

Лекційний матеріал до теми 5. Культура невербальної бізнес-комунікації (за Л. Шульгіною, Ю. Прус)

Передбачений концепцією навчальної дисципліни «Бізнес-комунікація та корпоративна ідентичність сучасного педагога» інтерактивний формат лекцій проектує самостійну підготовку та презентацію текстів лекцій за обраними темами програми, запропонований матеріал може використовуватися студентами за умови подальшого доповнення та удосконалення.

Спілкування, будучи складним соціально-психологічним процесом взаєморозуміння для людей, здійснюється за двома основними каналами: вербальному (мовленнєвому) (від латів. *verbalis* – усний, словесний) і невербальному (неречовому).

Невербальне спілкування – такий засіб передачі інформації від людини до людини, як і вербальне, лише невербальна комунікація користується іншими засобами. Невербальні засоби спілкування супроводжують, доповнюють мову, а в деяких випадках і замінюють її (у таких випадках кажуть – «зрозуміло без слів»). Невербальні сигнали виконують такі **функції**:

- передають інформацію співрозмовнику;
- впливають на співрозмовника;
- впливають на того, хто говорить (самовплив).

У всіх цих трьох функціях невербальні сигнали можуть використовуватися свідомо або несвідомо.

Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язане з її психічними станами і засобом їх вираження. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. Люди досить швидко навчаються пристосовувати свою вербальну поведінку до обставин, що змінюються, але мова тіла виявляється менш пластичною.

Невербальне спілкування включає понад сімсот тисяч мимічних та жестових рухів рук та тіла, а це значно більше, ніж слів у нашій рідній мові. Більш того, найбагатший «алфавіт» немовних «слів» говорить про справжній стан людини, оскільки має рефлексорну природу.

У процесі спілкування загалом вербальні та невербальні чинники мовного впливу тісно взаємопов'язані, проте є певна асиметрія у їх ролі на різних етапах акту комунікації.

Так, на думку більшості лінгвістів, невербальні чинники комунікації відіграють найбільш важливе значення на етапі знайомства людей один з одним, на етапі першого враження та в процесі здійснення категоризації (тобто віднесення співрозмовника до будь-якої категорії людей – розумний, хитрий, щирий тощо).

За даними В. К. Молоткіної при знайомстві в перші 12 секунд спілкування 92% інформації, що отримується співрозмовниками, невербально. Основна інформація про взаємини людей передається співрозмовниками один одному в перші 20 хвилин спілкування.

Кількість невербальних сигналів дуже велика. А. Піз у своїй книзі «Мова руху тіла» наводить отримані А. Мейєрбіаном дані, згідно з якими передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7%, звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38%, а за рахунок невербальних засобів – на 55%.

Таких самих висновків дійшов і професор Бердвіссел, який встановив, що

словесне спілкування в бесіді займає менше 35%, а понад 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними та невербальними засобами спілкування існує своєрідний поділ функцій: словесним каналом передається чиста інформація, а вербальним – ставлення до партнера зі спілкування.

А. Піз зазначає також, що невербальний канал несе приблизно вп'ятеро більше інформації, ніж вербальний.

Конгруентність – відповідність сенсу вербальних і невербальних сигналів, що їх супроводжують, неконгруентність – протиріччя між ними. Встановлено, що за умов неконгруентності, якщо сенс невербального сигналу суперечить сенсу вербального сигналу, люди схильні вірити невербальній інформації. Так, якщо людина рубає повітря кулаком і гаряче каже, що вона за співпрацю, за те, щоб знайти спільну згоду, то публіка напевно їй не повірить через агресивний жест, який суперечить змісту вербальної інформації.

Невербальні сигнали є багатозначними, як і слова. Наприклад, невербальний сигнал «кивок головою» залежно від контексту вживання може означати згоду, увагу, впізнання, вітання, вдячність, подяку, дозвіл, спонукання тощо.

За спостереженнями П. Кардона, за офіційного спілкування жести наближаються до національно-культурних норм, при неформальному спілкуванні проявляється їх

індивідуальність. Невербальна комунікація найбільш активна у людини в дитячому та молодому віці, зі збільшенням віку носія мови вона поступово слабшає.

