

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ В ПЕРЕМОВИНАХ



Невербальна комунікація

— це обмін і інтерпретація людьми невербальних повідомлень, тобто повідомлень, закодованих і переданих особливим чином, а саме: за допомогою виразних рухів тіла; звукового оформлення мовлення; певним чином організованого мікросередовища, що оточує людину; використання матеріальних предметів, що мають символічне значення. Від вербальних повідомлень невербальні відрізняє велика багатозначність, ситуативність, синтетичність, спонтанність.

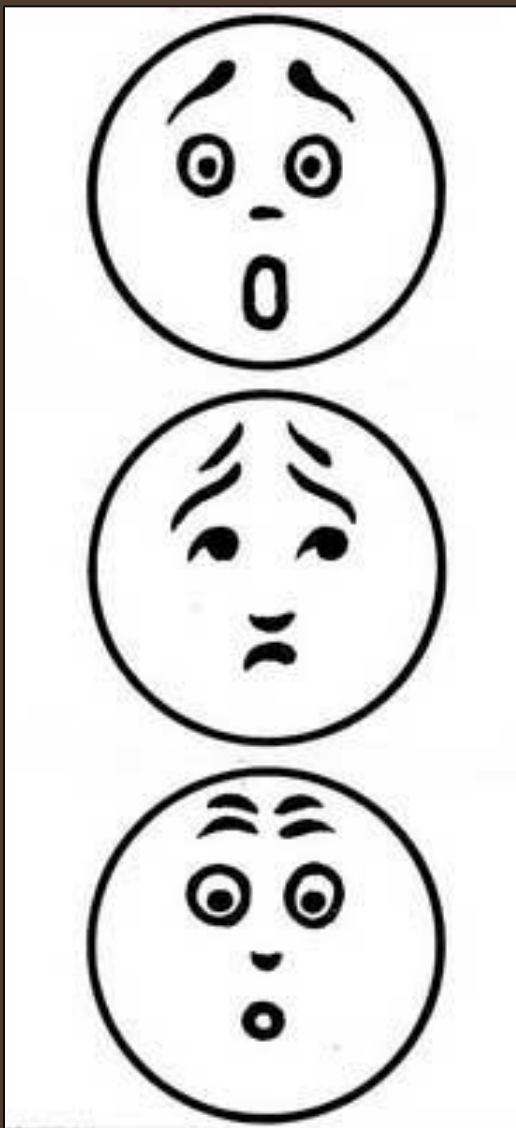
Функції

- 1. *Доповнення*: невербальне повідомлення робить мовлення більш виразним, уточнює його зміст;
- 2. *Спростування*: невербальне повідомлення суперечить вербальному;
- 3. *Заміщення*: невербальне повідомлення використовується замість вербального;
- 4. *Регулювання*: невербальні засоби використовуються для координації взаємодії у спілкуванні.

Особливості:

- ❑ синтетичність;
- ❑ мимовільність, спонтанність;
- ❑ засвоєнність;
- ❑ здійснення за допомогою різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху.





Кінесика — різновид невербальної комунікації, яка використовує оптико-кінетичну систему знаків, що містить жести, міміку, пантоміміку, тобто ця система представлена властивостями загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, поз тіла — пантоміміка).

1. **Тактильно-кінестетична система** невербальної комунікації (такесіка) містить інформаційне навантаження, яке мають рукостискання, поглажування, поплескування, поцілунки.
2. **Ольфакторна система** невербаліки використовує як джерела і канали передачі інформації запахи: запах тіла, запах косметики.
3. **Паралінгвістична система** — це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність.
4. **Екстралінгвістична система** — це включення в мовлення пауз, інших вкраплень, наприклад, покахикування, плачу, сміху, а також сам темп мовлення.

