. Невербальная коммуникация как вид общения
 - 2.1 Понятие невербальной коммуникации
 - 2.2 Мимическое выражение эмоций
 - 2.3 Невербальное межличностное пространство

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Актуальность данной курсовой работы по дисциплине «Методы и технологии социальной работы» по теме «Приемы вербальной и невербальной коммуникации» состоит в том, что человек это социальное существо и ему все время нужно находится в обществе. Проводя время в обществе человек использует различные приемы вербальной и невербальной коммуникации.

Цель: рассмотрение всех приемов вербальной и невербальной коммуникации используемых людьми.

Задачи: рассмотрение понятия вербальной коммуникации; рассмотрение понятия невербальной коммуникации; изучение видов вербальной и невербальной коммуникации.

Объект: вербальная и невербальная коммуникация.

Человек -- «существо социальное». Это означает, что он живет среди людей и осуществляет свою жизнедеятельность (достигает целей, удовлетворяет потребности, трудится) не иначе как через взаимодействие, общение с другими

людьми -- общение контактное, опосредственное или воображаемое.

В общении происходит обмен информацией и ее интерпретация, взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий или антипатий, характера взаимоотношений, убеждений, взглядов, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление совместной деятельности. Таким образом, каждый из нас в своей жизни, взаимодействуя с другими людьми, приобретает практические навыки и умения в сфере общения.

Общение -- это не просто действие, а именно взаимодействие: оно осуществляется между участниками, из которых каждый является носителем активности и предполагает ее в своих партнерах. [1]

Всего существует два вида общения: вербальное и невербальное.

Вербальные коммуникации - это устные и письменные сообщения. По данным А. Пиза передача информации происходит за счет вербальных средств (только слов) на 10 %, звуковых средств (включая тон голоса, интонации звука) - на 35 %, за счет невербальных средств - 55 %. Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Между вербальными и невербальными средствами общения существует своеобразное разделение функций: по словесному каналу передаётся чистая информация, а по невербальному - отношение к партнеру по общению.

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. 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, о которой речь шла выше.

К вербальным средствам коммуникации относятся письменная и устная речь, слушание и чтение. Устная и письменная речь участвуют в производстве текста (процесс передачи информации), а слушание и чтение - в восприятии текста, заложенной в нем информации.

Одним из основных средств передачи информации является речь. В речи реализуется и через нее посредством высказываний выполняет свою коммуникативную функцию язык. К основным функциям языка в процессе коммуникации относятся:

коммуникативная (функция обмена информацией); конструктивная (формулирование мыслей); апеллятивная (воздействие на адресата); эмотивная (непосредственная эмоциональная реакция на ситуацию); фатическая (обмен ритуальными (этикетными) формулами); метаязыковая (функция толкования).

В нашем внешнем поведении проявляется то многое, что у нас происходит и есть внутри. Только эти проявления нужно уметь распознать. За отдельными, едва заметными проявлениями рук, глаз, позы, можно увидеть настроение, желания, помыслы вашего партнера. Как заметил однажды признанный знаток людей, легче изменить свое мировоззрение, чем свой в высшей степени индивидуальный способ подносить ложку ко рту.

К средствам невербальной коммуникации принадлежат жесты, мимика, интонации, паузы, поза, смех, слезы и т.д., которые образуют знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации - слова. Как говорилось выше, согласно исследованиям, 55% сообщений воспринимается через выражение лица, позы и жесты. Другими словами, во многих случаях то, как мы говорим, важнее слов, которые мы произносим. Большинство невербальных форм и средств общения у человека являются врожденными и позволяют ему взаимодействовать, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях, не только с себе подобными, но и с другими живыми существами. Многим высшим животными, в том числе и более всего собакам, обезьянам и дельфинам, дана способность невербального общения друг с другом и с человеком.

Благодаря невербальному общению человек получает возможность психологически развиваться еще до того, как он усвоил и научился пользоваться речью (около 2-3 лет). Кроме того, само по себе невербальное поведение способствует развитию и совершенствованию коммуникативных возможностей человека, вследствие чего он становится более способным к межличностным контактам и открывает для себя более широкие возможности для развития.

Различаются три основных вида невербальных средств передачи информации (или их еще называют паралингвистические средства общения): фонационные, кинетические и графические. [2]

1. Основные приемы вербальной коммуникации

1.1 Понятие вербальной коммуникации

Вербальная коммуникация это устная и письменная речь.

Письменная речь - это та, которой обучают в школе и которую привыкли считать признаком образованности человека. Письменная речь громоздка, часто содержит штампы, канцеляризмы, но это цена за точность, однозначность предложений, текста. Письменная речь не допускает различных толкований предложений, поэтому ее и предпочитают в науке, деловых и юридических отношениях. Преимущества письменной речи становятся решающими там, где существенны точность и ответственность за каждое слово. Чтобы умело пользоваться письменной речью, нужно обогащать свой словарный запас, требовательно относиться к стилю.