У соціально-психологічних дослідженнях розроблено різні класифікації невербальних засобів спілкування, до яких відносять усі рухи тіла, інтонаційні характеристики голосу, тактильну дію, просторову організацію спілкування (рис. 2.1).

Основні невербальні засоби спілкування. Найбільш значні невербальні засоби – **кінесичні засоби**. Це – візуально сприйнятні рухи іншої людини, що виконують виразно-регулятивну функцію у спілкуванні. До кінесики відносяться виразні рухи, що виявляються в міміці, позі, погляді, ході.

Особлива роль передачі інформації відводиться міміці – рухам м'язів обличчя, яку не дарма називають дзеркалом душі. Дослідження, наприклад, показали, що при нерухомій чиневидимій особі лектора втрачається до 10–15% інформації.

Головною характеристикою міміки є її цілісність та динамічність. Це означає, що у мімічному вираженні шести основних емоційних станів (гніву, радості, страху, страждання, здивування та огиди) всі рухи м'язів особи скоординовані, що добре видно зі схеми мімічних кодів емоційних станів (табл. 2.2).

Дослідження показали, що всі люди незалежно від національності та культури, в якій вони виростили, з достатньою точністю та узгодженістю інтерпретують ці мімічні конфігурації як вираження відповідних емоцій. І хоча кожна міна є конфігурацією всієї особи, проте основне інформативне навантаження несуть брови та область навколо рота (губи). Так, випробувані пред'являлися малюнки осіб, де варіювалися лише становище брів та губ. Узгодженість оцінок піддослідних була дуже велика – упізнання емоцій майже стовідсотковим. Найкраще пізнаються емоції радості, здивування, огиди, гніву, складніше – емоції смутку та страху.

З мімікою дуже тісно пов'язані погляд, або візуальний контакт, що становить винятково важливу частину спілкування. Спілкуючись, люди прагнуть взаємності та відчувають дискомфорт, якщо міміка відсутня. Таблиця 2.2 – Мімічні коди

емоційних стонів

Частини та елементи обличчя	Емоційний стан					
	<i>Гнів</i>	<i>Зневага</i>	<i>Стражданн я</i>	<i>Страх</i>	<i>Здивування</i>	<i>Радість</i>
Положення рук	Рот відкритий	Рот закритий		Рот відкритий		Рот зазвичай відкритий
Губи	Кути губ опущені			Кути губ піднесені		
Форма очей	Очі розкриті чи звужені	Очі звужені		Очі широко відкриті		Очі припушені чи розкриті
Яскравість очей	Очі блищать	Очі тусклі		Блиск очей не виражений		Очі блищать
Положення брів	Брови здвигнуті до перенісся			Брови підняті догори		
Кути брів	Зовнішні кути борів підняті догори			Внутрішні кути борів підняті догори		
Лоб	Вертикальні складки на лобі та перенісці			Горизонтальні складки на лобі		
Рухомість обличчя та його частин	Обличчя динамічне			Обличчя застигле		Обличчя динамічне

Візуальний контакт свідчить про схильність до спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо і робимо, ставляться погано, а якщо занадто багато, то це свідчить про добре ставлення до нас ставлення.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення та звуження зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися або звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена або зацікавлена чимось або перебуває в піднесеному настрої, її зіниці розширюються вчетверо проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

Хоча особа, у загальному розумінні, є головним джерелом інформації про психологічні стани людини, вона в багатьох ситуаціях набагато менш інформативна, ніж її тіло, оскільки

Візуальний контакт свідчить про схильність до спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, що ми говоримо і робимо, ставляться погано, а якщо занадто багато, то це свідчить про добре ставлення до нас ставлення.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення та звуження зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися або звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена або зацікавлена чимось або перебуває в піднесеному настрої, її зіниці розширюються вчетверо проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

Хоча особа, у загальному розумінні, є головним джерелом інформації про психологічні стани людини, вона в багатьох ситуаціях набагато менш інформативна, ніж її тіло, оскільки