Засоби невербальної комунікації

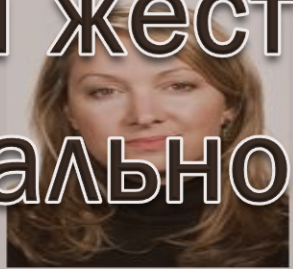


- ◎ **Тілесний контакт**, що виражається у різноманітних формах — поштовхи, поплескування, погладження;
- ◎ **Дистанція між тими, що спілкуються**. Відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості у розмові;
- ◎ **Орієнтація**, тобто розташування тих, що сидять (чи стоять), відповідно один до одного. Орієнтація може змінюватися в залежності від ситуації і свідчить про ступінь суперництва чи співробітництва;
- ◎ **Зовнішній вигляд**. Основна мета — повідомлення про себе. Через свій імідж партнери інформують оточуючих про свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку;
- ◎ **Поза тіла**. Поза звичайно вказує на міжособистісні відносини, на соціальний стан партнера. Вона може змінюватися в залежності від настрою й емоційного стану людини.



- **Вираз обличчя (міміка)** — дає можливість для широкої інтерпретації емоцій, які приховуються чи демонструються, допомагає зрозуміти інформацію, що передається за допомогою мовлення, сигналізує про ставлення до кого-небудь;
- **Жести** — можуть бути не дуже виразні, наприклад, рухи голови чи тіла, але використовуються паралельно з мовленням, щоб щось у ньому виділити, підкреслити, а іноді й замінити його;
- **Погляд** — дозволяє зчитувати найрізноманітніші сигнали: від прояву інтересу до когось чи чогось до демонстрації абсолютної зневаги. Вираз очей знаходиться в тісному зв'язку з мовною комунікацією;
- **Паравербальні і екстравербальні сигнали.** Зміст висловлення може змінюватися в залежності від того, яка інтонація, ритм, тембр голосу були використані для його передачі.

Міміка і жести у невербальному спілкуванні



Міміка — рух м'язів обличчя, що відбиває внутрішньо-емоційний стан — здатна дати щиру інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази несуть більше 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж вимовлені слова.



До міміки відносяться всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад, почервоніння чи збліднення. Сюди ж можна віднести і загальний рух тіла, наприклад, кивок головою, напівоберт.

Чоло, брови, очі, ніс, підборіддя — ці частини обличчя виражають основні людські емоції: *страждання, гнів, радість, подив, страх, відразу, щастя, цікавість, сум.*

При цьому легше за все розпізнаються позитивні емоції: *радість, любов, подив*; важче сприймаються людиною негативні емоції — *сум, гнів, відраза.*

Важливо відзначити, що основне пізнавальне навантаження в ситуації розпізнання щирості почуттів людини несуть брови і губи.



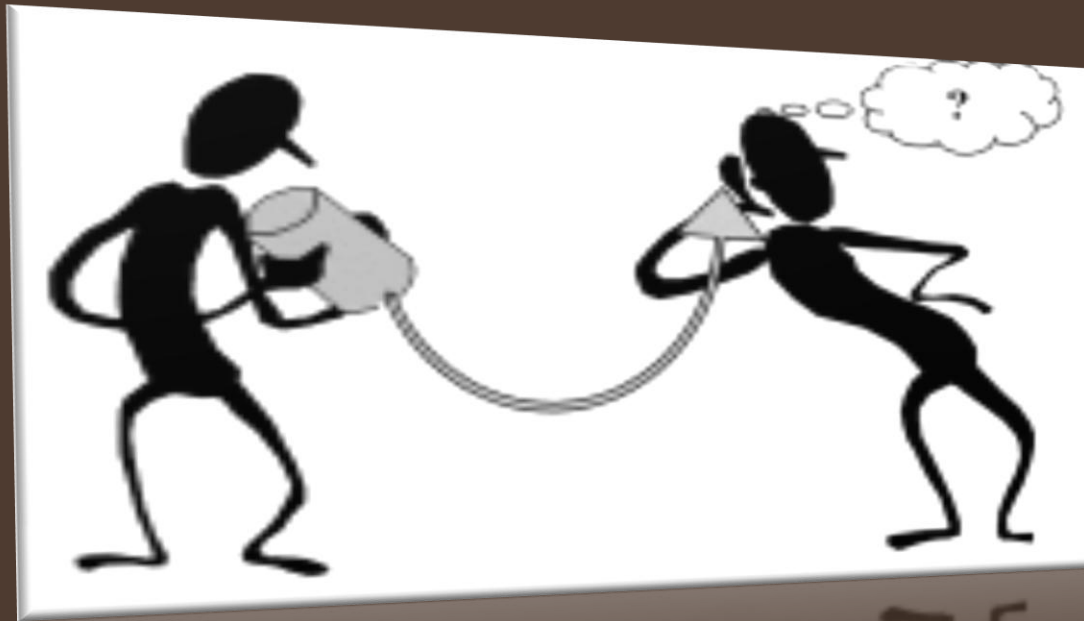
- ❖ Вираз обличчя — це відображення емоцій.
- ❖ Вираз натуральних емоцій завжди є симетричним.



