

Всероссийской научно-практической конференции. – Саратов: Изд-во «КУБиК», 2010. – С. 92 – 95.

3. Этика деловых отношений: учеб. пособие/ [Леско О.И., Прыщак М.Д., Залюбивська О.Б. и др.]. - М.: ВНТУ, 2011. – 309 с.

4. Игебаева Ф.А. Там же. – С.95.

Камбулатова З.Ф.

магистр

ФГБОУ ВО «Башкирский ГАУ»

Россия, г. Уфа

ИСКУССТВО НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Аннотация: Данная статья посвящена искусству владения «невербаликой», т.е. умению правильно оценить поведение участников общения, их мимику, жесты, движения, позу, направленность взгляда и т.д. Это способность «считывать» невербальную информацию позволяет партнерам лучше понять друг друга.

Ключевые слова: невербальное общение, «язык жестов», мимика, жесты, поза, движение.

Любое общение предполагает взаимообмен информацией, и то, насколько полным и конструктивным будет этот обмен, зависит, как от вербальных коммуникаций, так и от невербального общения. 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.

Альберт Мейерабиан установил, что передача информации происходит за счёт вербальных средств на 7 %, за счёт интонации на 38 %, и за счёт мимики и жестов – на 55%. Профессор Бердсвилл, проведя аналогичные исследования, также выявил, что в среднем человек говорит словами только в течение 10 –11 минут в день, и каждое предложение в среднем звучит не более 2,5 секунд. Таким образом, словесное общение в беседе занимает менее 35 %, а более 65 % информации передаётся с помощью невербальных средств общения. Следовательно, значительная часть «коммуникативного айсберга» лежит под водой, в области невербального общения [1, с.72].

Поэтому для создания целостного представления о процессе общения важно учитывать невербальные способы взаимодействия партнеров, поскольку две трети информации о собеседнике мы получаем, наблюдая за его поведением. Это обусловлено тем, что невербальное общение включает более семисот тысяч мимических и жестовых движений рук и тела, что многократно превышает количество слов в нашем родном языке. Более того, «богатейший алфавит» неречевых «слов» говорит об истинном состоянии человека, т.к. имеет рефлексорную природу [2, с.96].

Умение правильно «читать» язык жестов и телодвижений дает большое преимущество тому собеседнику, который владеет подобными

навыками. Более половины необходимой информации мы берем не из слов собеседника, а из его поведения, но при этом, жесты и слова нельзя воспринимать отдельно друг от друга.

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

К фонационным невербальным средствам относятся тембр голоса, темп и громкость речи, устойчивые интонации, особенности произнесения звуков, заполнения пауз (э, эм...).

К кинетическим компонентам речи относятся жесты, позы, мимика.

Графические невербальные средства коммуникации выделяются в письменной речи.

Существующие в психологии интерпретации жестов изолировано рассматривать нельзя, так как один и тот же жест в разных ситуациях может означать совершенно иное отношение собеседника. Невербальные жесты в общении могут подтверждать слова собеседника, могут их опровергать, а могут быть обманными, но «читать» их следует совместно с позой, телодвижениями, взглядом и непосредственно с информацией, которую предлагает вашему вниманию собеседник.

В том случае, когда жесты подтверждают слова собеседника, происходит усиление вербальной информации, но если имеется разногласие между жестами и словами, то обращать внимание следует только на жесты, поскольку они несут больше информации [3, с.91].

В зависимости от ситуации, в которой происходит общение, поза собеседника может означать разное его отношение к объекту общения. Например, психологи отметили, что позы сильно уставшего человека и человека, критично относящегося к общению, во многом схожи, поэтому в данном конкретном случае надо внимательно отследить причины такого отношения человека к предмету беседы.

Впечатление мнимого негативного настроения на общение или сотрудничество создают люди, которые имеют высокий социальный статус, а так же люди пожилого возраста, которые хотят подчеркнуть свой жизненный опыт. Абсолютно все невербальные жесты в общении двух и более человек имеют некоторую эмоциональную окраску, которая, однако, может не отражаться в речевой форме, поэтому умение «видеть» через телодвижения истинную позицию партнеров по бизнесу приносит реальную выгоду при ведении переговоров.

Наше подсознание независимо от вербального общения отслеживает жесты и телодвижения собеседника, тем самым мы, не осознавая, начинаем доверять или сомневаться в искренности собеседника:

- Если ваш собеседник при всей живости вербального общения стремится до минимума сократить в беседе жестикуляцию, значит, он хотел бы скрыть истинную причину отношения к предмету беседы;
- Если ваш собеседник стремится соблюдать дистанцию между вами, держит статичную «положительную» позу, отводит глаза в сторону

или его прямые взгляды коротки, сжаты, то, скорее всего, предмет беседы его напрягает, создает ему неудобства;

➤ Если собеседник чересчур злоупотребляет положительными жестами, как бы намеренно говоря о своем желании сотрудничать, и при этом, очень корректно говорит о цели своего визита, то вас может подстерегать неприятная перспектива отказа этого клиента или партнера от совместного ведения проекта в самый неподходящий момент [4, с.227].

Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким 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. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

Использованные источники:

1. Игебаева Ф.А. Язык жестов в деловом общении. /Актуальные вопросы профессиональной коммуникации в государственном и муниципальном управлении. Сборник научных статей научно-практической конференции. – Уфа: БАГСУ, 2010. – С.72 – 76.
2. Игебаева Ф.А. Деловые коммуникации в формировании коммуникативной компетентности современного специалиста агроуниверситета. // Репликация культуры общества в контексте профессионального образования. Книга 2. Коллективная монография. – Георгиевск: Георгиевский технический институт, 2013. – С. 78 –113.
3. Андреева Г.М. Общение как восприятие людьми друг друга отношения // Психология влияния – СПб.: Питер, 2001. – 190с.
4. Поваляева М.А., Рутер О.А. Невербальные средства общения. / Серия «Высшее образование». – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.