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

КІНЕСИКА		
Експресивно виразні рухи	Міміка	Напрями руху
Поза	Хода	Тривалість паузи
Жести	Візуальний контакт (погляд)	Частота контакту
ПРАКСОДИКА ТА ЕКСТРАЛІНГВІСТИКА		
Інтонація	Пауза	Плач
Гнучкість	Зітхання	Кашель
Тембр		Сміх
ТАКЕСИКА		
Рукостискання	Поцілунок	Поплескування
ПРОКСЕМІКА		
Орієнтація		Дистанція

Рисунок 2.1 – Класифікація невербальних засобів спілкування

Поза – це становище людського тіла, типове для цієї культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. Загальна кількість різних стійких положень, які здатні прийняти людське тіло, близько 1000. З них через культурну традицію кожного народу деякі пози забороняються, а інші – закріплюються. Поза наочно показує, як людина сприймає свій статус стосовно статусу інших присутніх. Особи з вищим статусом приймають більш невимушені пози, ніж підлеглі.

Одним з перших вказав на роль пози людини як одного з невербальних засобів спілкування психолог А. Шефлен. У подальших дослідженнях було виявлено, що головний зміст пози полягає у розміщенні індивідом свого тіла стосовно співрозмовника. Це розміщення свідчить або про закритість, або про схильність до спілкування.

Показано, що «закриті» пози (коли людина якимось намагається закрити передню частину тіла і зайняти якнайменше місця в просторі; «наполеонівська» поза, стоячи: руки, схрещені на грудях, і сидячи: обидві руки впираються в підборіддя тощо) сприймаються як пози недовіри, незгоди, протидії, критики. «Відкриті» пози (стоячи: руки розкриті долонями вгору, сидячи: руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості,

психологічного комфорту.

Є чітко читані пози роздуму (поза роденівського мислителя), пози критичної оцінки (рука під підборіддям, вказівний палець витягнутий до скроні). Відомо, що якщо людина зацікавлена у спілкуванні, вона орієнтується на співрозмовника та нахиляється у його бік, а якщо не дуже зацікавлена, навпаки, орієнтується убік і відкидається назад. Людина, що хочезаявити про себе, «поставити себе», стоятиме прямо, у напруженому стані, з розгорнутими плечима, іноді упершись руками в стегна; а людина, якій не потрібно підкреслювати свій статус і становище, буде розслабленою, спокійною, перебувати у вільній невимушеній позі.

Практично всі люди вміють добре читати пози, хоча, звичайно, далеко не завжди розуміють, як вони це роблять.

Так само легко, як і поза, може бути зрозумілим і значення жестів, тих різноманітних рухів руками та головою, сенс яких зрозумілий для сторін, що спілкуються.

Про ту інформацію, яку несе жестикуляція, відомо чимало. Насамперед важлива кількість жестикуляції. Хоч би як відрізнялися різні культури, скрізь разом із зростанням емоційної збудженості людини, її схвильованості зростає інтенсивність жестикуляції, як і прибажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, особливо якщо воно чимось ускладнене.

Конкретний сенс окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні жести, серед яких можна назвати:

- комунікативні (жести вітання, прощання, привернення уваги, заборони, задовільні, негативні, запитальні тощо);
- модальні, тобто ті, що виражають оцінку та ставлення (жести схвалення та незадоволення, довіри та недовіри, розгубленості тощо);
- описові жести, які мають сенс лише у контексті мовного висловлювання.

У процесі спілкування не слід забувати про конгруентності, тобто збіг жестів і мовних висловлювань. Мовні висловлювання та жести, що їх супроводжують, повинні збігатися. Протиріччя між жестами та змістом висловлювань є сигналом брехні.

І, нарешті, хода людини, тобто стиль пересування, яким досить легко можна розпізнати її емоційний стан. Так, у дослідженнях психологів встановлено, що найважча хода людини

при гніві, найлегша – при радості, млява, пригнічена хода – при стражданнях, найбільша довжина кроку – при проявленні гордості.

Зі спробами знайти зв'язок між ходом та якістю особистості справа складніша. Висновки у тому, що може висловлювати хода, робляться з урахуванням зіставлення фізичних показників ходи та якостей особистості, виявлених за допомогою тестів.