- ❖ Контроль за виразом обличчя дозволяє нам підсилювати, стримувати, нейтралізувати, ховати пережиті емоції.
- ❖ Для підсилення емоції ми робимо нашу міміку більш виразною, більш точною за малюнком, відповідно до очікувань людей, що спостерігають за нами.
- ❖ Емоції нерідко треба маскувати, тобто демонструвати протилежні.

Жест — це зовнішній прояв
внутрішнього емоційно-психологічного
стану людини. Кожен жест людини — це
як слово в мові.





Читаючи жести, ми здійснюємо зворотний зв'язок, що відіграє головну роль у цілісному процесі взаємодії, а групи жестів — це важливі складові зворотного зв'язку. «Безсловесний» зворотний зв'язок може попередити про те, що нам потрібно змінити поведінку, зробити що-небудь, аби досягти потрібного нам результату в спілкуванні.

Багатий «алфавіт» жестів можна розбити на шість груп:

- 1) *Жести-ілюстратори* — це жести-повідомлення: покажчики; диктографи; кінетографи - рухи тілом; жести-«біти»; ідеографи - своєрідні рухи руками, що з'єднують уявлювані предмети.
- 2) *Жести-регулятори* — це жести, що виражають ставлення того, хто говорить. До них відносять усмішку, кивок, напрям погляду, цілеспрямовані рухи руками.
- 3) *Жести-емблеми* — це своєрідні замітники слів чи фраз у спілкуванні.

- 4) *Жести-адаптери* — це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути: а) *почісування, посмикування окремих частин тіла*; б) *торкання партнера*; в) *погладжування, перебирання окремих предметів, що знаходяться під рукою (олівець)*.
- 5) *Жести-афектори* — жести, що виражають через рухи тіла і м'язів обличчя певні емоції.
- 6) *Мікрожести*: рухи очей, збільшена кількість моргань у хвилину, посмикування губ та ін.





Рис. 142. По напрямленню ступеней можно догадаться о намерениях этих мужчин.

Просторово-часовий фактор спілкування

Кожна людина має власну особисту територію, що містить територію її володінь (наприклад, квартиру, будинок, машину, особистий кабінет, стілець), а також, як знайшов доктор Хол, певний повітряний простір навколо тіла.



Проксеміка стверджує, що простір у спілкуванні структурований певним чином, тобто існують оптимальні «зони» для різних видів спілкування, різні для різних типів культур.

Радіус «повітряного міхура», що оточує середню людину (європейці, американці) приблизно однаковий, і його можна розбити на чотири зони:

- ♦ інтимна зона - 15-45 см
- ♦ особиста зона - 45 см — 1-2 м
- ♦ соціальна зона - 1-2 м — 3-4 м
- ♦ суспільна зона - понад 3-6 м

ближня зона

дальня зона



Інтимна зона (15—45 см) — у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди; для неї характерна довіра, тихий голос у спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Дослідження показують, що порушення інтимної зони викликає певні фізіологічні зміни в організмі: частішання биття серця, підвищене виділення адреналіну, приплив крові до голови й ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканність.



- **Особиста, чи персональна зона** (45—120 см) — для повсякденної бесіди з друзями і колегами, припускає тільки візуально-зоровий контакт між співрозмовниками.
- **Соціальна зона** (120—400 см) звичайно витримується під час офіційних зустрічей у кабінетах, як правило, з тими, кого не дуже знають.

The illustration depicts a public zone. In the background, a blue silhouette of a person stands on a grey rectangular platform, holding a black pointer directed towards the upper left. The person is also holding a white rectangular object, possibly a book or a tablet. In the foreground, several teal-colored silhouettes of people are shown from the back, sitting or standing and facing the speaker. The entire scene is set against a white background.