Устная речь, по ряду параметров отличающаяся от письменной, - это не безграмотная письменная речь, а самостоятельная речь со своими правилами и даже грамматикой. Основное преимущество устной речи по сравнению с письменной - экономность, т. е. для передачи одной и той же мысли в устной речи требуется меньше слов. Экономия достигается благодаря другому порядку слов, пропуску концов и других частей предложений.

К недостаткам устного выражения мысли относятся речевые ошибки, многозначность. Например, одно и то же предложение допускает различные толкования. Преимущества устной речи проявляются там, где нужно воспитывать, влиять, воодушевлять, в условиях дефицита времени защищать свою честь и

достоинство.

В том случае, когда общение осуществляется с помощью неречевых средств, очень важное значение имеют жесты рук, особенности походки, голоса, а также выражение лица (мимика), глаз (микромимика), поза, движения всего тела в целом (пантомимика), дистанция и т. п. Причем выражение лица иногда лучше слов говорит об отношении к собеседнику. Всем известны гримасы лица, выражающие преданность, доброжелательность, лесть, презрение, страх, зависть и т. п. [3] Слова и предложения всегда содержат множество потенциальных смыслов и могут быть многозначимыми. Слова имеют как денотацию - прямое или явное значение, так и коннотацию - невыраженное, неявное, но подразумеваемое значение. Если проанализировать свою повседневную речь, а также речь окружающих, то можно найти множество примеров коннотационного словоупотребления. Однако, это может создавать проблемы в понимании, но чтобы их избежать, у людей, находящихся в процессе коммуникации, должно присутствовать симпраксическое включение. Данный термин, предложенный К. Бюлером, означает одинаковую мысленную оценку ситуации собеседниками, в результате чего у них складывается единое ее понимание.

Что касается произвольного вкладывания скрытых смыслов (кодирования) со стороны говорящего, что мы выбираем слова и выражения, которые создают или порождают тот контекст, в котором мы хотели бы видеть свои высказывания. Для этого в распоряжении говорящего (пишущего) имеются следующие средства: 1) выбор слов и предложений; 2) создание новых слов и выражений; 3) выбор грамматической формы высказывания; 4) выбор последовательности слов, выражений и высказываний; 5) расстановка ударений, интонации, тон голоса и т.д. (т.е. средства из паралингвистического арсенала) [4].

Вербальная коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. 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.

При помощи речи осуществляется кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию. Термины «говорение» и «слушание» введены И.А. Зимней как обозначение психологических компонентов вербальной коммуникации [5].

Слово является средством передачи информации, но не всегда происходит ее полная передача от одного человека другому.

При передаче информации частично искажается ее смысл, частично происходит ее потеря. Этот процесс шутливо проиллюстрировал А. Моль в примере передачи указаний по цепочке капитан - адъютант - сержант - капрал - рядовые солдаты: Капитан - адъютанту: "Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения.

Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме”.

Адъютант - сержанту: “По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме”.

Сержант - капралу: “По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения на счет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день”.

Капрал - солдатам: “Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день”.

Видно, что сам процесс словесного оформления мысли и их понимание с неизбежностью порождает деформацию смысла сообщения. И все же люди понимают друг друга. Понимание постоянно корректируется, поскольку общение - это не просто передача информации (знания, фактических сведений, указаний, приказаний, деловых сообщений), а обмен информацией, предполагающей обратную связь. Высказывание без ориентации на собеседника носит форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом сообщении может достигать 50%, а в некоторых случаях и 80% от объема исходной информации. Монологичность в общении воспитывает людей с малоподвижной психикой, низким творческим потенциалом. Исследования же показывают, что наиболее эффективной формой общения является диалог.

Диалог предполагает свободное владение речью, чуткость к невербальным сигналам, способность отличать искренние ответы от уклончивых. В основе диалога - умение задавать вопрос себе и другим. Вместо того, чтобы произносить безапелляционные монологи, гораздо эффективнее преобразовать свои идеи в форму вопросов, апробировать их в беседе с коллегами, посмотреть, поддерживаются они или нет. Уже сам факт вопроса демонстрирует желание участвовать в общении, обеспечивает его дальнейшее течение и углубление.

Культура поведения в любом общении не мыслима без соблюдения правил вербального этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т. е. со всем стилем речи, принятым в общении людей.

В разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос.

В вербальном общении людей деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них - “формула поглаживания”. Это словесные обороты типа: “Удачи вам!”, “Желаю успеха!”, “Ни пуха, ни пера!”, приносимые с любыми оттенками.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты - приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности. [6] Передача информации может иметь различную форму - это может быть и разговор, и беседа, и спор, и даже лекция. Таким образом, виды вербальных коммуникаций очень разнообразны. Выбор того или иного средства зависит от целей высказывания,

количества участников.

1.2 Структура речевой коммуникации

Точное значение слов возникает из единого комплекса речевых и невербальных средств, которые используются для усиления и подтверждения слов, и даже для насмешки над своими словами и придания им противоположного смысла. В то же время слова, взятые сами по себе, все же являются основным компонентом коммуникации.

Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Кроме этого, это наиболее универсальный способ передачи мысли. На вербальный человеческий язык можно 'перевести' сообщение, созданное с помощью любой другой знаковой системы. Например, сигнал красный свет переводится как 'проезд закрыт', 'остановитесь'; поднятый вверх палец, прикрытый ладонью другой руки, как 'прошу дополнительную минуту перерыва' в спортивных состязаниях и т.п.

Речевая сторона коммуникации имеет сложную многоярусную структуру (от дифференциального признака фонемы до текста и интертекста) и выступает в различных стилистических разновидностях (различные стили и жанры, разговорный и литературный язык, диалекты и социолекты и т.п.). Все речевые характеристики и другие компоненты коммуникативного акта способствуют его (успешной либо неуспешной) реализации. Говоря с другими, мы выбираем из обширного инвентаря (в современной лингвистике иногда говорят: поля) возможных средств речевой и неречевой коммуникации те средства, которые нам кажутся наиболее подходящими для выражения наших мыслей в данной ситуации. Это - социально значимый выбор. Процесс этот и бесконечен, и бесконечно многообразен.

Поэт О.Э. Мандельштам писал: «Я слово позабыл, что я хотел сказать: слепая ласточка в чертог теней вернется...». Сколько таких ласточек не долетают до цели, и сколько не могут покинуть своего гнезда в 'чертоге теней' - столько неточных высказываний и невысказанных мыслей тянутся за нами в жизни и общении.

Система, обеспечивающая речевую коммуникацию - человеческий язык - изучается языкознанием. Не имея возможности изложить теорию языка в рамках пособия по коммуникации, рекомендуем обратиться к учебникам по лингвистике. Считается, что существует два 'классических' учебника: учебник А.А. Реформатского и учебник Ю.С. Маслова. Помимо собственно языкознания, речевое общение изучается в смежных науках: социальной лингвистике и психолингвистике, а также в самой психологии. Остановимся на самых общих коммуникативных характеристиках речи. С точки зрения теории коммуникации, речь включается в единый коммуникативный акт и проявляет следующие свойства:

речь является частью коммуникативной культуры и культуры вообще, речь способствует формированию общественной роли (social identity) коммуниканта, с помощью речи осуществляется взаимное общественное признание коммуникантов, в речевой коммуникации создаются социальные значения.

В речевой коммуникации мы еще раз убеждаемся, что слова не являются просто

знаками для обозначения предметов или классов предметов. Говоря, используя слова в коммуникации, мы создаем целые системы идей, верований, мифов, свойственных определенному сообществу, определенной культуре (примеры: establishment, авось, партия) это особенно хорошо видно при попытке перевести высказывания с этими словами. Иногда иностранцу приходится читать целую лекцию о межкультурных соответствиях, прежде чем он начнет правильно понимать и употреблять даже кажущиеся схожими слова и стоящие за ними понятия. Даже вполне переводимые лексемы имеют разную культурную, и следовательно, коммуникативную ценность (хлеб, деньги). Внутри одной культуры также можно увидеть различия в употреблении слов (однозначный). [7]

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 в особенности очевидно, когда коммуникант исполняет определенную социальную роль (капитан команды, руководитель предприятия, директор школы - вспомните фильм «Чучело»: и мимика, и внешний вид, и интонация приветствия соответствуют статусу директора и представлению об этой роли). Даже временный выход из роли (например, в политической сфере: президент, играющий в теннис или сидящий за партой, беседующий по душам простым языком с народом) значим на фоне основного набора ролей для той или иной коммуникативной личности. Паралингвистические средства здесь также значимы, как видно даже из метафоры снисходительный тон. Известно, что Н.С. Хрущев в свое время снизошел (спустился всего на одну ступеньку) к Мао Цзе-Дуну, что ознаменовало начало эпохи охлаждения в отношениях между Китаем и СССР. В августе 1991 довольно фривольная беседа с первым и последним президентом СССР А. Боровика сопровождалась похлопыванием по плечу Горбачева журналистом. Нарушение статусных ролей происходит одновременно в вербальной и невербальной сферах и является знаковым: само нарушение несет новую информацию.

Используя речь, мы можем признавать социальный статус собеседника, либо не признавать его. Мы обращаемся Ваше величество к действующему монарху: Ваше величество, но после революции сторонники прежней монархической власти продолжают употреблять словесный знак статуса собеседника, подчеркивая свою верность ему и противодействуя этими словами изменившейся реальности. Статусная функция речи видна и в обращении к старшему по званию в армии: Yes, sir! говорят даже при обращении к женщине-военному. Сравните разную статусность слов: Привет! и Здравствуйте! Статус воспитывается: разговор с детьми (сюсюканье или `как со взрослым`) способствует формированию тех или иных черт у развивающейся личности.

Выбор словесных средств, также как и сопровождающих их невербальных, способствует формированию и пониманию определенных социальных ситуаций. Compliment женщине не всегда действительно говорит о том, что она хорошо выглядит. Этот `коммуникативный ход`, скорее, устанавливает различные социальные статусы коммуникантов. Разговоры в женской и мужской компании ведутся с разным набором допустимых лексических единиц; в смешанной компании

также не допускается употребление грубой или ругательной лексики, хотя последнее в наше время справедливо только для определенной возрастной и социокультурной группы.