Наступні види невербальних засобів спілкування пов'язані з голосом, показники якого створюють образ людини, сприяють розпізнаванню його станів, виявленню психічної індивідуальності.

Характеристики голосу відносять до просодичним та екстралінгвістичних явищ.

Праксодика – загальна назва таких ритміко-інтонаційних сторін мови, як висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу.

Екстралінгвістична система – включення в мову пауз, а також різноманітних психофізіологічних проявів людини: плачу, кашлю, сміху, зітхання тощо.

Праксодичними та екстралінгвістичними засобами регулюється потік мови, економляться мовні засоби спілкування, вони доповнюють, замінюють і передбачають мовні висловлювання, виражають емоційні стани.

Ентузіазм, радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і

страх теж досить високим голосом, але в ширшому діапазоні тональності, сили та висоти звуків. Горе, сум, втома зазвичай передаються м'яким і приглушеним голосом зі зниженням інтонації до кінця фрази.

Швидкість мови також відображає почуття: швидка мова – схвилюваність чи стурбованість; повільна мова свідчить про пригнічений стан, горе, зарозумілість або втому.

Добре підготовлена людина може за голосом визначити, який рух відбувається в момент вимови тієї чи іншої фрази, і навпаки, спостерігаючи за жестами під час промови, можна визначити, яким голосом каже людина. Тому не треба забувати, що іноді жести та рухи можуть суперечити тому, що повідомляє голос. Отже, необхідно контролювати цей процес та синхронізувати його.

До такесичних засобів спілкування відносяться динамічні дотики у формі рукостискання, поплескування, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є біологічно необхідною формою стимуляції, а чи не просто сентиментальною подробицею людського спілкування. Використання людиною у спілкуванні динамічних дотиків визначається багатьма чинниками. Серед них особливу силу мають статус партнерів, вік, стать, ступінь їхнього знайомства.

Рукостискання, наприклад, поділяються на три типи: домінуючі (рука зверху, долоня розгорнута вниз), покірне (рука знизу, долоня розгорнута вгору) та рівноправне.

Поплескування можливе за умови близьких відносин, рівності соціального становища осіб, що спілкуються.

Такесичні засоби спілкування більшою мірою, ніж інші невербальні засоби, виконують у спілкуванні функції індикатора статусно-рольових відносин, символу ступеня близькості осіб, що спілкуються. Неадекватне використання особистістю таких засобів може призвести до конфліктів у спілкуванні.

Одним із перших просторову структуру спілкування став вивчати американський антрополог Е. Холл, який запровадив термін «проксеміка», буквальний переклад якого означає «близькість». До проксемічних характеристик відносяться орієнтація партнерів у момент спілкування та дистанція між ними. На проксемічні характеристики спілкування прямий впливають культурні та національні чинники.

Е. Холл описав норми наближення людини до людини – дистанції:

- інтимна зона (від 0 до 45 см) – спілкування найближчих людей;
- персональна зона (від 45 до 120 см) – спілкування зі знайомими людьми;
- соціальна зона (від 120 до 400 см) – переважно при спілкуванні з чужими людьми та при офіційному спілкуванні;

- публічна зона (від 400 до 750 см) – під час виступу перед різними аудиторіями.

Орієнтація та кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла та носка ноги у напрямку партнера або убіквід нього, сигналізує про напрям думок.

Якщо спілкування має суперницький або оборонний характер, то люди сідають навпроти; при звичайній дружній бесіді – займають кутову позицію; при кооперативній поведінці – займають позицію ділової взаємодії з одного боку столу; незалежна позиція виявляється у розташуванні за діагоналлю.

Чинник зовнішності:

1.1. Одяг. Комунікативну позицію людини посилює темний традиційний одяг, добротний матеріал, контраст темних та білих тонів. Підсилюють вплив високі капелюшки, каблуки, окуляри у темній роговій оправі. Виграшно виглядає чистий, акуратний одяг. Соковиті кольори одягу характеризують людину як життєрадісну, успішну. Посилює комунікативну позицію того, хто говорить помірна модність його одягу.

