**Тема 3. Невербальна комунікація: суть, види та особливості.**

*Не слід звикати до іміджу" блискучої компанії ", так як"блиск"недовговічний.*

Джефф Безос

*Треба вміти вчасно змінити себе! Зміна іміджу - фундаментальний крок до сприятливих змін. "*

Евеліна Хромченко

**Мета**: у цій темі ви з’ясуєте суть та особливості невербальної комунікації, зрозумієте відмінність між вербальною та невербальною комунікацією. Разом з тим, ви зрозумієте значення таких термінів як: міміка, жести, пантоміміка, візуальний контакт, проксеміка. Досліджуємо невербальну комунікацію в різних її проявах: мова тіла, погляд, одяг, соціальний простір тощо. Розуміємо мову тіла співрозмовника, аналізуємо інші форми невербальної комунікації. Діємо, через формування навиків керування своєю невербальною поведінкою у ході комунікації, розглядаючи ситуації, які стосуються різних проявів невербальної комунікації.

**План**

1. Поняття, роль та складові невербальної комунікації
2. Види невербальної комунікації.
   1. Зовнішній вигляд
   2. Проксеміка
   3. Міміка
   4. Кінесика
   5. Гаптика
   6. Окулесика
   7. Паралінгвістика
   8. Хронеміка

**🖉 Основні терміни і поняття**

Невербальна комунікація, зовнішній вигляд, проксеміка, міміка, кінесика, гаптика, окулесика, паралінгвістика, хронеміка

📚 **Основні теоретичні положення**

# 1 Поняття, роль та складові невербальної комунікації

Кожна людина бере участь в соціальному житті суспільства. Будь-який акт комунікації сприяє досягненню тієї чи іншої мети, налагодивши контакт зі співрозмовником: отримати потрібну інформацію, спонукати співрозмовника до дії, задовольнити психічну потребу в спілкуванні і т.д. Комунікація являє собою процес обміну інформацією для ефективного спілкування.

Успішність нашої взаємодії з іншими людьми може залежати від безлічі факторів: наявності чи відсутності досвіду ведення переговорів, особистісних і культурних особливостей учасників, що відносяться до різних культурних груп, а також знання і володіння ними найбільш ефективних тактик і стратегій ведення переговорів, здатності розпізнавати «мову тіла опонентів». Уміння передавати і отримувати інформацію невербальних шляхом - корисна навичка для ділової людини. Уміння розпізнавати мову тіла опонента може значно допомогти в переговорах, але і в той же час їх неправильна інтерпретація може значно нашкодити.

Всі засоби спілкування поділяються на дві великі групи: вербальні (словесні) і невербальні.

**Невербальну комунікацію** можна визначити як**взаємодія між індивідами з передачі інформації без мовних і мовних засобів: через образи, інтонації, жести, міміку і т.д.**

**Невербальні засоби спілкування** мають свою класифікацію, зокрема, це є: рухи тіла, жести (рухи рук, ніг, голови тощо); вираз очей та спрямованість погляду; вираз обличчя; тактильні засоби (потиск руки, поцілунки); посмішка; реакція шкіри (почервоніння, збліднення); косметика; запахи (парфуми); одяг (колір, фасон); манери поведінки (наприклад, як ми їмо, розмовляємо з іншою людиною тощо); психогеографія (просторове поле між співрозмовниками, комунікаторами).

Інструментом такої комунікації є тіло людини, що володіє широким діапазоном засобів і способів передачі інформації або обміну нею. При цьому правильна інтерпретація невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективної комунікації.

На перший погляд може здатися, що невербальні засоби не такі важливі. Насправді вони мають важливе значення. Це пояснюється наступними причинами:

* близько 70% інформації людина сприймає саме по зоровому (візуальному) каналу;
* невербальні сигнали дозволяють зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника;
* наше ставлення до співрозмовника нерідко формується під впливом першого враження, а воно, у свою чергу, є наслідком впливу невербальних чинників - ходи, виразу обличчя, погляду, манери триматися, стилю одягу і т.д.

Особливо цінні невербальні сигнали оскільки вони спонтанні, несвідомі і, на відміну від слів, завжди щирі. Зокрема, було встановлено, що ступінь довіри людини словами становить всього лише 20%, тоді як ступінь довіри до невербальної інформації (поза, жести, взаєморозташування співрозмовників) - 30%.

Як показали проведені дослідження, сучасна людина за день вимовляє більше 30 тисяч слів, супроводжуючи їх несловесними діями. Крім мови існує величезна безліч способів спілкування, службовців засобом отримання і повідомлення інформації. У кожній культурі за кожним знаком і символом закріплено власне позначення, яке зрозуміло оточуючим, або групі присвячених осіб [8].

