Автор: admin
09.11.2010 23:45 -

Наука вербального и невербального общения

Мы снова говорим на разных языках...

В. Высоцкий

Наряду с Калеро, Ниренбергом, А. Пизом, Бэндлером и Гриндером, и др. зарубежными

исследователями, детально изучавшими законы коммуникации, значение жестов, мимики, влияние ведущих каналов восприятия человека, свой вклад в изучение этой проблемы внесли многие украинские и русские психологи. В этом ряду можно упомянуть С.В.Петрушина, который в книге "Секреты открытого общения" (Казань, 1994) хорошо сформулировал общие правила коммуникации, описал возможные барьеры в общении, уровни контактов и сюжеты развития отношений, которые мы проанализируем с точки зрения соционики.

Откуда вообще берутся барьеры в общении, превращающиеся часто в стену непонимания? Конечно же, от нетактичного поведения собеседника, но еще больше - от незнания его типных особенностей.

Например, не располагает к общению человек, который во время разговора не смотрит на собеседника. Но если вы знаете, что это - тип личности, имеющий наиболее развитый слуховой канал восприятия, и зрительные раздражители мешают ему сосредоточиться, вы не будете обижаться на этого человека, считая его невежливым, а ему не придется ради соблюдения общепринятых норм этикета делать вид, что он вас понимает, глядя внимательно вам в глаза и кивая невпопад.

Разумеется, приятнее общаться с человеком, выражающим свои эмоции мимикой, чем с таким, у которого вместо лица – застывшая маска. Но есть типы личности с очень высокой степенью эмпатии и крайне скудной мимикой. Общение с такими людьми может поначалу быть даже неприятным, но в процессе разговора ваши необоснованные подозрения исчезнут, если вы будете знать, что безэмоциональное лицо вашего собеседника отнюдь не говорит о его к вам равнодушии.

Другой пример. Люди в подавляющем большинстве плохо воспринимают самоуверенный, категоричный тон, желание оставлять последнее слово за собой. Однако Управляющий, Организатор и представители некоторых других социотипов делают это из-за развитости в них доминантных качеств лидера. Это - их природа и социальная миссия, они не хотят вас этим обидеть, просто они такие. На время они могут спрятать свой характер под маской вежливости, но долго это продолжаться не может, не велите же вы им перестать быть самими собой.

Можно потребовать от других, чтобы они не вели себя слишком фамильярно, развязно, некультурно, бестактно, чтобы они вам не "тыкали", не обращались безлико, не называя имени, не произносили прописных истин, не разговаривали с вами из другой комнаты либо в откровенно насмешливой форме, свысока. А вот такие качества, как демонстративное поведение или крайняя застенчивость, желание касаться собеседника в разговоре или избегать прикосновений – это уже типные особенности, с которыми нужно считаться. Мы должны не только приспосабливать других к своему вкусу, но и приспосабливаться к ним.

Очевидно, что стили мышления непосредственно связаны с усилением тех или иных элементов информационного обмена и проявляются во взаимоотношениях типов личности. Все они имеют различные п р е д п о ч т и т е л ь н ы е способы и языки общения, а также имеют неодинаковую способность к восприятию информации на разных уровнях общения. Это не значит, что тенденции иметь одаренность к тем или иным способам общения, исключают возможность чувствовать себя достаточно компетентным во всех остальных видах общения, включая их способы, языки и коммуникативные дистанции. Точно так же логически мыслящие типы не без основания могут считать себя способными испытывать сильные чувства, а сенсорики способны иногда поражать окружающих своими интуитивными догадками. Речь идет лишь о предпочтениях и том высоком уровне дифференциации, который присущ только сильным функциям типа и связанным с ними стилям мышления, а значит и способностями к тем или иным видам (языкам, уровням и способам общения), которые мы сейчас рассмотрим.

Способы общения:

У п р а в л е н и е (безликое, сверху вниз, скрытое и открытое, прямым давлением или дипломатическим манипулированием) больше присуще доминантным типам, особенно управленцам, таким, как Организатор, Инспектор, Управляющий; таким социалам, как некоторые варианты Политика.

