

ВЛИЯНИЕ НЕВЕРБАЛИКИ НА ОБЩЕНИЕ

*Л.В. МАРИЩУК, доктор психологических наук, профессор,
декан факультета психологии БГПУ им. М. Танка (Минск)*

*Е.И. ЧИРКОВА, кандидат педагогических наук, доцент Военно-инженерного
института (Санкт-Петербург)*

*О.А. ДУБОДЕЛ, аспирантка Мозырского государственного педагогического
университета*

Статья посвящена актуальной проблеме прочтения экстралингвистической информации в процессе коммуникации. Авторами выделяется ряд маркеров, помогающих адекватному восприятию речи и поведению участников коммуникации.

Ключевые слова: невербалика, общение, экстралингвистика, речь, язык, социальный статус, подстройка, контакт, «маяк», вербальная и невербальная коммуникация.

Как часто не находят слов, чтобы выразить свои чувства, какие усилия прикладываются для того, чтобы чувства эти скрыть, но информация передается, воспринимается, интерпретируется, и, следовательно, коммуникация имеет место быть, хотя не сказано ни слова, то есть информация может быть сообщена с помощью одного или нескольких невербальных способов. Сочиняете ли вы симфонию, зеваете, надеваете нелепую шляпу, смотрите кому-то в глаза или просто молчите – все это невербальные сообщения.

В последние 30 лет наблюдается значительный рост интереса к проблемам невербальной коммуникации. В узком смысле понятие «невербальное поведение» относится к действиям, сопровождающим или субституирующим речь, т.е. мимике, жестам, позам, положениям и движениям тела, рук, ног. В более широком смысле «невербальное поведение» включает множество неуловимых аспектов речи: голосовые явления, такие как основной частотный диапазон и диапазон интенсивности, речевые ошибки или паузы, скорость и длительность речи.

В научной литературе существует целый ряд синонимических понятий: невербальное общение, невербальное поведение, невербальная коммуникация, невербальные средства общения, невербальный язык, невербальные средства коммуникации и т.д. Принимая во внимание тот факт, что перечисленные термины обозначают более или менее схожие понятия, и они будут использоваться как синонимы, ключевым остается термин «невербальное поведение» человека (или невербалика), включающего ведущие системы отражения такого поведения (акустическую, оптическую, тактикокинестезическую,

ольфакторную), структуры (экстралингвистика, просодика, кинесика, такесика, система запахов), подструктуры (экспрессия, авербальные поведения, контакт глаз, статическое прикосновение, динамическое прикосновение), компоненты (выразительные действия, физиогномика, стук, направления движения, рукопожатие) и элементы (поза, жест, мимика, походка, строение лица, черепа, скрип, скрежет, грохот, длина паузы, частота контакта, поцелуй, поглаживание, запах тела, косметики).

Кроме того, необходимо выделить понятие «экстралингвистика», которое обозначает паузы, кашель, вздохи, смех, плач. При этом просодика – это темп, тембр, высота, громкость (фонация), интонация. Кинесика – выразительные действия (поза, жест, мимика, походка), физиогномика (строение лица, черепа, строение туловища и конечностей), контакт глаз (направленные движения, длина паузы, частота контакта), авербальные действия (стук, скрип, скрежет, грохот). Такесика – рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание. Проксемика – нормы пространственной, временной организации общения. Система запахов – запах тела, запах косметики.

Указывая на неуловимые и сложные феномены коммуникации, А. Меграбян [7] термин «невербальное поведение» заменяет понятием «имплицитное поведение», устанавливая базовые категории на основании подробного рассмотрения референтов (чувств и установок), а не коммуникационного поведения или свойств коммуникатора-адресата.

Каждый может вспомнить, как однажды до слез был тронут какой-то мелодией. Чувствами и настроением насыщены живописные полотна,

скульптуры и даже фотографии. Однако коммуникация, осуществляемая при помощи художественных форм, имеет один существенный недостаток: перцепция зрителя не всегда адекватна замыслу автора.