Невербальні засоби комунікації можуть передавати величезну інформацію (рис 1.1). Зокрема це може стосуватися і особистості комунікатора: його емоційного стану, темпераменту, особистісних якостей і властивостей, соціальний статус, комунікативну компетентність, а також самооцінки. Головна роль невербальної комунікації полягає в отриманні найрізноманітнішої інформації про людину. Подібну інформацію ми можемо отримати через жести, міміку і інтонації, оскільки вони здатні висловити і інтерпретувати душевну енергію людини, симптоми і руху.

Рис. 1.1 Значення невербальної комунікації

Особливості невербальної комунікації полягають в їх залежності від ситуації, оскільки дозволяють зрозуміти стан всіх учасників комунікації в реальному часі. Однак неможливо отримати інформацію про предмети або осіб, відсутніх в даний момент або зовсім не існують. Невербальна комунікація спонтанна і мимовільна. Вона практично не піддається контролю, тому так просто виявити істину при вербальному спілкуванні. Як то кажуть, від правди не втечеш. Невербальні засоби комунікації засвоюються людьми тільки в природних умовах при спостереженні, наслідуванні або копіюванні. Вони мають такі джерела: вроджений або набутий при соціальному розвитку людини, біологічний і соціальний [9].

Невербальна комунікація може бути розділена на три умовні складові: поведінкові знаки, ненавмисні знаки та власне комунікативні знаки (рис. 1.1).

**Рис. 1.1 – Складові невербальної комунікації**

Невербальне спілкування людини часто проявляється неусвідомлено. За його поява відповідає підсвідомість індивіда. Тому, швидше за все, людина не зможе контролювати свої дії (тільки якщо він спеціально не навчався цього).

# 2.Види невербальної комунікації

За загальними ознаками невербальні засоби спілкування класифікують, тобто об’єднують в певні групи (табл. 1.2).

**Таблиця 1.2**

**Види невербальної комунікації**

|  |  |
| --- | --- |
| Основні складові невербальної комунікації | |
| 1. Зовнішній вигляд | 5. Гаптика |
| 2. Проксеміка | 6. Окулесика |
| 3. Міміка | 7. Паралінгвістика |
| 4. Кінесика | 8. Хронеміка |

Зовнішній вигляд став першим з вивчених невербальних засобів спілкування і може бути використаний для розробки судження про людей, заснованого на тому, як вони виглядають, що вони носять. Зовнішній вигляд людини відображає її соціальний статус.

Проксеміка – тобто просторове відношення. Тут значення надають такому фактору, як відстань між співрозмовниками. Можна виділити такі типи проксеміки, як публічна, соціальна, персональна і особиста. Відстань між співрозмовниками залежить як від віку, так і від статі комунікантів, і від ступеня знайомства між ними. Відстань між комунікантами залежить також від ряду взаємин типу любов – дружба – доброзичливість – недоброзичливість – ворожнеча [2].

Міміка – найважливіший невербальний канал для вираження відносин і емоцій з іншими людьми. Дослідники намагалися класифікувати вирази обличчя і, як правило, точки зору сходяться на шести: радість, здивування, страх, сум, гнів, відраза.

Кінесика – сукупність поз, жестів і рухів, які доповнюють мову і роблять її більш виразною. Цей метод допомагає підтримувати увагу слухача і акцентувати ті моменти, які є найважливішими для оповідача.

Гаптика (дотик, тактильне спілкування). Торкання можуть бути використані для підтримки і поздоровлення в залежності від ставлення. Дотики часто регулюються культурними відмінностями.

Окулесика (візуальний контакт) – контакт очей регулює розмову і вказує на зміну ролей оратора і слухача. Зоровий контакт використовується для підтвердження присутності інших людей і може розкрити інформацію про відносини, емоції, домінування і владу в соціальних відносинах [1].

Паралінгвістика (вокальні особливості, які супроводжують мову) – голосові підказки включають інтонації, тембр голосу і вокальні акценти і можуть посилити словесний сенс. Сміх і плач теж вважаються паралінгвістичними елементами. Ці жести можуть розкрити емоційний стан, ставлення до інших людей, соціальний клас або походження.

Хронеміка (час) – те, як людина використовує час або говорить про нього. Люди мають різні психологічно-часові орієнтації, які впливають на те, про що вони думають і як сприймають час в своєму повсякденному житті. Культура може відігравати важливу роль у визначенні спрямованості часу, тому важливо бути в курсі цих відмінностей і їх потенційного впливу на відносини.