1.3 Виды вербальных коммуникаций в ораторстве вербальная коммуникация речевой мимической

К видам вербальных коммуникаций относятся: разговор, спор, дискуссия, лекция, полемика.

Разговор - это словесный обмен мнениями, сведениями. Разговор часто употребляется как синоним к слову беседа. Разговор, беседа, обсуждение предполагают наличие 2-х или нескольких участников, которые в непринужденной обстановке высказывают свои мнения, соображения по тому или иному поводу.

Обсуждение ведется по какой-либо определенной теме и каждый участник высказывает свою точку зрения. Участники разговора задают друг другу вопросы, чтобы узнать точку зрения собеседника или прояснить непонятные моменты обсуждения. Беседа особенно эффективна в том случае, если возникает необходимость разъяснить какой-либо вопрос, осветить проблему. Собеседование - специально организованная беседа на общественные, научные темы.

Слово спор служит для обозначения процесса обмена противоположными мнениями. Под спором понимается всякое столкновение мнений, разногласия в точках зрения по какому либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту.

В русском языке есть и другие слова для обозначения данного явления: диспут, дискуссия, полемика, дебаты, прения. Довольно часто они употребляются как синонимы к слову спор.

Слово диспут пришло к нам из латинского (*disputar* - рассуждать, *disputatio* - прение) и первоначально обозначало публичную защиту научного сочинения, написанного для получения ученой степени. Сегодня в этом значении слово диспут не употребляется. Этим, словом называют публичный спор на научную и общественно важную тему.

Дискуссией (лат. *discusso* исследование, рассмотрение разбор) называется такой публичный спор, целью которого являются выяснение и сопоставления разных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

Дискуссия - это обмен мнениями по вопросам в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или только некоторых присутствующих на собрании. При массовой дискуссии все члены, за исключением председателя, находятся в равном положении. Здесь не выделяют особых докладчиков и все присутствуют не только в качестве слушателей. Специальный вопрос обсуждается в определенном порядке, обычно в соответствии со строгим или несколько видоизмененным регламентом и под председательством должностного лица.

Собрание, не обставленное формальностями и посвященное обсуждению какого-

либо частного вопроса, обычно называется массовым митингом. Заседание комиссии - наиболее частый вид массового обсуждения. Регулярные деловые сессии большинства общественных организаций проводятся также, как дискуссии этого вида. Массовые дискуссии подчиняются правилам парламентской процедуры. Но иногда процедура бывает совершенно простой, неформальной. Однако и в таких случаях имеется председатель, который следит, чтобы обсуждение шло нормально и только по повестке дня, чтобы никто при обсуждении не занимал преимущественного положения и чтобы высказалось по возможности как можно больше компетентных участников собрания.

Групповая дискуссия заключается в обсуждении вопросов специальной выделенной группой перед аудиторией. Как и любая форма обсуждения перед слушателями, она представляет диспут. Цель групповой дискуссии - представить возможное решение проблемы или обсудить противоположные точки зрения по спорным вопросам. Но обычно она не разрешает спора и не склоняет аудитории к какому-либо единообразию действий.

В групповой дискуссии принимает участие от 3 до 8 членов, не считая председателя. Ее вариант - диалог, включает только двух участников. Участники должны быть хорошо подготовлены, иметь при себе заметки со статистическими и другими необходимыми данными. Они должны обсуждать вопросы непринужденно. В оживленной манере. Задавая вопросы и делая краткие замечания.

Симпозиум - ряд выступлений группы людей с короткими речами на одну и ту же тему. Как и в групповой дискуссии ее цели сводятся обычно не к разрешению проблемы или спора, а к изложению различных точек зрения для расширения кругозора аудитории и оказании на нее воздействия. Число выступающих не должно превышать четыре или пять, чтобы не затянуть собрание и не лишить каждого участника группы возможности развить точку зрения по обсуждаемому вопросу. В большинстве случаев на симпозиуме принята процедура обоих видов дискуссии. На симпозиуме иногда допускаются комментарии или вопросы со стороны слушателей. Лекция, представляя собой единственное выступление с последующими вопросами слушателей и ответами на них лектора, иногда рассматривается как дискуссия. Но говорить о ней более уместно в разделе о симпозиуме. Лекционная форма часто находит применение на занятиях по искусству речи, поскольку она не связана определенной формой и временем.

Другой характер носит полемика. Об этом свидетельствует и этимология данного термина. Древнегреческое слово *polemicos* означает "воинственный, враждебный". Полемика-это не просто спор, а такой, при котором имеется конфронтация, противостояние, противоборство сторон, идей и речей. Полемику можно определить как борьбу принципиально противоположных мнений по тому или иному вопросу, публичный спор с целью защитить, отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента.

Полемика отличается от дискуссии и диспута именно своей целевой направленностью. Участники дискуссии и диспута, сопоставляя противоречивые суждения, стараются прийти к единому мнению, найти общее решение, установить

истину. Цель полемики иная: надо одержать победу над противником, отстоять и утвердить собственную позицию.

