Вербальное и невербальное общение – это как бы две стороны одного и того же процесса. С помощью языка и речи можно сказать многое, но есть такие моменты, которые лучше всего передаются именно языком тела. Знание возможностей разных форм общения позволяет многое. К примеру, добиваться расположения других людей, предугадывать последствия своих действий и их влияние на окружающих.

ЧТО ТАКОЕ ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ?

Вербальное общение – это обмен информацией при помощи устной или письменной речи. Проще говоря, это словесное общение, смысл которого не меняется, независимо от того, разговаривают собеседники вживую или обмениваются текстовыми сообщениями. Вербальная коммуникация осуществляется исключительно при помощи слов: сказанных, написанных или напечатанных. Человеческая речь – особая информационная система, ставшая основным средством общения для людей. Понятия «язык» и «речь» кажутся синонимами, хотя наука их всё-таки разграничивает. Язык – это конкретный набор знаков и правил их согласования и сочетания. А речь – сама способность передавать информацию звуковым (и письменным) способом, а также конкретное звучащее «произведение» (разговор, выступление и др.). Вербальное общение может производиться путём взаимного обмена информацией, и тогда это диалог. А может производиться и в форме монолога – выступления одного лица. При этом факт общения всегда осознаётся всеми его сторонами. То есть чтобы что-то сказать словами, нужно очень этого захотеть. Это составляет одно из главных различий вербального и невербального общения.

Что такое невербальное общение?

Под невербальным общением понимаются такие средства общения, как мимика, жесты, позы, прикосновения, интонации, изменение обстоятельств общения – то есть такие, которые осуществляются без использования слов. Инструментом такого общения становится человеческое тело, имеющее огромное количество выразительных возможностей. При этом «внеречевое общение» зачастую происходит неосознанно для одного или всех участников коммуникации. «Язык тела» способен выдавать даже то, что мы бы не хотели обнаруживать в себе. И реакция на невербальное сообщение тоже нередко происходит неосознанно. Между тем есть смысл научиться распознавать внеречевые сигналы, чтобы сделать процесс общения более эффективным.

Чаще всего оба средства общения задействованы одновременно. Многие люди при разговоре склонны жестикулировать, подкрепляя руками и гримасами свои слова и уточняя их смысл. В некоторых культурах жестикуляция считается дурным тоном, однако даже там полностью избавиться от этой «вредной привычки» не удаётся.

Способы невербального общения

Наиболее востребованными невербальными инструментами общения являются жесты и мимика. Руки и лицо – наиболее «эмоциональные» части тела, и наиболее подвижные, вследствие чего они обладают большей выразительностью при разговоре. Выражение эмоций – пожалуй, главное содержание «разговора» при жестикулировании. Вербальное общение далеко не всегда способно передавать эмоциональную составляющую информации, причём в разных «звуковых» языках эта способность различается. В этом случае подключаются руки и лицо.

Дополнительные способы невербального общения – это позы, а также прикосновения. Такие телодвижения также могут многое рассказать о человеке, его мыслях и отношении к происходящему. Расстояние между собеседниками может многое сказать об участниках разговора.

Виды допустимого расстояния в зависимости от обстоятельств беседы:

1. Интимное расстояние – до полуметра. Так разговаривают собеседники, которые в максимальной степени доверяют друг другу, готовы поделиться самым сокровенным. В частности, очень близко друг к другу стоят влюблённые. Лучшие друзья тоже общаются на максимально близкой дистанции. На таком расстоянии возможны телесные контакты, прикосновения, которые тоже отражают максимально близкие, доверительные и интимные отношения.

2. Межличностное расстояние – от полуметра до 1,2 метра. На такой дистанции ведут дружескую беседу обычные друзья, приятели, близкие знакомые. Здесь также могут допускаться прикосновения, хотя и невозможны такие сильные телесные контакты, как в первом случае.

3. Социальное расстояние – от 1,2 до 3,7 метров. Оно предназначается для неформального взаимодействия в обществе, во время деловой встречи. Чем расстояние больше, тем разговор более формальный. Само собой, что прикосновения на таком расстоянии уже невозможны.