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Перегляньте в Інтернеті виступ(и) відомих політиків, громадських діячів / діячок, служителів / слижительок культу та інших публічних осіб, попередньо вимкнувши звук. Якими невербальними сигналами вони користуються? Які з цих сигналів є довільними, а які — підготованими заздалегідь? Увімкніть звук і продивіться виступ ще раз. Наскільки збігаються вербальні та невербальні сигнали людини, яка виступає? Спробуйте охарактеризувати, що сприяє ефективному спілкуванню, а що стає йому на заваді.* |

2.1 Зовнішній вигляд.

Зовнішній вигляд - каже про стабільні речі, таких як особистість комуніканта, його соціальний статус, соціальна роль, робота. Зовнішній вигляд став першим з вивчених невербальних засобів спілкування і може бути використаний для розробки судження про людей, заснованого на тому, як вони виглядають, що вони носять, і на рівні їх привабливості. Наприклад, у фільмах героїв одягають символічно, щоб глядачеві відразу було хто позитивний герой, а хто негативний. У сучасній і не тільки реальності виробляються певні стереотипи, які характеризуються саме одягом. Зовнішній вигляд людини відображає властивості певної соціальної групи.

**Вигляд ділової людини** – саме той фактор, що теж визначає ефективність ділових зв’язків, успіх у ділових контактах і сприяє створенню необхідної робочої атмосфери. Зовнішній вигляд і манери – це те, що навколишні партнери по бізнесу бачать і оцінюють відразу, поки ще не відбулося обговорення угод, поки ще не лежить на столі проект договору.

Кожна професійна група людей має свій неписаний кодекс поведінки, манер, зовнішнього вигляду – державні що служать, актори, студенти й т.п. Бізнесмени мають також певний стиль в одязі й манерах.

## **Загальна характеристика стилю ділового чоловіка**

* **консерватизм** (ділова сфера майже не піддається випадковим впливам);
* **помірність,** тобто не повинно бути занадто різких колірних контрастів, зайвих вигадливих фасонів одягу або взуття й т.п.;
* **бездоганна акуратність і охайність**, оскільки недбало або криво зав’язана краватка, брудне взуття, м’ята сорочка створюють враження, що носій такого одягу невимогливий до себе або не поважає навколишніх. Виникає припущення, що він також невимогливий до себе й при виконанні договорів, і також не буде поважати інтереси партнерів у діловій сфері.

Західний діловий світ відрізняється від нашого ще й тим, що під час обговорення договорів, угод і т.п. ураховується те, як одягнений партнер, які його манери. Одна деталь, на погляд деяких, і незначна, наприклад несвіжа носова хустка, відірваний ґудзик піджака, може негативним чином вплинути на результат переговорів.

**Діловий чоловік повинен виглядати:**

* упевненим у собі;
* солідним;
* діловим;
* елегантним;
* схиляти до довіри;
* не бути позбавленим смаку;
* надійним;
* порядним;
* акуратним.

## **Неприпустиме у** **зовнішньому вигляді ділового чоловіка:**

* короткі носки, що залишають частину ноги оголеною, коли людина сидить “нога на ногу”;
* несвіжа носова хустка;
* напіввідірвані ґудзики;
* м’ятий костюм;
* несвіжа сорочка;
* криво зав’язана краватка;
* нечищене взуття;
* жилет ручного в’язання;
* шарф ручного в’язання;
* несвіжа стрічка на капелюсі;
* яскраві, кричущі кольори деталей одягу;
* колірні контрасти в одязі.

**Класичний діловий стиль жінки** почав формуватися на початку XX століття, коли жінки нарівні з чоловіками почали опановувати сфери бізнесу та політики. Одяг ділового стилю повинний бути одночасно і зручним, і елегантним. А стримана кольорова гама в одязі буде створювати спокійний робочий настрій. На сьогодні діловий стиль залишається консервативним і найменш схильним до впливу моди, але, працюючи в сучасному офісі, неможливо не враховувати модні тенденції.

**Костюм** — це основа для гардероба ділової жінки. Цієї осені класичні спідничні костюми для ділових леді стануть менш суворими. Свободи офісному образу додадуть оригінально скроєні рукави, гра з формами лацканів та комірців. Але слід пам’ятати, що довжина спідниці в діловому костюмі повинна бути на рівні коліна: від трохи нижче до трохи вище. Актуальна спідниця-олівець якраз пасуватиме до офісного стилю.

Можливий й інший демократичний варіант костюма-двійки. Такі жакети із застібкою-блискавкою найбільш комфортні для динамічних businesswoman.

Брючний костюм також поширений у діловому світі. Брюки повинні бути прямі і прикривати щиколотку. Можливі злегка звужені або злегка розкльошені варіанти, зі стрілкою. Брючні костюми завжди виглядають елегантно на представницях слабкої статі. Вибираючи такий комплект, варто віддати перевагу взуттю на підборах.