Обычный человек (не тренированный супермен) не в состоянии контролировать каждое свое движение: подавить зевоту или скрыть охватившую дрожь, даже легкий тремор, помимо воли человек заливаается краской или бледнеет. Психологи констатируют, что человек не способен полностью «скрыть» эмоцию. Эмоция, не проявляющаяся вербально, выражается невербально [4, 5]. Как отрицательные, так и положительные переживания – часть социального существования, поэтому если выражение какой-то эмоции приостанавливается, она незаметно передается через невербальное поведение. Учет конгруэнтности соотношений вербалики и невербалики становится важным фактором. Невербальные средства выражения, хотя и не настолько очевидны, как речь звучащая, тем не менее, достаточно одинаково понимаются многими людьми. «Социально неприемлемые чувства» имплицитно выражаются в поведении, минуя речь: человек учится вести себя таким образом, чтобы избежать обвинений в нарушении общественных норм.

Сообщение, посланное на языке тела, воздействует на собеседника сильнее, чем вербальное. Например, если человек сквозь слезы будет убеждать друзей: «У меня все хорошо!», то они скорее поверят его слезам, чем словам. При изучении противоречивых сообщений оказывается, что наиболее важным является выражение лица, голосовой компонент, а слова являются наименее значимыми. Иначе говоря, мы вряд ли поверим словам, если голос или мимика им противоречат. При сарказме, например, негативная интонация определяет смысл всего сообщения, даже если слова позитивны. Линейная модель выражения поведением различной степени симпатии такова: 7% вербального выражения симпатии +38% интонационного выражения +55% мимического выражения симпатии.

Другие движения, напротив, произвольны, контролируемы, ими возможно пользоваться намеренно: приподнять или нахмурить брови, тяжело опуститься в кресло, потупить глаза, покачать головой или пожать плечами. Столь же информативными могут быть одежда, причёска, духи. К примеру, если женщина приходит на свидание в коротком облегающем платье с глубоким вырезом, сама того не осознавая, она посылает мужчине определенный сигнал.

Люди зачастую ассоциируют лысину со зрелостью и высоким положением. Такая же парадоксальная связь сохраняется в общественном сознании между наличием бороды и недружелюбностью. Свое отношение к собравшимся на официальном приеме людям вы можете выразить, придя туда в спортивном костюме. Даже в рекламных роликах, посвященных духам и дезодорантам, наше внимание привлекают к тому факту, что при помощи запаха можно послать некое сообщение и это действительно так. Отношение к человеку определяется не только нарядом и манерами, но и тем, какую дистанцию вы соблюдаете при общении с ним.

Не существует единой, точно определенной интерпретации подобных жестов и мимики, их значение может быть различным в разных культурах и на разных ступеньках социальной лестницы. Каждый этнос, более того, каждый страт (слой) населения, обладает своей системой «эталонов» и «стереотипов» поведения и общения, образующих категориальную сетку, сквозь призму которой люди выделяют в ситуации, в другом человеке, значимые для адекватного их восприятия, признаки. Эта система не обязательно характеризуется вербализованными понятиями, она может быть задана в виде образцов, правил и этикета поведения.

Невербальные средства общения нередко сочетаются с речью, они органически входят в коммуникативную систему того или иного языка, но у разных народов, повторим, одни и те же невербальные средства общения могут иметь различные значения, сферы употребления. Более того, в процессе взаимодействия людей, значимая часть коммуникации осуществляется за счет невербальных средств, поэтому основам невербального общения необходимо учиться.

В общении учитываются не столько статические параметры ориентировки в ситуации общения, сколько их изменение: часто ли смотрит собеседник в глаза другому – менее важно, чем то, что он перестает это делать, или, наоборот, начинает; на каком расстоянии люди беседуют – менее существенно по сравнению с тем, что они сближаются или отдаляются по ходу беседы.

В.С. Агеев, опирающийся на цикл исследований С. Московичи, подтвердил, что значима не сама ситуация (позиция), а факт ее изменения (т.е. необходимость новой ориентировки) [1].

Невербалика помогает человеку ориентироваться в ситуации, так как в процессе межличностного общения очень важно определить динамику и содержание, ибо каждый из партнеров

является активным субъектом этого процесса, влияя на его семантику. Очень важно в любой ситуации общения поймать семантическую нить, которая могла бы вывести вас в нужном направлении из лабиринта беседы. В этом случае ориентировка в ситуации осуществляется в первую очередь с помощью невербальных средств общения, тех знаков, которые как «маяки» указывают на дальнейший ход беседы, причем в пользу того, кто умеет «читать» направление «луча», и, следовательно, намерен ожидать определенного результата общения.