4. Публичное расстояние – более 3,7 метров. Это наиболее подходящее расстояние для лектора, выступающего перед большой группой людей.

Расстояние при разговоре также зависит от пола, возраста, особенностей личности человека. Так, маленьким детям наиболее комфортно общаться на близком расстоянии, а подростки предпочитают отстраняться. Женщина предпочитает более близкую дистанцию, независимо от пола её собеседника. Уверенные в себе люди не обращают особого внимания на расстояния, а тревожные люди стремятся быть подальше от собеседников. Властные люди склонны сокращать расстояние при разговоре, напирать – отсюда, видимо, и происходит слово «наезд».

Визуальный контакт – тоже важный источник информации. Зрение для человека является главным органом чувств, с его помощью мы стремимся получить максимум информации о предмете, который нам интересен. Поэтому долгий зрительный контакт означает восхищение собеседником, если взгляд при этом спокойный. Пристальный взгляд с приподнятыми бровями означает ожидание. А навязчивый, пристальный взгляд с несколько тревожным выражением означает возмущение. Если же человек «закатывает» глаза, отводит в сторону, всячески избегает зрительного контакта, то это означает, что собеседник ему неприятен.

Жесты и позы рассказывают о чувствах и установках людей. Важны их манера сидеть, стоять, расположение рук. Например, позитивное расположение распознаётся, когда собеседник сидит с немного наклонённым вперёд корпусом, рука при этом немного касается щеки. Критичность выражается характерным жестом: одна рука находится у подбородка, указательный палец вытянут вдоль щеки, вторая рука поддерживает локоть первой. При недоверии собеседник прикрывает рот ладонью. Превосходство выражается сидячим положением, одна нога положена на другую, руки закинуты за голову, глаза чуть закрыты. При неодобрении человек «стряхивает ворсинки», расправляет одежду или отряхивает её, движения его судорожные, неспокойные.

Потирание подбородка, лба, переносицы являются известными показателями сосредоточенности. Глаза при этом могут быть закрыты. Раскинутые руки, прямая голова, расслабленный корпус говорят об открытости собеседника.

Важное значение имеет и мимика. Она может рассказать и о мыслях человека, и о его чувствах, при этом разные половины лица несут разную информацию. Как известно, за интеллект отвечает левое полушарие мозга, которое управляет правой стороной лица; правое полушарие мозга отвечает за эмоции и управляет левой половиной лица. Гнев выражают широко открытые глаза, при этом взгляд «прищурен», зубы сжаты, а углы губ опущены. Поднятые брови и приоткрытый рот означают, что человек удивлён. Сведённые брови, растянутые губы с отведёнными вниз уголками говорят, что собеседник напуган. Спокойный взгляд с приподнятыми уголками губ – собеседник счастлив. Опущенные губы и «угасший» взгляд свидетельствуют о печали.

Свой пласт информации несут даже интонация и тембр голоса. Так, растянутое произношение слов и монотонная интонация характерны для высокомерного человека. Чёткая, уверенная речь и высокий тон голоса говорят об энтузиазме, приподнятости. Низкий тон голоса и понижение громкости к концу предложения свидетельствуют об усталости; так же передаётся и взволнованность, но речь при этом более быстрая, высказывания отрывистые. Если в речи много пауз, собеседник покашливает, делает ошибки в словах – значит, он демонстрирует неуверенность.

Роль и важность средств общения для человека

Общение само по себе является одним из главных атрибутов человеческой жизнедеятельности. И важными являются все средства: как вербальное общение, так и невербальное. Каждое средство выражает свою «долю» информации, и умение считывать разные «коды» помогает оценить ситуацию в целом.

Внеречевое общение, в частности, становится необходимым тогда, когда речевое взаимопонимание невозможно. Например, если собеседники разговаривают на разных языках или кто-то из них глухонемой. Для таких целей разработаны различные языки жестов.