Класичний приталений або напівприталений жакет стане базовою річчю, яку при необхідності можна поєднувати і з брюками, і зі спідницями. Цієї осені в моді білий та чорний кольори. Тримають популярність укорочені моделі без комірця і без застібки.

Традиційно, найкращим матеріалом для ділового піджака вважається вовна. Вовна добре зберігає форму і довготривка. Комбінації вовни з шовком або віскозою дають змогу не тільки поліпшити властивості матеріалу, а й використовувати його для легких жакетів вільного крою.

До складання комплекту у діловому стилі варто поставитися відповідально. Звертайте увагу, щоб фактури та кольори в комплекті не суперечили один одному. Крім блузи, з жакетом припустимо надягати трикотажний топ.

Окрему увагу приділимо офісним сукням. Цей предмет гардероба створений для того, щоб надати жіночності й витонченості діловому стилю, на противагу «чоловічим» брючним костюмам. Однак при виборі офісної сукні слід враховувати тканину, колір та довжину. Декольте і розрізи виключаються — сукня не повинна бути занадто відкритою. Також бажана відсутність значних декоративних елементів. Сукня-футляр підійде і для ділових зустрічей, і для корпоративних зібрань.

**Колірна гамма** класичного офісного стилю також передбачає деякі обмеження. Надається перевага нейтральним кольорам: чорному, відтінкам сірого, темно-синьому, брунатному.

В офісному стилі також можливий стриманий принт. Клітинка — модна тенденція цього сезону. Від яскравих і контрастних візерунків на одязі потрібно відмовитися.

Блуза в гардеробі сучасної стильної та ділової жінки — просто незамінна деталь. Універсальний колір для блузи — білий, але можливі й інші варіанти. Тільки варто утриматися від занадто яскравих кольорів, прозорих або блискучих тканин, легковажних мережив. Блузи рекомендується вибирати з натуральних матеріалів, таких як бавовна або шовк.

Аби ділове вбрання не видавалося нудним, можна розставити акценти за допомогою краватки, банта або стильної шийної хустки. Створюйте оригінальні стильові рішення, з якими не захочеться розлучитися ні в стінах офісу, а ні за його межами.

**Взуття та аксесуари** класичного ділового стилю повинні гармоніювати з лаконічною стриманістю костюма. Ідеальними до ділового костюма вважаються туфлі-човники на середньому каблуці 5—7 сантиметрів. Екстравагантне та ультрамодне взуття потрібно виключити. Діловій жінці зовсім не обов’язково відмовлятися від улюблених прикрас, можна носити невеликі сережки і намисто. Сумка, портфель або клатч повинні підкреслювати ваш професійний статус.

Якщо на вашій фірмі встановлено діловий дрес-код — то це унікальна можливість проявити свій стиль, перебуваючи при цьому в суворих рамках офісу. Одне з головних умінь справжньої модниці — вдягатися так, щоб і образ свій зберегти, та й щоб начальство не дивилося скоса, а колеги не нашіптували за спиною.

2.2 Проксеміка

Проксеміка - тобто просторове відношення. Тут значення надають такі речі, як відстань між співрозмовниками.

***Дистанція.*** Американський антрополог Едвард Холл - творець науки проксемики виділяє чотири основні зони спілкування:

* ***інтимна зона*** (15-45 см) - у неї чоловік допускає тільки близьких собі людей. У цій зоні ведеться неголосний довірлива розмова, здійснюються тактильні контакти. Вторгнення "чужого" в цю зону розцінюється як загроза;
* ***особиста*** ( ***персональна*** ) ***зона*** (45-120 см) - зона повсякденного спілкування з друзями, колегами. Допускається тільки візуальний (зоровий) контакт;
* ***соціальна зона*** (120-400 см) - зона проведення офіційних зустрічей і ведення переговорів, нарад, проведення адміністративних бесід;
* ***публічна зона*** (400-750 см) - зона спілкування з великими групами людей під час лекцій, мітингів, публічних виступів і т.д.

Зазвичай люди відчувають себе зручно і виробляють сприятливе враження, коли знаходяться на відстані, відповідному зазначених вище видів взаємодії. Надмірно близьке і надмірно віддалене положення негативно позначаються на комунікації. Якщо малознайомий чоловік спробує переступити кордон вашої особистої дистанції, ви інстинктивно відступите назад або витягнете руки, щоб не допустити вторгнення у ваш особистий простір. Ви можете відчути гнів, почастішання пульсу, викид адреналіну. Якщо ви потрапили в ситуацію, коли вторгнення неминуче (ліфт, переповнений транспорт), рекомендуємо постаратися зберегти спокій, не розмовляти з ним, краще відмовитися навіть від невербального контакту з ним (не дивитеся людині в очі) [8].