Однако следует иметь в виду, что подлинно научная полемика ведется не просто ради победы как таковой. Опираясь на принципиальные позиции, полемисты решают социально значимые вопросы, их выступления направлены против всего, что мешает эффективному общественному развитию.

Полемика - это наука убеждать. Она учит подкреплять мысли убедительными и неоспоримыми доводами, научными аргументами.

Слово дебаты французского происхождения (debat- спор, прения). Прения - русское слово, зафиксированное в лексиконе 17 века.

Единой классификации споров не существует, хотя делаются попытки систематизировать их. К основным факторам, влияющим на характер спора и его особенности относится цель спора, социальная значимость предмета спора, количество участников, формы проведения спора. По цели различают следующие виды спора: спор из-за истины, для убеждения кого-либо, для победы, спор ради спора. Спор может служить средством для поиска истины, для проверки какой-либо мысли, идеи, для ее обоснования. Чтобы найти правильное решение, полемисты сопоставляют самые разные точки зрения на ту или иную проблему. Они защищают какую-либо мысль от нападения, чтобы узнать, какие могут быть возражения против этой мысли, или, напротив, нападают на положение, высказанное оппонентом, чтобы выяснить, какие есть аргументы в его пользу. В таком споре тщательно подбираются и анализируются доводы, взвешенно оцениваются позиции и взгляды противоположной стороны. Конечно, такой спор возможен только между компетентными людьми, знающими данную проблему, заинтересованными в ее решении. Кроме несомненной пользы, спор ради истины приобретает характер особой красоты, он может доставить настоящее наслаждение и удовлетворение участникам спора. В результате такой умственной борьбы человек чувствует себя возвышеннее и лучше. И даже если приходится отступать, сдавать позиции, отказываться от защищаемой мысли, то неприятное ощущение от поражения отступает на задний план. [8]

Задачей спора может стать не проверка истины, а убеждение оппонента. При этом выделяются два важных момента. Спорящий убеждает противника в том, в чем сам глубоко убежден. Но порой он уверяет и потому, что так "надо" по долгу службы, в силу каких-либо обстоятельств. Сам же он вовсе не верит в истину того, что защищает, или в ложность того, на что нападает.

Целью спора бывает не исследование, не убеждение, а победа. Причем полемисты добиваются ее по разным мотивам. Одни считают, что отстаивают правое дело, защищают общественные интересы. Они убеждены в своей правоте и до конца остаются на принципиальных позициях. Другим победа нужна для самоутверждения. Поэтому им очень важны успех в споре, высокая оценка окружающих, признание своих интеллектуальных способностей, ораторских данных. Третьи просто любят побеждать. Им хочется победы поэффективнее. В приемах и средствах для одержания победы они не стесняются.

Довольно часто встречается и спор ради спора. Это своего рода “искусство для искусства”. Для таких спорщиков безразлично, о чем спорить, с кем спорить, зачем спорить. Им важно блеснуть красноречием. Если вы будете отрицать какое-либо положение, они обязательно начнут его защищать. Подобных полемистов можно встретить среди молодежи.

Приведенная классификация видов спора по цели носит условный характер. В жизни их не всегда удастся четко разграничить.

Характер спора определяется и социальной значимостью обсуждаемой проблемы. Предметом спора бывают вопросы, отражающие общечеловеческие интересы. К ним, в частности, относятся проблемы экологии, выживания человечества, сохранения мира на Земле. В процессе спора могут затрагиваться национальные интересы, интересы определенных социальных слоев общества. Нередко приходится отстаивать групповые интересы, например, людей определенной профессии, коллективов отдельных предприятий, учреждений. В споре защищаются семейные, а также личные интересы полемистов.

На специфику спора влияет количество лиц, принимающих участие в обсуждении проблемных вопросов. По этому признаку можно выделить три основных группы: спор-монолог (человек спорит сам с собой, это так называемый внутренний спор), спор-диалог (полемизируют два лица), спор-полилог (ведется несколькими или многими лицами). В свою очередь спор-полилог может быть массовым (все присутствующие участвуют в споре) и групповым (спорный вопрос решает выделенная группа лиц в присутствии всех участников).

Споры могут происходить при слушателях и без них. Присутствие слушателей, даже если они не выражают своего отношения к спору, действует на спорящих. Победа при слушателях приносит большее удовлетворение, льстит самолюбию, а поражение становится более досадным и неприятным. Поэтому участники спора при слушателях обязательно учитывают присутствующих, их реакцию, тщательно отбирают необходимые аргументы, чаще проявляют упорство во мнениях, порой излишнюю горячность.

В общественной жизни нередко приходится встречаться и со спором для слушателей. Спор ведется для того, чтобы привлечь внимание к проблеме, произвести на слушателей определенное впечатление, повлиять необходимым образом.

На процесс спора накладывает свой отпечаток и форма борьбы мнений. Споры могут быть устными и письменными. Устная форма предполагает непосредственное общение конкретных лиц друг с другом, письменная форма - опосредованное общение. Устные споры, как правило, ограничены во времени и замкнуты в пространстве. Письменные формы более продолжительны во времени.