К о м м у н и к а ц и я, заключающаяся в обсуждении общей темы, в большей степени присуща научно-теоретическому клубу общения.

О б с л у ж и в а н и е, когда проявляется забота о людях и оказывается действенная помощь - стиль общения социалов.

О б щ е н и е как способ глубокого взаимопонимания, основной целью которого является попытка открыть себя и принять идеалы другого - стиль гуманитариев.

Языки общения:

Продолжая сложную тему овладения искусством общения, нельзя не учитывать и того, какими языками общения мы владеем. Существуют формы вербального (словеного) и невербального общения. Возможны следующие варианты вербального общения :

1. Р е ч ь (или текст, который можно записать). Поскольку она относится к функциям левого полушария, а, значит, связана с логическим мышлением, особенно у Реалистов и Аналитиков – общении с ними наиболее эффективен язык и письмо - в краткой, четкой форме. Разница в том, что вторых интересуют подробности, а первых - только главное.

2. К о н т е к с т (в связи с чем это говорится, условия, в которых говорится) - более важен для сенсорных социотипов. Их круг значительно шире: Реалисты, Прагматики, Реалисты в сочетании с Аналитиками или Идеалистами. Для них важен комфорт, время и место беседы, в каком контексте (приятном, полезном) преподносится им информация. Их реакции (как положительные, так и отрицательные) могут сильно зависеть от этого.

3. П о д т е к с т (смысл сказанного, то, что подразумевается). Тут уже нужна догадка, то есть развитость функции интуиции. Это интригует Синтезаторов-Идеалистов, Аналитиков-Синтезаторов и Прагматиков, а вот Аналитиков и Реалистов часто просто раздражает.

4. И н т о н а ц и и (эмоциональное выражение текста) – к ним наиболее чувствительны люди с этической доминантой мышления. Только они могут понять всю сложную гамму и оттенки интонаций и определить достаточно точно, что за этим стоит. Это Идеалисты в любом сочетании и частично Прагматики, если они этические типы личности. Меньше других на интонации обращают внимание Аналитики. Периодически - Реалисты и Синтезаторы. Это важно учитывать при общении с различными типами личности, имеющими те или иные стили мышления, если мы хотим избежать разочарований, непонимания.

Дистанции и уровни общения

Общение бывает: формальное - по делу, и неформальное - по личным интересам. Очень часто формальные отношения при сближении людей и решении общих проблем, особенно при длительном контакте, переходят в неформальные и именно тогда возникают противоречия личностного характера. При формальном общении люди взаимодействуют на социальном и интеллектуальном уровнях, а при неформальном - на психологическом и физическом.

Уровни общения связаны с психологическими дистанциями. Психологические, как и физические дистанции в общении бывают далекими или близкими. Разные типы личности неодинаково проявляют себя на различных уровнях и дистанциях общения. Существует 4 уровня в общении, зависящих от дистанций в общении.

1. И н т у и т и в н ы й у р о в е н ь, когда д о г а д к а возникает без достаточной для эого информации. При этом можно не видеть, слышать и даже не читать то, что имеет прямую связь с догадкой. Это самая далекая дистанция в общении, не требующая присутствия человека или конкретной информации, которая отражает интуитивный уровень контакта. Вы слушаете речь стоящего рядом человека или вы читаете чье-то письмо и вдруг вас озаряет догадка, о том, что за этим стоит. Вам нужно на миг отвлечься от реальности, чтобы иметь возможность постичь невидимое, либо внушить другому такое же состояние приобщенности к кому-то или к чему-то, о чем он может лишь догадаться. То же относится и к тонким намекам, часто присутствующих в подобных процессах общения.

Все сказанное относится к догадкам, возникающим в связи с контекстом и подтекстом речи. Разумеется, чаще наиболее точно получают информацию на этом уровне интуиты-этики, вследствие глубокой погруженности во внутренний мир другого человека; затем интуиты-логики. Чаще других могут делать в таких случаях неправильеые выводы сенсорики-логики.