Слід зазначити, що правила, які стосуються зонам спілкування, варіюються в залежності від віку, статі, особистісних властивостей і суспільного статусу людини, а також від національності і щільності населення в районі, де живе людина. Наприклад, діти і люди похилого віку тримаються до співрозмовника ближче, ніж підлітки, молоді люди і люди середнього віку. Чоловіки віддають перевагу більш віддалене положення, ніж жінки. Врівноважена людина підходить до співрозмовника ближче, тоді як неспокійні, нервові люди триматися далі. Люди спілкуються на великій відстані з співрозмовниками, що володіють більш високим статусом. Азіати взаємодіють на більш близькій відстані, ніж європейці, а городяни - ближче, ніж жителі малонаселених районів. У сільській місцевості поняття "особистий простір" набагато ширше, ніж у місті. Тому сільський житель під час перебування в місті часто відчуває значний дискомфорт.

***Орієнтація.*** Слід зазначити також такі прокееміческіе компоненти невербальної системи, як орієнтація (кут спілкування). Орієнтація - це розташування партнерів але відношенню один до одного, виражається в повороті тіла і носка ноги в напрямку партнера чи в сторону від нього, що сигналізує про бажання або небажання спілкуватися. Це розташування партнерів може варіюватися від положення "обличчям до обличчя" до положення спиною один до одного і відповідно від кооперативного до соперничающего спілкування.

***Розміщення за столом.*** Правильне розміщення учасників за столом є засобом їх ефективної взаємодії. Різні відтінки відносини людей можуть виражатися через те, яке місце вони займають за столом. По розташуванню двох людей за столом можна судити про характер їх спілкування. У зв'язку з цим виділяють чотири основні позиції (рис. 3.1, ***А, В*** - співрозмовники).

1. ***Кутове розташування*** характерно для людей, зайнятих дружній, невимушеній бесідою. Ця позиція найбільш сприятлива для спілкування учня з учителем, керівника з підлеглими, гак як у обох є достатній простір для обміну поглядами, жестикулювання. Кут столу служить заспокійливим бар'єром, що захищає від несподіваних випадів. ВЗХ ляди їх не перехрещуються, і, коли зачіпаються важкі моменти обговорення, завжди можна направити очі на нерухомий об'єкт і зосередитися на формулюванні відповіді.

2. ***конкуруюче-оборонна позиція.*** Положення друг проти друга може викликати оборонне ставлення

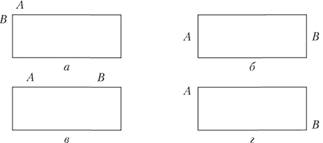


Рис. 1.4 Розміщення за столом

Розміщення за столом (рис. 1.4):

***а*** - кутове розташування; ***б*** - конкуруюче-оборонна позиція; ***в*** - позиція ділової взаємодії; ***г*** - незалежна позиція

і атмосферу суперництва. Тому дана позиція застосовується в гострих дискусіях, суперечках, дискусіях. Співрозмовники сидять навпроти один одного, що дозволяє добре оглядати виразу обличчя, що здійснюються жести, які можуть щомиті мінятися в залежності від гостроти обговорюваних питань. Це може привести до того, коли кожна сторона буде дотримуватися своєї точки зору - стіл стає бар'єром між ними.

3. ***Позиція ділової взаємодії*** - одна з найбільш вдалих стратегічних позицій для обговорення і вироблення спільних рішень. Між учасниками розмови немає ніяких фізичних бар'єрів, вони сидять поруч. Спілкування носить довірливо-інтимний характер. У такій позиції можна обговорити мало не всі питання і теми, оскільки співрозмовники повністю приймають один одного.

4. ***Незалежна позиція.*** Її займають люди, які не бажають взаємодіяти один з одним. Співрозмовники сидять по різних кутах столу, що негативно впливає на процес комунікації. Якщо спробувати змінити положення, сісти ближче, інша людина може демонстративно встати і покинути приміщення. Це сама негативна форма спілкування за столом і форма невербального спілкування в цілому. Вона свідчить про відсутність зацікавленості. Це положення можна розцінювати і як вороже.

Важлива також ***форма столу,*** за яким керівник спілкується з підлеглими.

***Квадратні столи*** хороші для проведення короткої ділової бесіди. Відносини співпраці встановляться, швидше за все, з людиною, яка сидить поруч. Причому більше розуміння буде виходити від сидячого праворуч. Найбільший опір буде надавати той, хто сидить навпроти.

***Круглий стіл*** створює атмосферу неофіціальності і невимушеності і є найкращим засобом проведення бесіди людей однакового соціального статусу, тому що кожному за столом виділяється однакове простір. Керівник має найвищі повноваженнями за круглим столом, тому що сидить по обидва боки від нього, візуально виділяється більше влади і поваги, ніж іншим. Причому учасник, який сидить праворуч від нього, має більше впливу, ніж учасник, що сидить зліва. Ступінь впливу зменшується в залежності від віддаленості від керівника.

