

- критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная;
- стремление сказать правду в глаза, иногда, вмешательство в личную жизнь;
- излишняя настойчивость, граничащая с навязчивостью.

4. В исследуемой группе было проведено тестирование на предмет конфликтности личности. В результате тест К. Томаса «Конфликтная личность» выявил, что 60% исследуемых тактичны, не любят конфликтов и стремятся их избежать, 30% - настойчиво отстаивают свое мнение, невзирая на служебные и личные отношения и 10% - ищут поводов для споров, любят критиковать, но только когда это выгодно им. По результатам исследования, можно сделать вывод том, что в группе достаточно высокая конфликтная активность, находящаяся в рамках нормы.

5. Специалисты по конфликтологии подчеркивают, что самое лучшее - еще на стадии мелких разногласий, провести профилактические мероприятия.

К ним и относится:

1. обучение студентов навыкам бесконфликтного общения,
2. тренинги на формирование групповой сплоченности,
3. специальные занятия, на которых студенты учатся говорить о том, что их не устраивает, не задевая личностных интересов, друг друга.

Существуют и более инновационные методы управления конфликтом. Они позволяют студентам не только выражать свое недовольство, но и говорить о том, где, по их мнению, слабое звено в группе, концентрироваться не на поиске виновных, а на самостоятельном формировании путей выхода из сложной ситуации. Работу с конфликтами в рамках этих методов можно отобразить так: во-первых, проблема переформулируется в задачу, которую нужно решить. Для создания зоны взаимопонимания, спорящие стороны меняют местами и просят рассмотреть ситуацию глазами оппонента. Следующий шаг - фиксирование общих ценностей студентов, как базиса, на котором будут построены решения. Сами же решения студенты предлагают из позиции сторонних, но очень компетентных наблюдателей. Они знают о проблеме все, но не участвуют в ней.

Литература.

1. Волкогонова О.Д., Зуб А. Т. Управленческая психология. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА – М, 2007. – 352 с.
2. Вдовина М. В. Межпоколенческие отношения: причины конфликтов в семье и возможные пути их разрешения // Знание. Понимание. Умение. — 2009. — № 3 — Социология.
3. Зубок Ю. А. Конфликты // Знание. Понимание. Умение. — 2005. — № 2. — С. 179—182.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ

*А.О. Чуракова, студентка группы 17Б41,
научный руководитель Воробьева Т.В.*

*Юргинский технологический институт (филиал) Национального исследовательского
Томского политехнического университета
652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26*

В общении носителей языка большую роль играют коммуникативные действия, так как в процессе взаимодействия именно невербальные средства несут в себе много информации. Австралийский специалист А. Пиз утверждает, что с помощью слов передается 7 % информации, звуковых средств - 38%, мимики, жестов, позы - 55%. Иными словами, не столь значимо, что говорится, а как это делается. И хотя мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на общение невербальное. Очень часто происходит, так что люди разных культур, общаясь невербально, не могут понять друг друга. Этим и обусловлена актуальность работы.

Объект исследования: процесс человеческого общения.

Предмет исследования: невербальные средства общения.

Цель исследования: выявление роли невербальных средств общения.

Задачи:

- 1) Определить основные средства невербального общения.
- 2) Установить особенности невербального общения в процессе коммуникации.

3) Сделать вывод о роли вербальных и невербальных средств общения на уровне повседневного межличностного общения.

Общение имеет огромное значение в формировании человеческой психики, её развития и становления разумного, культурного поведения.

Невербальное общение часто возникает бессознательно. Оно может либо дополнять и усиливать словесное общение, либо ему противоречить и ослаблять. Хотя невербальное общение и является часто бессознательным процессом, в настоящее время оно достаточно тщательно изучается и может контролироваться. Это наиболее древняя и базисная форма коммуникации. Наши предки общались между собой при помощи наклона тела, мимики, тембра и интонации голоса, частоты дыхания, взгляда. Мы и сейчас часто понимаем друг друга без слов.

Невербальное общение - это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы.