В устном споре, особенно если он ведется при слушателях, важную роль играют внешние и психологические моменты. Большое значение имеет манера уверенно держаться, быстрота реакции, живость мышления, остроумие. Робкий, застенчивый человек обычно проигрывает по сравнению с самоуверенным противником. Поэтому письменный спор бывает более пригоден для выяснения истины, чем устный.

Споры делятся на организованные и неорганизованные (стихийные).

Организованные споры планируются, готовятся, проводятся под руководством специалистов. Полемисты имеют возможность заранее познакомиться с предметом спора, определить свою позицию, подобрать необходимые аргументы, продумать ответы на возможные возражения оппонентов.

Неорганизованные, стихийные споры, как правило, менее продуктивны. В подобных спорах выступления участников бывают недостаточно аргументированными, порой приводятся случайные доводы, звучат не совсем зрелые высказывания.

Итак, в первой главе я рассмотрел виды вербальных коммуникаций, их цели и содержание, методы проведения. Вербальные, знаковые системы всегда были, и, по всей видимости, будут главными средствами человеческого общения. «Слово - это сама жизнь», - говорил Т. Манн. Принципиальным условием успешного взаимодействия является способность людей «найти общий язык».

2. Невербальная коммуникация как вид общения

2.1 Понятие невербальной коммуникации

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.

Значение невербальных средств коммуникации было известно давно, задолго до возникновения социальной психологии и задолго до того, как эти средства начали исследовать ученые. Об этом свидетельствует любой язык, где имеются такие выражения, как «смущенная улыбка», «радостный взгляд», «съежится от страха», «встать на почтительном расстоянии» и т.д. [9].

Невербальное поведение может дополнять вербальное, противоречить ему, замещать, усиливать или смягчать сказанное. Оно меньше поддается контролю, более спонтанно и поэтому в большей степени отражает внутренние побуждения. Из невербальных средств общения очень информативен взгляд. Техника взгляда имеет черты, общие для всех людей, особенности, характерные для представителей определенной культуры, и индивидуальную специфику. [10]

Взгляд в межличностном общении способен выполнять почти все те функции, которые несет в себе речь:

Невербальные средства общения нужны для того, чтобы:

1. регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами;
2. обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста;
3. выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Невербальные средства общения обычно оказываются так или иначе скоординированными между собой и словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с

симфоническим оркестром, а слово - с солистом на фоне оркестра. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может все свои невербальные средства подвергать полному контролю.

Невербальные средства общения делятся на визуальные, акустические, тактильно-кинестезические и ольфакторные.(схема 1)

Визуальные средства общения - это:

1. кинестика - движение рук, ног, головы, туловища;
2. направление взгляда и визуальный контакт;
3. выражение глаз;
4. выражение лица;
5. поза (в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста);
6. кожные реакции (покраснение, появление пота);
7. дистанция (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство);
8. вспомогательные средства общения, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.).

Схема 1 Виды невербальных средств общения

Акустические (звуковые) средства общения - это:

1. паралингвистические, т.е. связанные с речью (интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте);
2. экстралингвистические, т.е. не связанные с речью (смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п.).

Тактильно-кинестезические средства общения - это:

1. физическое воздействие (ведение слепого за руку, контактный танец и др.);
2. такесика (пожатие руки, хлопанье по плечу).

Ольфакторные средства общения - это:

1. приятные и неприятные запахи окружающей среды;
- 2.естественный и искусственный запахи человека.

На невербальные средства накладывает сильный отпечаток каждая конкретная культура, поэтому нет общих норм для всего человечества.

1. Коммуникация - процесс перекодировки вербальной в невербальную и невербальной в вербальную сферы.

Коммуникация - это процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии или публичном выступлении. Этот процесс включает в себя участников, контекст, сообщения, каналы, присутствие или отсутствие шумов и обратную связь.

2. Вербальная коммуникация - осуществляется посредством речи и является прерогативой человека. Оно предоставляет человеку широкие коммуникативные возможности и гораздо богаче всех видов и форм невербального общения, хотя в жизни не может полностью его заменить. [11]

Невербальная коммуникация происходит с помощью мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты (тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица). В большинстве случаев невербальные формы и средства общения человека являются врожденными. Они позволяют людям взаимодействовать друг с другом, добиваясь взаимопонимания на эмоциональном и поведенческом уровнях. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?

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

* невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника;

* наше 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.

Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55% - позы и жесты.

2.2 Мимическое выражение эмоций

В повседневных личных отношениях для обнаружения сути эмоциональных реакций в первую очередь мы обращаем внимание на лицо собеседника.

Если люди вообще способны правильно определить сущность эмоций по выражению лица, результатом становится более глубокое и точное понимание проблем собеседника. Обсуждая эмоции, замеченные таким образом, человек может убедить другого человека в том, что он действительно понимает его проблему - и может быть эмпатичным. Подлинная эмпатия со стороны человека не должна ограничиваться только вербальной коммуникацией. Так вследствие определенного тона голоса, вербальные замечания могут казаться весьма поверхностными.