У ділових комунікаціях часто використовуються квадратні й круглі столи. Квадратний стіл, який зазвичай є робочим столом, використовується для ділових переговорів, брифінгів, в тому випадку, коли провинилися «викликають на килим». Круглий стіл служить створенню невимушеної, неофіційної атмосфери і хороший у тому випадку, якщо потрібно досягти згоди.

2.3 Міміка.

Міміка - найважливіший невербальний канал для вираження відносин і емоцій з іншими людьми. Дослідники намагалися класифікувати виразу обличчя і, як правило, точки зору сходяться на шести: радість, здивування, страх, сум, гнів, відраза / презирство.

**Таблиця 1.1 Мімічні коди емоційних станів**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Частини та елементи особи | Емоційне становище | | | | | | | | | |
| гнів | презирство | | страждання | страх | | здивування | радість | |
| положення рота | відкрито | Закрито | | | | відкрито | | | зазвичай закритий | |
| губи | куточки губ опущені | | | | | куточки губ підняті | | | | |
| форма очей | розкрито або звужені | | звужені | | | широко розкриті | | | примружені або розкриті | |
| яскравість очей | блищать | | тьмяні | | | блиск очей не виражений | | | блищать | |
| положення брів | зрушені до перенісся | | | | | підняті вгору | | | | |
| куточки брів | зовнішні куточки брів підняті вгору | | | | | внутрішні куточки брів підняті вгору | | | | |
| лоб | вертикальні складки на лобі і переніссі | | | | | горизонтальні складки на лобі | | | | |
| рухливість особи | динамічний | | | | | застигле | | | особа динамічний | |

У діловій комунікації значення міміки визначається тим, що вона може бути використана для встановлення психологічного контакту і посилення мовного висловлювання. Крім того, міміка багато може підказати як про ***психічний стан мовця*** (радість, задоволення, уважність, нудьга і ін.), так і про ***ставлення його до співрозмовника*** (повага, співчуття, доброзичливість, зневага і ін.).

2.4 Кінесика

Кінесика (жести і пози) - сукупність поз, жестів і рухів, які доповнюють мова і роблять її більш виразною. Цей метод допомагає підтримувати увагу слухача і акцентувати ті моменти, які є найважливішими для оповідача. Тут важливо дотримуватися однозначність тлумачення, так як в іншому випадку можуть виникнути небажані наслідки. Мова тіла інтерпретується як позитивний і справжній, важливо, що він видається природним.

***Поза*** (положення тіла людини) наочно показує, як дана людина сприймає свій статус по відношенню до статусу інших присутніх осіб. У позі і рухах виявляється не тільки соціальний статус людини, але і його психологічний стан ( «йти з високо піднятою головою» або, навпаки, «стояти на напівзігнутих»).

Пози поділяються наступним чином:

* ***закрита поза*** сприймається як поза недовіри, незгоди і протидії і характеризується тим, що людина намагається якось закрити передню частину тіла і зайняти якомога менше місця в просторі (наприклад, "наполеонівська" поза стоячи: руки схрещені на грудях);
* ***відкрита поза,*** в якій корпус тіла спрямований у бік співрозмовника, долоні відкриті, а стопи розгорнуті до партнера по спілкуванню. Це - поза довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту.

***Жести.*** Можна виділити наступні види жестів:

* ***комунікативні*** - вітання, прощання, привернення уваги, заборон, знаки запитання й т.д .;
* ***відкритості*** - свідчать про щирість і бажання говорити відверто ( "розкриті руки", "розстібання піджака");
* ***впевненості*** - висловлюють почуття переваги над іншими ( "закладання рук за спину з захопленням зап'ястя", "закладання рук за голову");
* ***роздуми і оцінки -*** відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми ( "рука у щоки", "пощипування перенісся");
* ***сумніви і невпевненості*** - чухання вказівним пальцем правої руки під мочкою вуха або ж бічній частині шиї, дотик до носа чи його легке потирання;
* ***підозрілості і скритності*** - свідчать про недовіру до вас, сумнівів у вашій правоті, про бажання щось приховати і приховати від вас (потирання чола, скронь, підборіддя, прагнення прикрити обличчя руками);
* ***свідчать υ небажанні слухати*** і прагнення закінчити бесіду (опускання вік, почісування вуха);
* ***незгоди*** ( "збирання ворсинок з піджака", "опускання вік");
* ***готовності -*** сигналізують про бажання закінчити розмова чи зустріч (подача корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах чи тримаються за бічні краї стільця).