2. Л о г и ч е с к и й у р о в е н ь общения - обмен конкретной информацией. Это - р е ч ь и т е к с т. На этом уровне чувствуют себя в своей стихии логики-интуиты, затем логики-сенсорики, которые опираются так же на свои ощущения. Этики- интуиты ориентируются в сказанном, улаливая подтекст и тогда такое общение становится для них интереснее и понятнее. Этики-сенсорики следят за жестами, позами и мимикой в

разговоре, что помогает им делать правильные выводы о сказанном. Без таких дополнений для этиков данный уровень контакта либо неинересен, либо труден для восприятия. Дистанция в общении при этом достаточно далекая, если не примешиваются другие факторы, связанные с этическим или физическим уровнем общения.

3. Этический уровень контакта - стихия этиков. Сюда относятся взгляди интонации голоса, наиболее информативны для этиков-интуитов; мимика, жесты, позы - информативны в самой большой степени для этиков-сенсориков. Тем и другим по всем этим формам общения достаточно понятны эмоциональное состояние и взаимоотношения между людьми и они сами хорошо передают информациюо своем состоянии с помощью подобных форм общения. Но для этого нужна более близкая дистанция в общении - погруженность в мир чувств другого человека, а не только отслеживание его мыслей, как при логическом контакте. Не важно, находится этот человек близко или далеко, актер он или герой книги - вхождение в замкнутый мир другого делает его ближе.

Это искусство труднее дается логикам-сенсорикам; они могут успешно отслеживать и ощушать физические реакции других людей и часто делать более правильные выводы, чем логики-интуиты, для которых невидимый мир чувств других часто остается неразгаданной загадкой и причиняет много неудобств и проблем в общении.

4. Физический уровень общения - прикосновение, это язык сенсориков и он требует самой близкой дистанции общения, когда можно если не прикоснуться, то хотя бы почувствовать ритм дыхания, флюиды отчужденности или душевной теплоты, нервного напряжения или умиротворенности.

На этом уровне наиболее успешно получают информацию сенсорики-этики, хорошо чувствующие не только физические, но и эмоциональные нюансы поведения других, затем сенсорики-логики. Хуже ориентируются интуиты-этики, но их выручает глубина и тонкость восприятия людей, когда прикосновения к другим дают информацию не только чувственного характера, но и духовного, благодаря интуитивной догадке. Интуитам-логикам, труднее всего ориентироваться в этой области, не делая ошибок. Они больше других отвлечены от мира чувств и ощущений, так как эти функции у них чаще других вытесняются из их сознания.

Кроме вербальных (словесных) видов общения существуют и невербальные.

Невербальные уровни общения

До сих пор речь шла о вербальных (словесных) способах общения, но существует также область невербального общения, которую нужно знать и учитывать в интересах развития искусства общения. Невербальное общение происходит на различных уровнях восприятия и является достаточно сложной темой для самообучения. Во время семинара проводятся тренинги, помогающие научиться способам невербального общения и разъясняющие его основные положения.

1. ***Молчание*** это интуитивный уровень контакта, доступный всем, но в полной мере только людям с высокой степенью эмпатии, образным мышлением и развитой эмоциональной сферой (интуитам-этикам), которые могут получать информацию, даже не видя человека и их выводы, как правило, верны; реже - конкретно мыслящим (реалистам), с развитой эмоциональной сферой (сенсорикам с этикой), но в том случае если передаваемая молчанием информация не слишком сложна и не требует развитого абстрактного мышления. Логики с образным мышление (логики-интуиты) могут делать догадки путем поиска логических взаимосвязей и сопоставлений, если их выводы не требуют тонкого понимания скрытых чувств другого человека. Труднее внушить молчанием правильные выводы о своих мыслях и чувствах логикам с конкретным мышлением (логикам – сенсорикам). Это возможно только в том случае, если передаваемая молчанием информация не слишком сложна и не требует развитого абстрактного мышления.

2. ***Слух***, улавливающий любые шорохи и звуки, несущие информацию, это - скорее логический уровень восприятия. Таким путем можно донести информацию до людей с логическим мышлением и невысокой степенью эмпатии. Чаще это конкретно-логические типы личности (сенсорно-логические), а затем конкретно-эмоциональные (сенсорно-этические), которые из-за своей эмоциональной вовлеченности иногда могут принимать желаемое за действительное. Образно мыслящим (интуитам-логикам и интуитам-этикам) в таких случаях их фантазия может оказать иногда плохую службу..