Невербальные компоненты общения являются для коммуниканта частью ориентировочной основы общения, более того, частью ориентировочной основы его дальнейшей деятельности. Невербальные «маяки» могут быть как общими для коммуникантов, так и особо значимыми для одного из них. Они могут выполнять и вторичную функцию, являться дополнительными, уточняющими элементами при ориентировке в ситуации общения; могут изменять понимание сообщения коммуникантами. И наоборот, некоторые невербальные компоненты общения могут быть вообще незначимы для собеседника, являясь как бы издержками собственного коммуникативного поведения. Можно говорить, по крайней мере, о трех тесно взаимосвязанных и взаимообусловленных аспектах ориентировки в ситуации общения:

- ориентировка в пространственных условиях общения, в таких обстоятельствах, которые поддаются зрительному и кинестетическому восприятию (взаимное положение общающихся, положение их тел, мимика и жестикация, направление взгляда и его изменения и др.);
- ориентировка во временных условиях общения (наличие временного дефицита влечет за собой повышение уровня жестикации);
- ориентировка в актуальных социальных взаимоотношениях между общающимися (жестикация одного из собеседников, сопровождаемая ее отсутствием у другого, свидетельствует о более низком социальном статусе последнего).

Одним из основных «маяков» С.А. Горин [3] считает движение глазных яблок, которое связано с типом мышления человека, с доминирующим способом обработки внутреннего опыта. Если человеку задают вопрос, требующий обдумывания, он перестает смотреть на собеседника. Он «уходит в себя», обращается к своей памяти, внутреннему опыту, к способности вообразить или сконструировать что-то новое на основании известного.

Взгляд человека показывает, к какой разновидности памяти или внутреннего опыта он прибегает: для зрительных воспоминаний — взгляд влево вверх, для конструирования зрительного образа — вправо вверх.

Взгляд налево по горизонтали соответствует слуховому воспоминанию; слуховой конструкции — взгляд по горизонтали вправо. Взгляд, переведенный вправо вниз, свидетельствует о воспоминании ощущений движения, прикосновения, температуры, напряжения и расслабления мышц, вкуса и запаха. Эта категория внутреннего опыта называется кинестетической. Направление взгляда влево вниз свидетельствует о том, что человек ведет внутренний диалог, либо характеризует контроль речи, когда человек тщательно отбирает слова, которые собирается произнести.

По мнению Р. Бендлера и Д. Гриндера [2], глаза человека, конструирующего образы, двигаются вверх и вправо, если о чем-то вспоминает, переживает свой жизненный опыт — он смотрит вверх и влево. Это очень важно при оценивании ситуации общения, так как ответы на все вопросы можно узнать еще до того как они будут произнесены. Поэтому, если есть возможность непосредственно наблюдать за собеседником, вы всегда получите ответ раньше, чем он оформит его вербально. В подтверждение этого тезиса авторы приводят следующее высказывание: «Вся коммуникация — есть гипноз. Такова функция любого разговора. Скажем, я сижу с вами за обедом и начинаю сообщать о каком-то опыте. Если я рассказываю вам о том времени, когда я был в отпуске, то моей целью является ввести вас в состояние переживания неких ощущений по поводу этого отпуска. Когда люди общаются друг с другом — они пытаются вызвать друг в друге различные состояния, используя последовательности звуков, называемые «словами» [2. с. 116].

Проксемика утверждает, что пространство в общении структурируется определенным образом, т.е. существуют оптимальные «зоны» для различных видов общения, меняющиеся от одной культуры к другой. Обратная связь, в результате которой в общении устанавливается соответствующая дистанция, определяется рядом «маяков». Для интимной и личной зон известную роль играют кинестетические факторы, а также ощущение тепла и запаха. Основным каналом обратной связи является зрение. Исходя из его возможностей выделяются:

- интимная дистанция — это видение мелких деталей лица;

- личная – ясное видение верхней или нижней половины лица, различение отдельных черт облика человека;

- социальная дистанция – в близкой фазе – видение лица собеседника как целого, в далекой – видение всего человека и различение движений его губ.

