

Фахівцями із спілкування підраховано, що сучасна людина вимовляє за день близько 30 тисяч слів або приблизно 3 тисячі слів в годину. Мовне спілкування, як правило, супроводжується несловесними діями, що допомагають зрозуміти і осмислити мовний текст. Ефективність будь-яких комунікаційних контактів визначається не лише тим, наскільки зрозумілі співрозмовникові слова і інші елементи вербальної комунікації, але і умінням правильно інтерпретувати візуальну інформацію, тобто погляд партнера, його міміку і жести, рухи тіла, позу, дистанцію, темп і тембр мови. Адже навіть якщо мова є найефективнішим і продуктивнішим інструментом людського спілкування, все ж вона не є єдиним інструментом. Вчені встановили, що за допомогою мови ми передаємо не більше 35% інформації своїм співрозмовникам. Разом з мовою існує досить велике число засобів спілкування, які також служать засобом повідомлення інформації, і ці форми спілкування вчені об'єднали поняттям «невербальна комунікація». Жести, міміка, пози, предмети, що оточують нас, звичні для нас дії — усі вони є певним видом повідомлень, що дістали назву невербальних повідомлень, тобто слів, що відбуваються без використання. На їх частку доводиться решта 65% інформації, що передається в процесі комунікації.

Невербальна комунікація — це система символів, використовуваних для передачі повідомлення і призначена для повнішого його розуміння, вона незалежна від психологічних і соціально-психологічних якостей особистості, має досить чіткий круг значень. Знакову систему, що доповнює і посилює, а іноді і замінює засоби вербальної комунікації — слова, утворюють засоби невербальної комунікації — жести, міміка, інтонації, паузи, сміх, сльози та інше. Ми зазвичай формулюємо свої думки у вигляді слів, наші ж поза, міміка і жести виникають мимоволі, поза нашої свідомості. Засоби невербальної комунікації як своєрідна мова почуттів є таким же продуктом громадського розвитку, як і мова слів. Завдяки невербальному спілкуванню людина дістає можливість психологічно розвиватися ще до того, як вона засвоїла і навчилася користуватися мовою (близько 2–3 років). Крім того, сама по собі невербальна

поведінка сприяє розвитку і вдосконаленню комунікативних можливостей людини, внаслідок чого вона стає більше здатною до міжособистісних контактів і відкриває для себе ширші можливості для розвитку. У роботі В. А. Лабунської піддаються ґрунтовному обговоренню питання про функції невербального спілкування. Говорячи про те, що невербальне спілкування в міжособистісній взаємодії багатофункціональне, автор вказує на ряд функцій невербального спілкування: – створює образ партнера по спілкуванню; – виступає способом регуляції просторово-часових параметрів спілкування; – виступає показником статусно-ролевих стосунків; – є індикатором актуальних психічних станів особи; – виконує функцію економії мовного повідомлення; – виступає в ролі уточнення, зміни в розумінні вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного; – виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження.

Невербальне спілкування, більш відоме як мова поз і жестів, включає усі форми самовираження людини, які не спираються на слова. Психологи вважають, що читання невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування. • близько 70% інформації людина сприймає саме по зоровому (візуальному) каналу; • невербальні сигнали дозволяють зрозуміти істинні почуття і думки співрозмовника; • наше відношення до співрозмовника нерідко формується під впливом першого враження, а він, у свою чергу, є результатом дії 14 невербальних чинників — ходи, виразу обличчя, погляду, манери триматися, стилю одягу і так далі.

Особливо цінні невербальні сигнали тому, що вони спонтанні, несвідомі і, на відміну від слів, завжди щирі. По невербальному каналу інформація транслюється в найрізноманітніших формах, які, на відміну від знакових, завжди багатозначні. Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за участю різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху. На основі полісенсорної природи невербальної комунікації виділяються наступні системи: акустична, оптична, кінестетична, ольфакторна системи невербального спілкування. Акустична

система являє собою різні якості голосу комунікатора (тембр, висота, гучність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси. Не менше значення мають і різноманітні вкраплення в мову — паузи, покашлювання, сміх і інше. До оптичної системи відносяться зовнішній вигляд і виразні рухи людини — жести, міміка, пози, хода. Кінестетична система — це дотики, інформаційна цінність яких пов'язана в основному з такими параметрами, як сила, тиск. Ольфакторна система включає смак і нюх. Вони в найменшій мірі задіяні в комунікативному процесі на рівні свідомості, проте при цьому відзначається, що смак і нюх незалежно від нашої волі, на підсвідомому рівні активно беруть участь в спілкуванні і впливають на взаємовідносини людей.

Усі види невербальних повідомлень не ізольовані, а знаходяться у взаємодії, іноді доповнюючи один одного, іноді суперечачи один одному. Невербальні засоби спілкування вивчають наступні науки:

- **Кінесика** — вивчає зовнішні прояви людських почуттів і емоцій: міміку, жестикуляцію, пантоміміку, моторику тіла.
- **Такесика** — досліджує дотик у ситуації спілкування: рукостискання, поцілунки, торкання.
- **Проксемика** — вивчає положення людей у просторі при спілкуванні.
- **Просодика** — включає паралінгвістику (інтонація, гучність, тембр, темп мови) та екстралінгвістику (паузи, зітхання, сміх, дикція).

