

Секция «Психология»

**Невербальные аспекты коммуникации как показатель
эмоционально-психологического состояния сторон в конфликте.**

Фатыхова Регина Рамильевна

Студент

*Казанский государственный университет им. В.И. Ульянова-Ленина, Философский
факультет, Казань, Россия
E-mail: regina123321@mail.ru*

В течение всей жизни человек взаимодействует с большим количеством людей, при этом в ходе общения его внутренне состояние окрашено в разнообразную эмоциональную палитру. Также и во время конфликтного взаимодействия человек может испытывать различные эмоциональные состояния, как положительные, так и отрицательные. Понимание эмоционального состояния сторон будет способствовать осознанию глубинных личных, индивидуальных и уникальных характеристик, и таким образом способствовать регулированию конфликтов.

Как известно, большинство людей формирует свое первое мнение о незнакомце менее чем за 4 минуты. И чаще окончательный результат зависит не от того что мы слышим, а от того что видим. Таким образом, в данной работе, авторы отводят важную роль невербальным средствам коммуникации, именно мимике, кинесике, фонационным средствам, благодаря которым представляется возможным оценить мотивы, установки, и эмоциональный настрой оппонентов. Учеными было установлено, что передача информации за счет вербальных средств (только слов) происходит на 7%, за счет звуковых средств (тон голоса, скорость речи, интонация) на 38% и за счет мимики, кинесических выражений на 55% [4]. Чаще человек сосредоточен на произносимых словах, и не обращает ни малейшего внимания на язык телодвижения. Можно говорить о том, что актеры немого кино первыми стали активно использовать язык телодвижений.

Проблемой изучения внешности, поведенческих особенностей и эмоций в конфликтах специалисты серьезно и подробно начали заниматься сравнительно недавно, однако еще начиная с античности, к данной проблеме изучения поведения и эмоций обращались философы и ученые.

Ч.Р.Дарвин проявил большой интерес к выразительным движениям высших животных и человека. Он предположил, что мимические движения образовались из полезных действий, то есть то, что сейчас является выражением эмоций, прежде было реакцией на определенные раздражители из окружающего мира [2]. Одним из выдающихся ученых, внесших неоценимый вклад в развитие данной области стал А. Пиз [1]. Он первым попытался систематизировать все работы по исследованию невербальных средств коммуникации.

Эмоции и чувства — это всегда личностные образования. Они характеризуют человека социально-психологически, подчеркивая собственно личностное значение эмоциональных процессов. По нашему мнению, в большинстве случаев эмоциональная восприимчивость зависит от усвоенных убеждений, потребностей, целей и ценностей. Значительную роль могут сыграть этническая и социальная культура, которые формируют определенные установки, рамки, стереотипы поведения, а также большое значение имеют и индивидуальные особенности, такие как темперамент, определенные черты харак-

тера, степень конфликтности личности, которые могут складываться как по средствам социализации, так и наследственно, генетически. И все эти особенности в итоге выражаются в определении и оценивании стороной конфликтного взаимодействия, что ведет к выбору стороной стратегии поведения в конфликте. Таким образом, движения тела, мимические выражения, фонационные средства показывают то, как человек справляется со своими эмоциями и чувствами, и то, какими могут быть его установки, особенности межличностной ориентации.

В рамках настоящего исследования были изучены невербальные аспекты коммуникации, которые выражают универсальные и характерные особенности для людей вне зависимости от культуры, религии, национальности – то есть базовые эмоции – эмоции общие для всех. К базовым эмоциональным состояниям относят эмоции радости, интереса, удивления, страха, гнева, презрения, отвращения, так как многие они не поддаются самоконтролю, не могут обмануть или скрыть истинное настроение стороны. И.П.Павлов отмечал, что эмоциональные реакции могут сопровождаться целым рядом физиологических изменений: частоты дыхания, пульса, мышечная напряженность, цвет кожи на лице и т.п. [3]. Выявление особенностей коммуникации позволило провести эмпирическое исследование, с помощью метода экспертной оценки, интервьюирования и анкетирования с открытыми вопросами. Полученные результаты подтвердили и отразили важность умения оперировать данной областью знаний конфликтологами при регулировании межличностных конфликтов. Наиболее эффективными способами, специалисты в данной области, считают: вентилирование эмоций, выслушивание сторон, что дает им выговориться и эмоционально успокоиться, также изменение межличностной дистанции и снятие напряжения с помощью физических упражнений.

Таким образом, можно заключить, что умение анализировать состояние человека по мимическим и кинесическим выражениям позволяет сделать прогноз в отношении развития конфликта между сторонами, и тем самым, может способствовать изменению выработки стратегии для конструктивного решения межличностного конфликта.

С каждым годом общество все чаще замечает важность невербальной коммуникации в системе взаимодействий между людьми. Невербальные средства коммуникации выражают эмоции, чувства, переживания личности, которые крайне сложно подделать, из-за их бессознательной природы. Но проблема невербалики остается прежней — мы мало знаем о ней. Удивительно, как самый древний вид коммуникации остается настолько неизвестным. Знание о невербальном взаимодействии необходимо продолжать изучать, ведь это интереснейшая и особо нужная часть научного знания как для регулирования и разрешения конфликтов, так и для эффективного взаимодействия людей между собой.

Литература

1. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2011. – 783 с.:ил.
2. Самойлова Е.С. Комплексная визуальная диагностика / Е.С.Самойлова. – М.: АСТ: Астрель, 2007. – 284 с.
3. Изард К.Э. Психология эмоций. - СПб.: Питер, 2012. - 464 с.

4. Экман П., Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица/Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2011. – 272 с.: ил. – (Серия «Сам себе психолог»).