- публичная дистанция – расстояние, на котором «охватывается» взглядом несколько человек.

В 70-е годы под руководством А.А. Леонтьева было проведено исследование проксемических зон в русском языковом коллективе. Оно дало следующие результаты. Личная дистанция (непринужденный разговор в домашней обстановке) для сидящих в среднем составляла 120 см. Это расстояние заметно уменьшается в общении между молодыми женщинами (интервал 55–100 см) и растет в общении между молодыми и пожилыми женщинами (125–230 см), а между мужчинами (70–156 см) разветвляется примерно в одинаковых интервалах. Для стоящих женщин: в среднем те же 120 см. Молодая и пожилая женщины: 120–125 см; молодые женщины 30–100 см; мужчина и женщина: 30–120 см; мужчины – 120–175 см. Попытка определить социальную дистанцию не привела ни к какому убедительному результату, так как обнаружился огромный разброс (от 30 до 840 см). Было лишь зафиксировано, что однажды принятое расстояние между общающимися в дальнейшем не меняется. Видимо, в русской общности сама система проксемических зон не столь стабильна и больше зависит от различных непространственных факторов.

Подчеркнем, что информация, представленная в работе А. Пиза, противоречит приведенным данным, т.к. получена на других национальных выборках.

Совершенно иные данные можно получить, наблюдая за групповым общением, взаимоположением общающихся лиц. «Маяком» может быть социальный престиж или социальное положение собеседников, общий объем общения, его содержание. «Маяк» «соперничество» зажигается тогда, когда люди садятся напротив друг друга, «сотрудничество» – когда собеседники садятся с одной стороны стола. Беседа, ориентированная на содержание, в том числе случайная, требует размещения собеседников «наискосок» – через угол. Беседа, связанная с действием, позволяет расположиться с противоположных сторон, но не напротив, а слегка по диагонали.

Перечислим ряд «маяков», научиться пользоваться которыми достаточно просто:

- уменьшение или увеличение дистанции (уменьшение вызывает у реципиента эффект доверия, приводит к большей «открытости» в общении и вызывает положительные эмоции); оно также приводит к увеличению физического контакта (число касаний и т.д.);

- взгляд коммуниканта (точнее контакт глаз);

- мимика подтверждения или несогласия (кивок головой, поднятие брови, улыбка и т.п.);

- речевые сигналы.

Затронув проблему контакта глаз, остановимся на некоторых деталях. Р.Н. Porter и J.D. Moore [8] пришли к следующему выводу: значимым является начальное поведение (смотрел ли один собеседник на другого, а потом отвел глаза, или наоборот). Направление взгляда и частотность контактов глаз связаны с социальной компетенцией собеседников (осознаваемым статусом). Контакт глаз связан определенной корреляцией с дистанцией общения. В работе S. Duncan Jr. [6] дается общий обзор и классификации всех факторов, сигнализирующих об обмене ролями в общении, т.е. о переходе «лидерства» от одного собеседника к другому. Это: 1) интонации, 2) другие паралингвистические приемы, 3) телодвижения, 4) «социометрические» высказывания, 5) синтаксическая законченность речи. Кроме того, он выделил приемы подавления попыток реципиента взять инициативу в свои руки и приемы реципиента, служащие для сохранения status quo.

Характеристики поведения собеседника, на которые ориентируется коммуникант, могут быть суммированы в понятиях «негативный климат» и «позитивный климат». Негативный климат формируется следующими факторами: малый контакт глаз, небольшая роль телодвижений, редуцированные движения рук, отклонение торса в сторону, противоположную собеседнику, общая ориентация тела в сторону от собеседника, отрицательные движения головой. Позитивный климат включает следующие факторы: высокая степень контакта глаз, улыбки, утвердительные кивки, интенсивные движения рук, наклон тела вперед, «прямая» ориентация тела.

По сути, главным в ситуации ориентировки является установление контакта с собеседником, попытка создать у него ощущения того, что он понят, поскольку вы разговариваете с ним на его языке, вербальном и невербальном. Процесс такой «подстройки» к собеседнику включает:

- распознавание «маяков», сигнализирующих о настроении собеседника;

- взаимодействие с собеседником разнообразными методами, начиная с контакта глаз и кончая использованием различных языковых средств;
- использование собственного сенсорного опыта для распознавания внутреннего опыта собеседника.