Кинесика. Несмотря на то, что лицо остается главным источником понимания природы эмоциональных реакций, тело, конечности и кисти рук также играют важную роль в коммуникации. Кинесика - это способ коммуникации посредством движений тела и жестов. Она представляет собой культурно обусловленные системы поведения, которые усваиваются путем имитации ролевых моделей. Поскольку такое поведение усваивается, главным образом, бессознательно, большинство людей не осознают, что активно пользуются сложной системой жестов и движений.

В число невербальных физических способов коммуникации входят жесты и позы. Жесты используются в целях иллюстрации, подчеркивания, указания, объяснения или прерывания, а значит, они не могут быть изолированы от вербальной коммуникации. Жесты детерминированы строением человеческого тела, однако развиваются и конкретизируются они в межличностных и социальных отношениях. С одной стороны, выражения удивления, отчаяния, гнева, тревоги, удовольствия и

презрения приблизительно одинаковы во всех странах мира и во всех культурах. С другой стороны, понимание их смысла зависит от знакомства с коммуникативной системой данной конкретной культуры. Жесты необходимы в тех случаях, когда невозможна вербализация (например, по причине языкового барьера и проблем со слухом). Кроме того, жесты часто используются тогда, когда вербальные выражения были бы сочтены социально неприемлемыми. И, наконец, совершенно иное впечатление производят “жесты” тех людей, которые страдают от заболеваний, сопровождающихся произвольными движениями и жестами. [12]

Человеку, испытывающему тревогу, свойственны быстрые, беспокойные движения рук и ног и дрожь в кистях рук. Подавленный человек движется очень медленно, словно каждое движение дается ему с огромным трудом. Еще один важный фактор - физическая дистанция, которую человек поддерживает между собой и другими людьми. Замкнутый человек обычно не отводит рук далеко от своего тела и не поднимает голову.

Выделение. В случае выделения обычно используются краткосрочные и энергичные жесты, аккомпанирующие конкретное вербальное сообщение. Эти жесты обычно связаны с содержанием, как по продолжительности, так и по энергичности. Человек обычно не осознает употребление этих жестов, так как они краткосрочны и связаны с конкретными элементами вербального содержания.

Фасилитация (облегчение). Жесты часто используются в целях повышения ясности. Обычно это движения всей руки или только кисти. Человек прибегает к ним, когда чувствует, что не находит слов или что его вербальное выражение неадекватно. Типичные жесты - движения всей руки или только кисти, направленные вверх и от себя (как будто человек пытается таким образом “выпустить слова наружу” и ускорить коммуникацию). Как правило, человек не осознает употребление фасилитирующих жестов, если не привлечь к этому его внимание.

Изображение. Иногда человек желает продемонстрировать, что именно он имеет в виду, и может сделать это только с помощью жеста. Такой жест представляет собой пример или изображение темы высказывания. Изобразительные жесты, как правило, осознанны и используются намеренно, в дополнение к вербальной коммуникации.

Демонстрация аффекта. Человек может намеренно прибегать к невербальному поведению, чтобы продемонстрировать свои чувства. Такое поведение интенционально и полностью осознанно человеком. Пример - использование мимики и особого выражения лица с целью выразить эмоциональную реакцию на обсуждаемую тему.

Осознанное открытие. Человек может сознательно производить жесты, которые он считает просто привычными; их основное намерение редко осознается. В таких случаях человек осознает свои действия, но не осознает мотивацию. Такие формы поведения часто выполняют успокаивающую функцию (например, человек крутит в руках кольцо, постукивает карандашом по столу или производит другие привычные нервные жесты).

Неосознанное открытие. Жесты, которые отражают поведение, мотивированное напряженностью, и которых человек совершенно не осознает, являются чаще всего

критическими формами невербального поведения. В ходе беседы человек в большей степени озабочен вербализацией содержания, чем невербальным поведением. Во многих случаях невербальное поведение обусловлено напряженностью во время интервью. Наблюдая за бессознательно мотивированными жестами, можно обнаружить широкий диапазон потенциальных источников того или иного невербального поведения. В число таких возможных источников входят чувства, которые человек испытывает по отношению к самому себе, к другому человеку, к ситуации или к теме беседы. Эти жесты могут появляться постоянно или повторяться в течение достаточного длительного промежутка времени. [13]

Американский психолог Экман выделил пять категорий невербального поведения: Первая категория - эмблемы. Сюда входят такие действия или позы, смысл которых можно передать вербально с помощью одного-двух слов. Эмблемы обычно имеют общее для большинства людей значение и используются преднамеренно в целях передачи определенного сообщения (как, например, поднятые в форме буквы V два пальца).

Вторая категория - иллюстраторы, которые обычно непосредственно сопровождают речи и выполняют функцию пиктограмм, повышая наглядность вербального изложения.