1.2. Зачіска. Висока зачіска збільшує статус її носія. Цікаво, що блондинок сприймають зазвичай як більш привабливих, але при цьому поверхневих, неглибоких у судженнях, а брюнеток сприймають як серйозніших, розумніших, компетентніших. Коротка зачіска чоловіка говорить про його діяльність, невисокий інтелект, довге волосся – про творчий початок, інтелектуальність.

1.3. Силует. Підсилює позицію людини прямокутний силует одягу (і, навпаки, кулястий силует, рукав реглан, м'які светри, джинси послаблюють комунікативну позицію того, хто говорить). Чим ближче силует людини до прямокутника, тим ефективніше враження. Костюм для чоловіка, традиційний англійський костюм для жінки (з підплічниками) створюють враження авторитетної, компетентної, надійної людини.

1.4. Статура. Висока, атлетична статура посилюють комунікативну позицію людини. Високі люди мають великий авторитет.

1.5. Фізична привабливість. Фізична привабливість людини асоціюється у людей із позитивними людськими якостями. Фізично привабливі люди сприймаються оточуючими як товариські, популярні, успішні, переконливі (спроможні переконувати), щасливі, які мають багато друзів.

2. Чинник погляду.

Зі співрозмовником (співрозмовниками) необхідно підтримувати зоровий контакт. Дивитися на співрозмовника треба приблизно половину розмови, тоді це сприймається як підтримка контакту. Якщо ми дивимося доброзичливо на 60–70% часу на співрозмовника, він розуміє, що подобається нам.

Привітний, з посмішкою, короткочасний погляд на очі розглядається як сигнал позитивного ставлення, зацікавленості, симпатії, прагнення контакту. При тривалому спілкуванні етикет вимагає дивитися не в очі, а на обличчя, не фіксуючи, увагу на очах співрозмовника. Пильний погляд у вічі розглядається як прояв ворожості – не треба дивитися надто уважно ні на кого.

При вирішенні ділових питань треба використовувати діловий погляд – спрямований на трикутник «очі-ніс», це справляє враження серйозності намірів.

При дружньому спілкуванні погляд краще опускати нижче – на трикутник «очі-вуста», такий погляд демонструє дружнє ставлення, бажання контактувати. Погляд нижче, від очей до грудей називається інтимним, він показує особисту зацікавленість.

Погляд скошу зазвичай говорить або про інтерес, або про ворожість. Коли він з'єднується зі злегка піднятими бровами чи усмішкою, то говорить про інтерес. Якщо він з'єднується з опущеними бровами, похмурими бровами, або куточки рота опущені, це говорить про підозріле чи іронічне відношення.

Якщо співрозмовник вам неприємний, намагається вчинити тиск – дивіться йому в «третє око» – на перенісся. Цим ви посилюєте свою комунікативну позицію та послаблюєте комунікативну позицію співрозмовника.

3. Чинник фізичної поведінки.

Це – мова міміки та рухів тіла. Цей чинник передбачає правильне використання міміки, жестів та поз.

Найбільш ефективна та дієва міміка привітності, ядром якої є посмішка.

Посмішка у спілкуванні виконує безліч функцій: характеризує усміхненого як носія позитивних ознак, як хорошу людину; викликає позитивну емоцію у співрозмовника, легко відзеркалюється; піднімає настрій самому промовцю; стимулює продовження контакту; тренує близько 40 м'язів особи, запобігає передчасним зморшкам; зменшує больові відчуття.

Ознака щирої усмішки – рухливість брів у момент усмішки, якщо ж брови нерухомі талюдина посміхається одними губами – усмішка нещира.