И хотя мнения специалистов в оценке точных цифр расходятся, можно с уверенностью сказать, что более половины межличностного общения приходится на общение невербальное. Поэтому слушать собеседника означает также понимать язык жестов. К концу XX столетия появился новый тип ученого-социолога-специалиста в области невербалики. Как орнитолог наслаждается наблюдением за поведением птиц, так и невербалик наслаждается наблюдением за невербальными знаками и сигналами при общении людей. Он наблюдает за ними на официальных приемах, на пляже, по телевидению, на работе - повсюду, где люди взаимодействуют между собой. Он изучает поведение людей, стремясь больше узнать о поступках своих товарищей для того, чтобы тем самым больше узнать о себе и о том, как улучшить свои взаимоотношения с другими людьми. Кажется почти невероятным, что невербальные аспекты коммуникации начали серьезно изучаться только с начала 1960-х годов, а общественности стало известно об их существовании только после того, как Юлий Фаст опубликовал свою книгу в 1970 году. Эта книга обобщала исследования о невербальных аспектах коммуникации, сделанные учеными - бихевиористами до 1970 года, но даже сегодня большинство людей все еще не знают о существовании языка телодвижений, несмотря на его важность в их жизни. Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит:

- за счёт вербальных средств(только слов) на 15 %;
- за счёт звуковых средств (включая тон голоса, интонацию звука) на 38%;
- за счёт невербальных средств на 55%.

Профессор Бердвисл провёл аналогичные исследования относительно доли невербальных средств в общении людей. Он установил, что в среднем человек говорит словами только в течение 10-11 минут в день, и что каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Как и Мейерабиан, он обнаружил, что словесное общение в беседе занимает менее 35%, и более 65% информации передается с помощью невербальных средств общения. Зигмунд Фрейд однажды заметил, что когда одна пациентка словесно убеждала его в том, что она счастлива в браке, она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо. Фрейд понял значение этого произвольного жеста и не удивился, когда стали обозначаться семейные проблемы этой пациентки. Чарли Чаплин и другие актеры немого кино были родоначальниками невербальной коммуникации, для них это было единственным средством общения на экране. Каждый актер классифицировался как хороший или плохой, судя по тому, как он мог использовать жесты и другие телодвижения для коммуникации. Когда стали популярными звуковые фильмы и уже меньше внимания уделялось невербальным аспектам актерского мастерства, многие актеры немого кино ушли со сцены, а на экране стали преобладать актеры с ярко выраженными вербальными способностями.

В социально-психологических исследованиях разработаны различные классификации невербальных средств общения, к которым относят все движения тела, интонационные характеристики голоса, тактильное воздействие, пространственную организацию общения.

На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения?

Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте.

Кроме того, можно утверждать, что люди, которые ходят быстро, размахивая руками, уверены в себе, имеют ясную цель и готовы ее реализовать. Те, кто всегда держит руки в карманах – скорее всего очень критичны и скрытны, как правило, им нравится подавлять других людей. Человек, дер-

жащий руки на бедрах стремится достичь своих целей кратчайшим путем за минимальное время. Люди, занятые решением проблем, часто ходят в позе «мыслителя»: голова опущена, руки сцеплены за спиной, походка очень медленная. Для самодовольных, несколько заносчивых людей характерна походка, прославленная Бенито Муссолини. У них высоко поднятый подбородок, руки двигаются, подчеркнута энергично, ноги – словно деревянные.

Поза - это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это - поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, а если не очень заинтересован, наоборот, ориентироваться в сторону и откидываться назад. Человек, желающий заявить о себе, будет держаться прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами; человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в свободной непринужденной позе.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов.

О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы - 20, итальянцы - 80, мексиканцы - 180.

Наиболее часто употребляемые движения головы - это утвердительный кивок головой и отрицательное покачивание головой. Исследования, проведенные с слепоглухонемыми от рождения людьми показывают, что они также пользуются этими жестами, и это дает повод считать, что эти жесты являются врожденными.

Мимика - движения мышц лица, и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. И хотя каждая мина является конфигурацией всего лица, основную информативную нагрузку несут брови и губы.

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек жлет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Важно учиться понимать язык невербального общения по следующим причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания, но чтобы выразить чувства, одних слов часто бывает недостаточно. Чувства, не поддающиеся словесному выражению, передаются на языке невербального общения. Во-вторых, знание этого языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Невербальный язык скажет о том, что люди думают о нас в действительности. И, наконец, невербальное общение ценно особенно тем, что оно спонтанно и проявляется бессознательно.

Литература.

1. Багдасарова Н. А.: Невербальные формы выражения эмоций в контексте разных культур: универсальное и национальное // Материалы межвузовского семинара по лингвострановедению. МГИМОИД РФ, 2006. — МГИМО-Университет, 2006.
2. Биркенбил В.: Язык интонации, мимики, жестов. — С.-П.: «Питер», 1997. — 176 с.
3. Бороздина Г. В.: Психология делового общения.- М.: «Деловая книга», 1998. — 247 с. Глава V. Невербальные особенности в процессе делового общения.