3. ***Взгляд*** отражает эмоциональный, этический уровень контакта. Чтобы правильно его расшифровать и не наделать при этом ошибок, нужно обладать самой высокой степенью эмпатии, на которую способны люди с развитым этическим мышлением, особенно в сочетании со способностью к абстрактному мышлению (интуиты-этики), улавливающие суть невидимого. Хорошо расшифровывают взгляд эмоционально-конкретные личности (этики-сенсорики), ощущающие флюиды исходящие от других, настроения и желания, связанные не столько с физическим контактом, сколько со взглядом.

4. П р и к о с н о в е н и е способно нести больше информации на сенсорном уровне контакта - тактильном. Больше всего получают информации через такой вид контакта сенсорные социотипы, особенно, обладающие высокой степенью эмпатии в соединении с развитой сферой ощущений. Далее - по убывающей -, интуиты с этикой и.

4. ***Прикосновение*** способно нести больше информации на сенсорном уровне контакта - тактильном. Больше всего получают информации через такой вид контакта люди с развитой сферой ощущений и эмоций (сенсорики-этики), обладающие высокой степенью эмпатии. Труднее – конкретномыслящие логики (сенсорики с логикой), но хуже всего образно мыслящие логики (интуиты с логикой).

К другим **способам невербального общения** относятся:

· ***визуальные способы*** (жесты, мимика, контакт глаз, поза, походка, одежда, косметика). Важны особенно для эмоциональных личностей с образным мышлением;

· ***аудиальные способы (***интонации, паузы, темп речи, тембр голоса, его высота и сила). Важны для людей с любыми стилями мышления, но особенно для эмоциональных типов;

· ***тактильно-кинестетические способы*** (кроме прикосновения, еще и пожатие руки, поцелуй). Особенно актуальны для эмоционально-конкретных личностей;

· ***ольфакторная система способов*** (запах тела и косметики). Большее влияние оказывает на конкретно мыслящих с развитой сферой ощущений;

· ***пространственно-временная система способов*** (физическая дистанция между партнерами, расположение их в пространстве, длительность контакта, степень пунктуальности во времени). Важна для людей с любыми стилями мышления, но больше – для конкретно мыслящих.

Особое значение в общении имеют ***жесты***. Жесты бывают иллюстрирующие или вспомогательные речи, традиционные, ритуальные, регулирующие общение, передающие эмоции, индивидуальные, характерные (раскрывающие качества характера). Если мужчина при приветствии держит руку ладонью вниз – это подчеркивает его зависимость или недоброжелательность. Скрещенные на груди руки – самозащита или обособленность. Информация хуже усваивается и контакт с собеседником затрудняется при скрещивании рук и ног.

Искусный собеседник говорит медленно, но в меру, не монотонно, варьируя речь паузами и интонациями, смотрит в глаза партнеру. Для комфортного общения нужно спокойно смотреть в глаза собеседнику 60-70% времени (но не индийцам и японцам и пакистанцам - неконтактным народам).

Нужно уметь читать *язык глаз* (глаза бегающие, опущенные – смущение или робость, прикрытые - высокомерие или равнодушие, прямой взгляд симпатия или доверие, сбоку – недоверие, снизу вверх – агрессия или подчинение, сверху вниз – самоуверенность, презрение, уклонение – страх, скрытность). Деловой взгляд – на условный треугольник лоб-глаза, социальный – на глаза-нос, интимный – глаза-губы.

Во время беседы нужно следить за тем, чтобы одни собеседники не занимали больше времени, чем другие. Тело должно быть непринужденно расслаблено, плечи опущены, шея прямая, жесты широкие и свободные, легкий наклон туловища в сторону собеседника, взгляд – открытый, живой, доброжелательный, спокойный, твердый, с приятной полуулыбкой. Интонации голоса, высота и тембр, могут варьироваться, но ритмичность мелодии голоса должна быть постоянной.