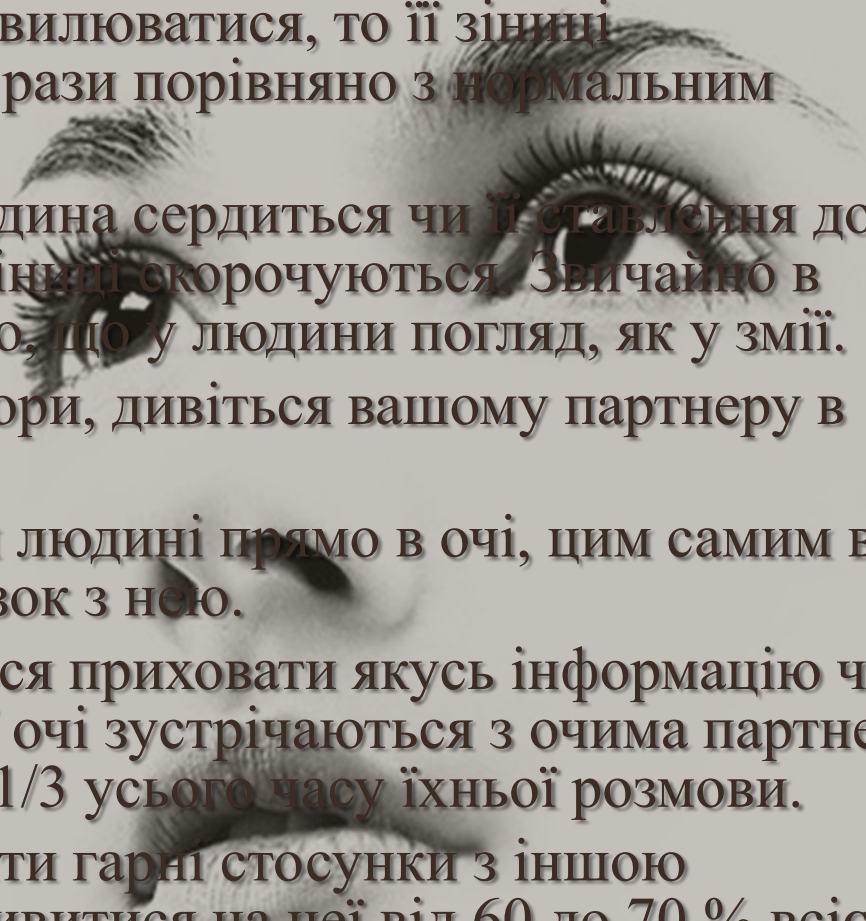
Публічна зона (понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей — у лекційній аудиторії, на мітингу й ін.

Візуальний контакт



- Саме через очі людина одержує більше 80 % інформації.
- Очі називають не тільки «вікном у світ», але й «вікном у душу», тобто у внутрішні психічні процеси. Останні, як відомо, тісно пов'язані з мисленням і всім тим, що відбувається в душі людини.