***Хода*** - це стиль пересування людини (ритм, динаміка кроку, амплітуда перенесення тіла при русі). По ході можна судити про самопочуття людини, його характері, віці. Наприклад, "важка" хода характерна для людей, що знаходяться в гніві, "легка" - для радісних. Люди, зайняті вирішенням проблем, часто ходять в позі "мислителя" (голова опущена, руки зчеплені за спиною, хода повільна). Для створення привабливого зовнішнього вигляду найбільш краща хода впевненої людини, таке ж враження створює і правильна постава - легка, пружна і завжди пряма. Голова при цьому повинна бути злегка піднята, а плечі розправлені.

2.5 Гаптика

Гаптика (дотику, тактильне спілкування) - торкання можуть бути використані для розрядки, підтримки і поздоровлення в залежності від ставлення. Дотики часто регулюються культурними відмінностями. .Всі тактильні види невербального спілкування можна розділити на професійні, любовні, дружні і ретельні. Природно, що в діловій сфері використовуються професійні дотику. Вони покликані викликати більше довіри у людини, але при цьому потрібно враховувати культурні чинники, які в кожній країні можуть сильно відрізнятися [10].

Неадекватне використання особистістю такесики може призвести до конфліктів в спілкуванні. Наприклад, поплескування по плечу можливо тільки за умови близьких відносин, рівності соціального становища в суспільстві.

***Рукостискання*** - найпоширеніше такесичний засіб - є неодмінним атрибутом будь-якої зустрічі і прощанні. Обмін рукостисканням - балакучих жест, відомий з давніх часів. Первісні люди при зустрічі простягали один одному руки розкритими долонями вперед, щоб показати свою беззбройного і миролюбність. Можна виділити наступні види рукостискань і їх характеристики:

* міцне, енергійне поштовхи руки співрозмовника одночасно з радісним вигуком говорить про щирість партнера, його бажання продовжити бесіду;
* якщо руки партнерів знаходяться в однаковому становищі - це демонстрація рівноправності;
* домінуюче рукостискання (рука зверху, долоня розгорнута вниз) є найбільш агресивною його формою. При домінуючому (владному) рукостисканні людина повідомляє іншому, що він хоче головувати в процесі спілкування;
* покірне рукостискання (рука знизу, долоня розгорнута вгору) демонструється в ситуаціях, коли людина хоче віддати ініціативу іншій, дозволити йому відчувати себе господарем становища;
* обхват руки партнера своїми руками у вигляді "рукавички" (людина двома руками обхоплює руку іншого) говорить про дружелюбність. Однак цей вид рукостискання слід застосовувати до добре знайомим людям, так як при нервом знайомстві він може зробити зворотний ефект;
* ступінь глибини почуттів залежить від того, на яке місце при рукостисканні кладуть другу руку; плече краще, ніж передпліччя, передпліччя краще, ніж лікоть;
* тривале рукостискання з посмішкою і теплим поглядом - вираз розташування;
* тривале рукостискання і вологі руки - хвилювання;
* коротке, мляве рукостискання і сухі руки - байдужість;
* якщо вам простягають неживу руку, немов дохлу рибу, з вами нс хочуть контактувати;
* рукостискання мені не зігнутися, прямий рукою - ознака агресивності. Його головне призначення - зберегти дистанцію і не допустити людини в свою інтимну зону;
* міцне рукостискання аж до хрускоту пальців є відмінною рисою агресивного, жорсткого людини.

***Поплескування по спині або плечу.*** Цей такесичний елемент можливий за умови близьких відносин, рівності соціального становища людей, що спілкуються. Поплескування часто інтерпретуються як прояв дружнього ставлення, участі або підбадьорення. Ці невербальні жести в основному характерні для чоловіків. Поплескування як би демонструє чоловічу силу і готовність його власника прийти на допомогу [14].

2.6 Окулесика

Окулесика (візуальний контакт) - контакт очей регулює розмову і вказує на зміну ролей оратора і слухача. Це відбувається в 10-30% випадках використання невербальних засобів спілкування. Зоровий контакт використовується для підтвердження або уникнення присутності інших людей і може розкрити інформацію про відносини, емоціях, домінуванні і влади в соціальних відносинах.