Нейролингвистическое программирование показало такие результаты диагностики состояния собеседника: если его глаза поднимаются вверх и вправо (его правая сторона) – человек конструирует зрительные образы; если вверх и влево - вспоминает зрительные образы; а если в сторону и влево – вспоминает слуховые образы; в сторону и вправо - конструирует слуховые образы; если вниз и влево – вспоминает кинестетические (внутренние, мышечно-скелетные, кожные ощущения); если вниз и вправо - конструирует ощущения.

Если человек часто говорит «Я вижу», с ним надо говорить на языке визуальных образов. Если он говорит «Я слышу» – на языке аудиальной информации. Если он говорит «Я чувствую» – на языке кинестетической информации.

Культура общения – это не только выбор эффективных стратегий и тактик, в основе которых лежат гуманистические коммуникативные установки, знания и умения. Это также результат использования установленных правил общения, умений говорить и слушать и использовать вербальные и невербальные способы общения с учетом стилей мышления собеседников, это умение увлечь каждого человека, найти к нему подход, продемонстрировать симпатию, поднять уровень самоуважения, вдохновить, замотивировать. Одни люди больше восприимчивы к эмоциям, другие к логическим аргументам. Одни увлекаются перспективами, другие верят только конкретным действиям в ближайшее время. Если люди заинтересованы информацией, самое интересное лучше сказать в конце, а если не очень – вначале. Во время беседы или лекции нужно пробуждать интерес, почаще задавая другим вопросы и выясняя, насколько тема понятна и интересна собеседникам, и т.д.

Из сказанного следует:

1. Чтобы быть правильно понятым старайтесь воздействовать на сильные каналы восприятия собеседника, если, конечно, вы определите, какие функции восприятия у него являются ведущими.

2. Чтобы понять другого старайтесь получить от него информацию в том виде, который вами лучше воспринимается. Это потребует немного усилий, чтобы создать необходимую атмосферу и дистанцию общения.

3. Чтобы достичь взаимопонимания, выберите ту дистанцию и те формы общении, которые бы устроили обоих и старайтесь придерживаться выбранного курса.

4. Чтобы не раздражаться из-за непонимания вас другими, будьте снисходительны к ним и не требуйте от них правильного восприятия информации, если она поступает в формах, не очень хорошо для них подходящих и ищите другие способы передачи этой информации.

Соблюдая эти правила, вы почувствуете, к своему удивлению, что многие недоразумения исчезнут и вы сможете добиться от собеседника большего понимания и желания идти вам навстречу, чем прежде.

Мегедь В.В.

Литература

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Психогеометрия для менеджеров. Л., 1990.

2. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно. СПБ. 1993.

3. Аугустинавичюте А. Дуальная природа человека (рукопись).

4. Аугустинавичюте А. Модель информационного метаболизма. Литва, 1980.

5. угустинавичюте А." Социон "; " Теория интертипных отношений". - Отдел рукописей Библиотеки Литовской АН, 1982.

6. Гуленко В.В., Молодцов А.В. Основы социоанализа. К., 1991.

7. Гуленко В.В., Молодцов А.В. Введение в соционику. К., 1991.

8. Гуленко В.В., Мегедь В.В., "Совместимость и дуальность", ж-л "Соционика, ментология и психология личности", МИС, 1, 1994.

9. Додонов Б.И. "В мире эмоций", Киев, изд. Политич.литературы Украины, 1987.

10. Леонгард К. Акцентуированные личности. К., 1989.

11. Мегедь В.В., Овчаров А.А., "Концепция энергообмена в модели "А" и построение подтипов, ж-л "Соционика, ментология и психология личности", МИС, 1, 1994.

12. Мегедь В.В., Овчаров А.А., "Теория прикладной соционики", ж-л "Соционика, ментология и психология личности", МИС, 2, 1996.

13. Мегедь В.В. "Совместимость типов" ж-л "Соционика, ментология психология личности, МИС, 3, 1996.

14. Петрушин С. Секреты открытого общения. Казань, Татарское книжное издательство,1994.

15. Юнг Г.К. Психологические типы. СПБ."Ювента",М.,"Прогресс-Универс" 1995.