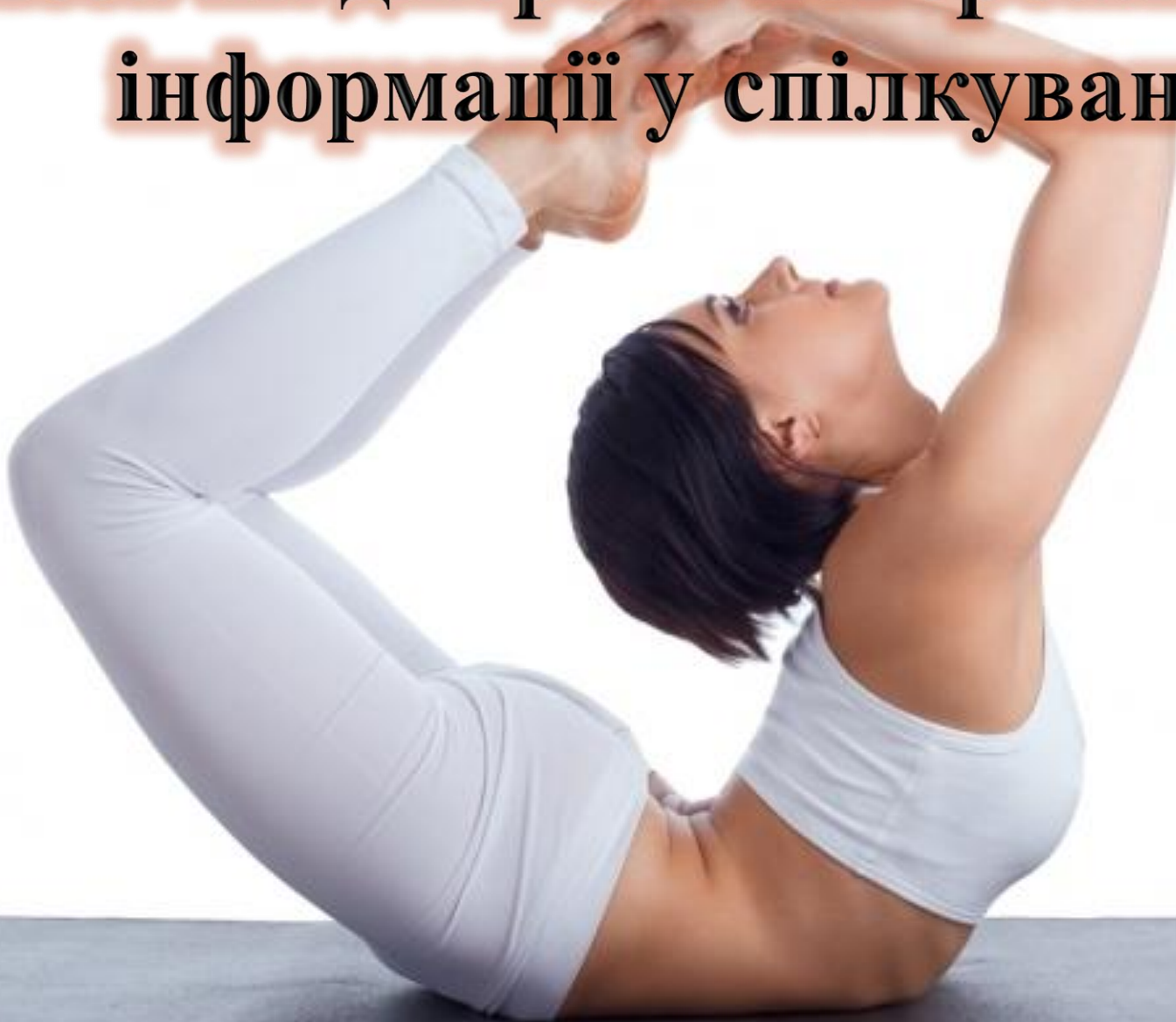
- 
- ☉ Діаметр зіниці збільшується за наявності підвищеного інтересу до того чи іншого об'єкта. Даний інтерес може бути зумовлений як радістю, так і переляком.
 - ☉ Коли людина починає хвилюватися, то її зіниці збільшуються в чотири рази порівняно з нормальним розміром.
 - ☉ З іншого боку, якщо людина сердиться чи її ставлення до ситуації негативне, то зіниці скорочуються. Звичайно в такому разі ми говоримо, що у людини погляд, як у змії.
 - ☉ Коли ви ведете переговори, дивіться вашому партнеру в очі.
 - ☉ Коли ви дивитесь іншій людині прямо в очі, цим самим ви ніби встановлюєте зв'язок з нею.
 - ☉ Коли людина намагається приховати якусь інформацію чи говорить неправду, то її очі зустрічаються з очима партнера по переговорах менше $\frac{1}{3}$ усього часу їхньої розмови.
 - ☉ Для того, щоб встановити гарні стосунки з іншою людиною, ви повинні дивитися на неї від 60 до 70 % всієї тривалості розмови.