***Погляд*** (візуальний контакт) також є виключно важливим елементом комунікації. Він свідчить про розташування до спілкування. Так, якщо на співрозмовника дивляться мало, він має всі підстави вважати, що до нього або до того, що він говорить і робить, відносяться погано, і навпаки, якщо багато хто дивиться, це може бути або викликом співрозмовнику, або хорошим до нього ставленням. Ваш погляд повинен зустрічатися з очима партнера близько 60-70% від усього часу спілкування. Співрозмовник, який зустрічається з вами поглядом менше цього часу, рідко користується довірою. Почасти тривалість погляду людини залежить від того, до якої нації він належить. Жителі південної Європи мають високу частоту погляду, що може здатися образливим для інших, а японці при бесіді дивляться скоріше на шию, ніж на обличчя.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддаються свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися або звужуватися в залежності від настрою. Якщо людина збуджена, знаходиться в піднесеному настрої або зацікавлений чимось, його зіниці розширюються в чотири рази проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

Специфіка ділового погляду виражається в тому, що він фіксується в районі чола співрозмовника, це передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства. Погляд скоса використовується для передачі інтересу чи ворожості. Якщо він супроводжується злегка піднятими бровами чи посмішкою, він означає зацікавленість. Якщо ж погляд супроводжується нахмуреним лобом або опущеними куточками рота, це свідчить про критичний або підозрілому ставленні до співрозмовника.

Якщо під час розмови співрозмовник опускає повіки, то це підсвідомий жест "прибрати" вас зі свого поля зору, тому що ви йому стали нецікаві. Якщо прикриті повіки сполучаються з відкинутою головою і довгим поглядом, відомим як "погляд звисока", то ваш партнер підкреслює свою перевагу над вами.

І ще одне важливе зауваження: під час переговорів і ділових бесід ніколи не слід надягати темні окуляри, у партнера виникає відчуття, що його розглядають в упор.

2.7 Паралінгвістика

Паралінгвістика (вокальні особливості, які супроводжують мова) - голосові підказки включають інтонації, тембр голосу і вокальні акценти і можуть посилити словесний сенс. Сміх і плач теж вважаються паралінгвістичними елементами. Ці жести можуть розкрити емоційний стан, ставлення до інших людей, соціальний клас або походження.

***Екстралінгвістіка*** - це включення в мову пауз і різні не морфологічних явищ людини (плач, кашель, сміх, зітхання і т.д.).

Ці засоби невербальної комунікації пов'язані з ***голосом,*** характеристика якого створює образ людини, сприяє розпізнаванню його станів, виявленню психічної індивідуальності. Просодичними і екстралінгвістичними засобами регулюється потік мови, вони доповнюють і передбачають мовні висловлювання, висловлюють емоційні стани. У діловій комунікації потрібно не тільки слухати, а й чути інтонаційний лад мови. Велику інформаційну навантаження, зокрема, несе наступне.

***Сила і висота голосу.*** Ті, кому властиво різко міняти висоту голосу, як правило, бадьоріше, товариські, впевненіше, ніж люди, що говорять монотонно. Наприклад, такі почуття, як ентузіазм, радість, звичайно передаються високим голосом; гнів і страх - теж досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків; горе, печаль, втома зазвичай передаються м'яким і приглушеним голосом з пониженням інтонації до кінця кожної фрази.

***Швидкість мови.*** Людина говорить швидко, якщо він схвильований, стурбований, говорить про свої особисті труднощі або хоче нас в чомусь переконати. Повільна мова частіше за все свідчить про пригнобленому стані, горе, зарозумілість чи втоми.

***Невпевненість у виборі слів.*** Допускаючи в мові незначні помилки, невпевнено або неправильно вибираючи слова, обриваючи фрази на півслові, люди мимоволі висловлюють почуття невпевненості в собі.

2.8 Хронеміка

Хронеміка (час) - то, як людина використовує час або говорить про нього. Люди мають різні психологічно-часові орієнтації, які впливають на те, про що вони думають і як сприймають час в своєму повсякденному житті. Людина може бути більш орієнтована на минуле, використовуючи його, щоб сформувати сучасне, або в майбутнє, працюючи над «завтра». Крім того, людина може бути орієнтована на сьогодення, живе в основному на сьогодні. Культура може відігравати важливу роль у визначенні спрямованості часу, тому важливо бути в курсі цих відмінностей і їх потенційного впливу на відносини.

**Питання для самоконтролю**

1. Визначте сутність поняття «невербальне спілкування».

2. Яке значення має мова невербального спілкування?

3. Які правила візуального контакту Ви знаєте?

4. Яке значення має візуальний контакт у діловому спілкуванні?

5. Яке значення має інтонація і тембр голосу у діловому спілкуванні?

6. Яку позицію співрозмовника виражають жести:

* «розкриті руки»;
* «знизування плечима»;
* «руки, схрещені на грудях»;
* жести з окулярами;
* «ноги (або усе тіло) повернені до виходу»?

7. Що таке «міжособистісний простір»?

8. Які межі відстані, що допускаються:

* при інтимному спілкуванні;
* при спілкуванні друзів;
* при неформальних соціальних та ділових стосунках;
* при публічному виступі?

9. Як змінюється міжособистісний простір у залежності від:

* віку співрозмовників;
* статі співрозмовників;
* особистісних властивостей;
* суспільного статусу;
* рівня культури?