Интересным является наблюдение А.А. Реана, Н.В. Бордовской и С.И. Розума [4]. Авторы сравнивают подстройку к каналу ориентации в ситуации общения с собеседником с техникой «айкидо», которая, как и приемы этого вида восточных единоборств, построена не на защите или нападении, а на том, чтобы позволить партнеру сделать то, что он хочет, и усилить его действие. Собственно в борьбе это может выглядеть так: вы позволяете противнику замахнуться для удара, подстраиваетесь под его движение и сами движетесь в том же направлении, параллельно пользуясь им для своих целей. Нападение работает против нападающего. В психологическом плане весь механизм действует точно так же.

Выводы

1. Возможность адекватной интерпретации информации собеседниками определяется умением использования ими вербальных и невербальных приемов коммуникации.

2. Успешность процесса коммуникации зависит от умения установить контакт с собеседником, понять его истинную точку зрения, научившись пользоваться «маяками», опираясь не только на статические параметры ориентировки в ситуациях общения, но и на их динамику.

3. Построение поведенческих паттернов коммуникантов обусловлено:

- взаимодействием между разумом, телом и окружающим миром;
- ролью зрительного анализатора как одной из ведущих систем получения информации;
- неоднозначностью интерпретации вербального компонента коммуникации собеседниками.

Выделим два типа обратной связи коммуникантов: 1) словесная, намеренная, осознанная обратная связь: те же сигналы, которые слушатель-наблюдатель осознанно посылает коммуниканту; 2) невербальная, спонтанная, подсознательная обратная связь: взгляд, выражение удивления, припоминания – те сигналы, которые слушатель-наблюдатель предлагает коммуниканту, не осознавая этого. Смысл коммуникации заключается в реакции, которую коммуниканты получают друг от друга. Если один из них в состоянии заметить, что не получает того, что ожидает, ему следует изменить свое поведение.

4. Вся информация, предлагаемая вербально, будет являться избыточной, если человек умеет заметить невербальный ответ коммуниканта на заданный вопрос. Все, что передается вербально, может быть гораздо яснее выражено невербально. Если обратиться к сенсорному опыту, то вслед за тем, как высказано утверждение или задан вопрос, собеседник всегда даст невербальный ответ – независимо от того, способен ли он сформулировать его осознанно.

5. В качестве «маяков», определяющих эффективность коммуникации могут выступать: уменьшение или увеличение дистанции между собеседниками (уменьшение дистанции при равенстве социального статуса вызывает у коммуниканта эффект доверия, приводит к большей «открытости» в общении и вызывает положительные эмоции); наличие/отсутствие физического контакта (число касаний и т.д.); контакт глаз (постоянный/непостоянный); мимика подтверждения или несогласия (кивок головой, поднятие брови, улыбка и т.п.); речевые сигналы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агеев В.С. Ситуативные вариации параметров // Психолингвистика и обучение иностранцев русскому языку / Под ред. А.А. Леонова и Т.В. Рябовой. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1975. 214 с.

2. Бендлер Р., Гриндер Дж. Из лягушек в принцы: Вводный курс НЛП тренинга. Сыктывкар: Изд-во «Флинта», 2000. 484 с.

3. Горин С.А. Вы пробовали гипноз?: Практическое руководство по применению гипнотических психотехник в бизнесе и медицине. рекламе и пропаганде, торговле и повседневной жизни. СПб.: Лань, 1995. 154 с.

4. Реан А.А., Бордовская Н.В., Розум С.И. Психология и педагогика. – СПб.: Питер, 2000. 376 с.

5. Тайгер Б. Читать человека как книгу / Пер. с англ. А.В. Сверчкова. М.: ООО «Изд-во АСТ», 2001. 197 с.

6. Duncan S. Jr. Some signals and rules for taking speaking turns in conversation // Journal of Personality and Social Psychology. 1972. Vol. 23. P.42–68.

7. Mehrabian A. Relationship of attitude to seated posture, orientation and distance. // Journal of Personality and Social Psychology. 1963. Vol. 10. P. 442–449.

8. Porter R.H., Moore J.D. Human kin recognition by olfactory cues. // Physiology & Behavior. 1981. No.27. P. 112–128.