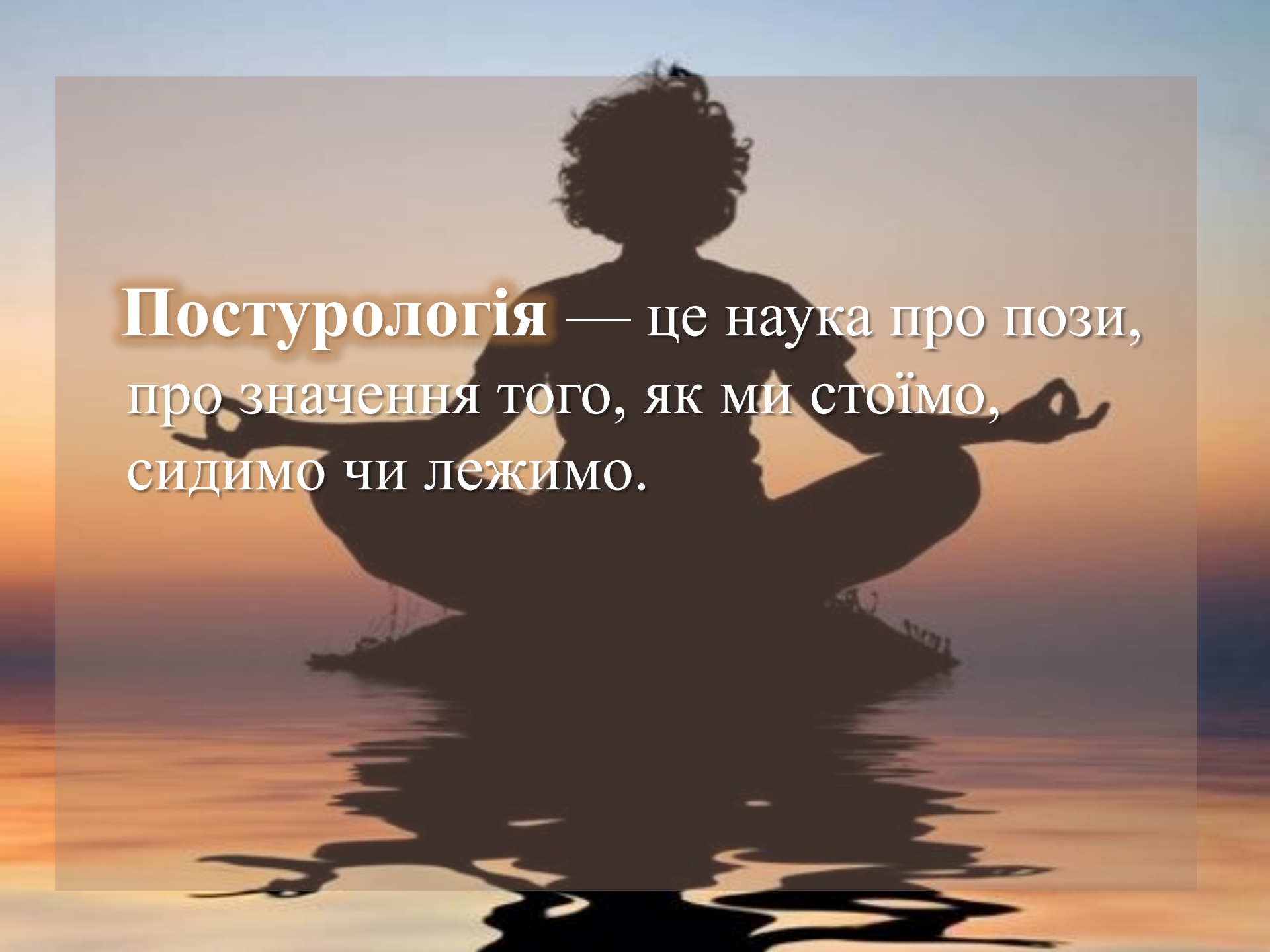
Існують наступні функції погляду:

- 1) інформаційний пошук, тобто «запит» про зворотний зв'язок;
- 2) оповіщення про звільнення каналу зв'язку;
- 3) «самоподача»;
- 4) встановлення і визнання певного рівня соціальної взаємодії;
- 5) підтримка стабільного рівня психологічної близькості (рівень «інтимності»).