Третья категория - выразители аффекта - включает в себя всю мимику. Выражение лица сообщает больше информации о переживаемых эмоциях, чем телесные движения. Хотя существуют социально усвоенные и основанные на культурных традициях правила мимического выражения эмоций, теория Экмана предполагает, что выражения лица, соответствующие так называемым первичным эмоциям (счастью, удивлению, гневу), достаточно схожи между собой во всех культурах и легко узнаваемы. Сообщения, передаваемые с помощью выразителей аффекта, привлекают к себе больше внимания, чем сообщения, выраженные другими способами невербальной коммуникации. Адресант часто использует их намеренно, а адресат нередко прямо комментирует полученную таким образом информацию. В четвертую категорию - регуляторы - входят такие формы поведения, которые регулируют течение разговора между двумя индивидами. Широко распространенный регулятор - кивки головой. В теории Экмана утверждается, что регуляторы зависят от национальности, социального класса и культуры и что их ошибочное употребление и неверная интерпретация являются распространенными и с трудом осознаваемыми причинами непонимания между представителями различных групп людей.

Пятая категория - адапторы - включает такие формы невербального поведения, которые являются сокращенными вариантами неких действий, усвоенных еще в раннем детстве и служивших для удовлетворения определенных потребностей. Выделяется три подтипа адапторов: само-адапторы, альтер-адапторы и объект-адапторы. Такой само-адаптор, как потирание рукой уголка глаза, первоначально возник с целью вытирать слезы, но позднее стал использоваться для выражения чувств обиды или печали. Само-адапторы часто имеют форму прикосновений к голове и лицу. Альтер-адапторы обычно имеют форму движений рук в пространстве,

а не в контакте с телом. Альтер-адапторы возникли на основе попыток управления межличностными контактами в раннем детстве и представляют собой сокращенные варианты тех форм поведения, которые использовались для защиты от нападения или для отстранения от чего-либо неприятного. Объект-адапторы - это фрагменты форм поведения, усвоенных для исполнения таких задач, как курение, машинопись или перетасовка карт. Они используются в тех случаях, когда какой-то аспект взаимодействия с собеседником стимулирует воспроизведение подобных форм поведения. [14]

Невербальная "утечка" информации и признаки лжи. Каким образом на основе невербального поведения можно заметить, что человек старается обмануть других людей или самого себя? Иногда человек намеренно лжет. Экман называет такие ситуации ложными взаимодействиями и пытается провести границу между самообманом и обманом других.

Выделяется три характеристики, отличающие ложные взаимодействия от других форм социального взаимодействия. Одна из них - собственно ложь; иными словами, осознанное сосредоточение на обмане, по крайней мере, со стороны одного из собеседников. Вторая характеристика - наличие скрытого или явного соглашения между собеседниками о том, что они будут сообщниками или антагонистами в обмане. Третья характеристика - принятие роли лжеца, либо детектива. Например, человек, беседуя с другим человеком, может пытаться ввести его в заблуждения относительно какого-либо аспекта своего поведения. Один человек может решить либо сотрудничать с ним в этом процессе, либо выступать в качестве антагониста, чтобы разоблачить несоответствия в рассказе другого человека. Наблюдая невербальную "утечку" информации, указывающую на обман, один человек может обратить внимание как на вербальное, так и на невербальное поведение другого человека. Вербальное поведение включает в себе ложное сообщение, а невербальное поведение усиливает и обогащает его. По сути человек лжет на словах, и действия его должны соответствовать этим словам.

Среди движений рук чаще всего обман выдают само-адапторы: например, человек, весело болтает и улыбается, в то же время пытается избавиться от заусеницы или сжимает кулаки. Выдавать ложь могут также объект-адапторы (например, нервное поигрывание карандашом). Теория Экмана подтверждается его исследованиями: при просмотре фильмов люди не могут различить, лжет персонаж или говорит правду, если наблюдают только за его лицом, но если видно тело, обман распознается довольно легко. Лгущий человек использует больше само-адапторов. Частота само-адапторов, прикосновений к лицу или голове, возрастает, когда человек ощущает тревогу или дискомфорт. Частота жестов-иллюстраторов возрастает, когда говорящий затрудняется в подборе выражений, а также зависит от степени эмоциональной вовлеченности человека в то, что он говорит.

И жесты в разных странах неодинаковы, например, палец у виска в России - "ты сумасшедший", во Франции - "ты говоришь умные вещи", в США - "я знаю, что я делаю". Фига в России и в Украине - "ты ничего не получишь", в Португалии и Бразилии - жест защиты, в Турции и арабских странах - жесточайшее сексуальное

оскорбление. Поднятый вверх большой палец в России - "хорошо, здорово", в США, Англии, Скандинавских странах - голосование на дороге или "у меня все в порядке", палец, резко выброшенный вверх, - сексуальное оскорбление, нецензурное ругательство, а в Греции - "замолчи, заткнись". Кружок, образуемый пальцами руки в России и во Франции, - "у меня ничего нет", в США - "о'кей, все в порядке", в Японии - деньги, а в некоторых средиземноморских странах так обозначают гомосексуального мужчину.

2.3 Невербальное межличностное пространство

Наши взаимоотношения с окружающими мы нередко выражаем и в пространственных понятиях. Например, мы говорим: «надо держаться от него подальше!», имея в виду человека, которого недолюбливаем или боимся, или: «пригреться под крылышком» того, кто нам покровительствует или симпатизирует. Межличностное пространство представляет собой расстояние между собеседниками в процессе общения.