Серед жестів і поз найефективнішими є такі. По-перше, сигнали позитивної

оцінки, прихильності до співрозмовника. Це такі сигнали, як «розкриття» грудної клітки, рух рук у бік співрозмовника, демонстрація долонь, будь-які жести свого обличчя (якщо його співрозмовник у закритій позі), нахил голови, рухи кистями вгору, нахил вперед, рухи тулуба вперед. По-друге, використання правильних риторичних жестів, насамперед, підсилювальних (ритмічні рухи рукою, руками, указкою в такт мовлення). Вказівні жести слід робити долонею, а не пальцем, інакше це виглядає як прояв агресивності. По-третє, для ефективного спілкування пози повинні бути відкритими, ноги і руки не повинні бути схрещені, грудна клітка має бути відкритою, підборіддя злегка піднесене. Також постава має бути невимушеною, спина не повинна бути сутулою (ознака невпевненості), хребет має бути прямим. Сидіти найкраще не схрещуючи ноги, сидіти на всі сидіння (пересуватися в процесі спілкування на краєчок сидіння – значить демонструвати зацікавленість), не розставляти широко ніг (це сприймається зазвичай як байдужість), не класти руки на живіт. Голова трохи вперед, трохи відкритий рот – ознака уваги до співрозмовника.

Рух у процесі спілкування треба також правильно використовувати. Під час виступу перед аудиторією рекомендується нахилитися у бік аудиторії, простягати руки у бік слухачів, виходити до них із-за трибуни, походжати аудиторією.

Хода теж виконує знакові функції. Створює позитивне враження помірковано енергійна хода, бадьорість рухів. Не слід тримати на ходу руки в кишенях – це сприймається як вияв скритності, невпевненості.

Маніпуляції з предметами (окулярами, ручками, олівцями, сигаретами, малювання абстрактних візерунків на папері, позв'язування ключами тощо) не рекомендуються в процесі спілкування, вони видають негативний настрій людини, її утруднення, нерішучість, тобто те, що демонструвати не варто.

Чинник організації простору спілкування. Цей чинник поєднує сигнали, пов'язані зі значним розташуванням співрозмовників щодо один одного.

Дистанція спілкування: чим ближче, тим ефективніше, але підходити ближче 40–50 см не рекомендується – це інтимна зона людини, і вона розглядає вторгнення до неї іншим як замах на власну свободу та недоторканність. Загалом помічено, що люди схильні спілкуватися з тими, хто ближчий просторово. Якщо люди хочуть спілкуватися – підходять один до одного, не хочуть – не підходять чи навіть відходять.

Сильна комунікативна позиція у тих, хто легко змінює дистанцію спілкування: легко підходить до різних співрозмовників, вільно відходить та знову підходить тощо.

Помірний просторовий експансіонізм (тобто прагнення скорочувати дистанцію до співрозмовника, зайняти більше простору) також підвищує ефективність мовного впливу: трохи витягнути ноги вперед, покласти руку на спинку сусіднього стільця, на якому сидить співрозмовник, зайняти багато місця за столом, випадково доторкнутися до речей оточуючим співрозмовника.

Горизонтальне розташування учасників спілкування: люди за круглим столом мимоволі доброзичливі, через стіл навпроти один одного – навпаки, схильні до суперечки, конфронтації. Найефективніша позиція для ділової бесіди – через кут стола віч-на-віч один з одним або впівобороту один до одного. Помічено також, що коли люди сидять поряд, то переконувати зліва направо (у бік правої руки) легше, ніж праворуч.

Вертикальне розташування: що вище, то ефективніше («закон вертикального домінування»). Високі люди завжди здаються авторитетнішими, царі не випадково сидять на тронах і носять корони. Виступати тому краще стоячи, а також краще вставати, якщо хочете сказати щось важливе. Вигідно сидіти трохи вище за співрозмовника.

Впливає на ефективність спілкування й саме місце спілкування: є «закон темного кута»: у темному, тісному приміщенні з низькою стелею легше переконувати, ніж у великому та світлому. Якщо обмежити рухливість співрозмовника та розмовляти з ним, затиснувши в кут, комунікативна позиція співрозмовника буде ослаблена.

Впливає на ефективність спілкування й приналежність території — легше переконувати людину на її територію. Якщо начальник викликає підлеглого до себе для розмови, це демонстрація сили, дистанції, тиск на нього. Якщо розмова відбувається на нейтральній території — це демонстрація рівності, краще обговорювати ті проблеми, які вже попередньо обговорювалися і є настрій на їх вирішення. Розмова на території співрозмовника є ефективною, коли прихід до неї є несподіваним, без попередження.