- ~ Занадто ж широко розплющені («витріщені») очі свідчать про посилення оптичної прихильності до навколишнього світу.
- ~ Прикриті, «завішені» очі є найчастіше ознакою інертності, байдужості, зарозумілості, нудьги чи сильної втоми.
- ~ Звужений чи прищулений погляд означає або сконцентоване пильне спостереження, або (у сполученні з поглядом збоку) підступність, хитрість.
- ~ Прямий погляд з обличчя, повністю зверненого до партнера, демонструє інтерес, довіру, відвертість, готовність до прямої взаємодії.
- ~ Погляд збоку кутами очей свідчить про відсутність повної віддачі, скепсис, недовіру.
- ~ Погляд знизу (при схиленій голові) вказує або на агресивну готовність до дій, або (при зігнутій спині) — на підпорядкованість, покірність, послужливість.
- ~ Погляд зверху вниз (при відкинутій голові) виявляє почуття переваги, зарозумілість, презирство, пошук панування.
- ~ Погляд, що ухиляється, вказує на непевність, скромність чи боязкість, можливо, почуття провини.

Поза як джерело невербальної інформації у спілкуванні



A silhouette of a person with curly hair, seen from behind, sitting in a lotus yoga position on a calm body of water. The person's reflection is clearly visible in the water below. The background is a soft, warm sunset sky with orange and yellow hues. The text is overlaid on the left side of the image.

Постурологія — це наука про пози,
про значення того, як ми стоїмо,
сидимо чи лежимо.



✚ Виражаючи дружнє відношення, ми повертаємося обличчям до іншої людини, злегка розводимо руки в сторони, долоні звертаємо до партнера. При цьому ноги звичайно на ширині плечей, голова нахилена убік.

✚ Якщо руки в людини складені на грудях, а голова опущена і повернена у бік, протилежний від співрозмовника, виходить, цю людину щось мучить чи їй просто не хочеться з вами розмовляти.

✚ Якщо ж хтось стає навпроти вас, уперши руки в боки, до того ж виставляє вперед ногу, — у цьому випадку найкраще ухилитися від розмови (якщо вам не до душі словесна перепалка).

Розрізняють так само кілька типів ходи:

- ❖ ритмічна хода — розслаблена форма припіднятого, але врівноваженого настрою; типова для тих, що гуляють;
- ❖ рівномірна хода (за типом армійського маршового крока) — вольова діяльність чи прагнення до мети;
- ❖ широкі кроки — часто ознака екстраверсії, цілеспрямованості, заповзятливості, невимушеності; мислення, що абстрагується;
- ❖ короткі, маленькі кроки — частіше ознака інтроверсії, обережності, швидкого мислення і реакції, стриманості, схильності до розрахунків, тип мислення скоріше конкретний;
- ❖ ритмічно-сильна хода (з посиленням рухом стегон) — наївно-інстинктивні і самовпевнені натури; розгойдування плечей у резонанс — в основному афективні, самозакохані індивіди;
- ❖ хода, що шаркає, «провисаюча» — відмова від болючих зусиль і прагнень, млявість, повільність, лінощі;
- ❖ тверда, кутаста, ходульна, дерев'яна хода — «зажатість», недостатність контактів, боязкість;
- ❖ постійне підведення вгору (на напружених носках ніг) — прагнення догори, зумовлене сильною потребою, почуттям переваги, особливо інтелектуальної.

Також є кілька способів того, як людина сидить:

- ⦿ закрита посадка (ноги і ступні зімкнуті) — страх контактів, недостатність внутрішньої впевненості в собі;
- ⦿ безтурботно-відкрита посадка (ноги чи принаймні стегна широко розставлені) — недостатність дисципліни, лінощі, байдужо-примітивна безцеремонність;
- ⦿ ноги покладені одна на іншу — природна самовпевненість, добросердий настрій, немає готовності до діяльності чи захисту;
- ⦿ посадка на кінчику стільця з прямою спиною — високий ступінь зацікавленості у предметі розмови;
- ⦿ посадка при постійній готовності підхопитися (наприклад, одна ступня під сидінням стоїть цілком, інша — за нею на носку) — типова для невпевнено-боязких чи злобно-недовірливих натур.