Кінесика — це не лише «мова тіла» (жести, міміка, пози, погляд), а й поняття для позначення різних рухів людини. Жестикуляція часто стає єдиною можливим засобом спілкування між людьми, що говорять різними мовами.

Під кінесикою прийнято розуміти зорово сприйманий діапазон рухів, що виконують експресивно-регулятивну функцію в спілкуванні. Кінесика — це не лише «мова тіла» (жести, міміка, пози, погляд), а й поняття, що використовується для позначення різних рухів людини, найчастіше при вивченні рухів рук та обличчя. До них відносять також такі рухи, які пов'язані

з використанням предмета: ляскання дверима, поскрипування стільцем, почерк.

Невербальні компоненти кінесики несуть велике інформаційне навантаження. Найбільш показовими є випадки, коли до допомоги кінесики прибігають люди, що говорять на різних мовах. Жестикуляція при цьому стає єдиною можливим засобом спілкування і виконує суто комунікативну функцію.

Міміка — зовнішнє вираження психічних станів, у першу чергу емоційних, що проявляється в сукупності координованих рухів лицьових м'язів. У особистих стосунках для виявлення суті емоційних реакцій ми насамперед звертаємо увагу на обличчя співрозмовника, яке як канал невербальної комунікації є провідним засобом спілкування. Воно здатне передавати емоційний і змістовний підтекст мовних повідомлень і служити регулятором процедури спілкування партнерів.

Відомо, що сильно рухлива міміка свідчить про жвавість і швидку змінюваність сприйняття вражень і внутрішніх переживань, про легку збудливість від зовнішніх подразників. Малорухома міміка в цілому вказує на постійність душевних процесів. Подібна міміка асоціюється із спокоєм, постійністю, розсудливістю, надійністю, перевагою і урівноваженістю. Монотонність і рідкісна зміна форм вказують на слабку імпульсивність партнера по спілкуванню. Така поведінка характерна при виключно монотонних душевних станах нудьги, печалі, байдужості.

Мімічні рухи підрозділяються на:

1. агресивно-наступальну міміку — гнів, злість, жорстокість;
2. активно-оборонну — відраза, презирство, ненависть;
3. пасивно-оборонну — покірність, приниження;
4. орієнтовано-дослідницьку спрямованість;
5. міміку задоволення — незадоволення;
6. маскувальні вирази — приховання істини, двозначності, нечесності.

Контроль за виразом обличчя дозволяє нам посилювати, стримувати, нейтралізувати, приховувати переживані емоції. Для посилення емоції ми робимо нашу міміку виразнішою, точнішою відповідно до очікувань людей, які спостерігають за нами.

Лоб, брови, рот, очі, ніс, підборіддя — ці частини обличчя виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, здивування, страх, відразу, щастя, інтерес, печаль. Якщо ви хочете дізнатися, чи зможе людина, яка пропонує вам свої послуги, стати діяльним і працездатним службовцем, спостерігайте за його лобом і бровами під час розмови. Якщо він підводить брови і на лобі утворюються горизонтальні зморшки, він може бути діяльною людиною, але нервовою, і діяльність його напевно буде безладною і нерівномірною. Якщо ж він зводить брови, внаслідок чого його лоб натягається, і між очима з'являються дві або три вертикальні зморшки, то це людина, яка може вслухатися і зосередитися: вона дуже хоче працювати і має бажання досягти успіху. Така людина може далеко просунутися по службі.

Певну інформацію несуть і губи співрозмовника. Якщо губи стиснуті і їх краї опущені — співрозмовник ображений, можливо, затаїв злість. Губи не напружені, але зібрані разом і трохи подані вперед — співрозмовник зібраний, акуратний, цілеспрямований. Губи подані вперед і тонко та нервово тремтять — співрозмовник ображений, він слабка, але не зла людина. Нижня губа подана вперед і опущена вниз — демонстрація гидливості

Візуальна взаємодія (контакт очей)

Візуальна взаємодія — виключно важливий компонент процесу комунікації. Очі є важливим виразним органом. Помічено, що людина намагається приховати свою інформацію (чи бреше), якщо її очі зустрічаються з очима партнера менше третини часу розмови. Якщо ж погляд зустрічається з очима партнера більш ніж дві третини часу спілкування, можна припустити, що вона вважає партнера цікавим співрозмовником або бажає доброзичливих стосунків з ним.

Очі виражають усю гамму людських почуттів. Швидкі, короткі, такі, що повторюються погляди — сигнал до встановлення контакту. Прагнення уникнути погляду — одна з ознак утруднень і бар'єрів у спілкуванні. Пильний, нерухомий погляд — прагнення підпорядкувати собі співрозмовника.

По своїй специфіці погляд може бути:

- **діловим** — коли він фіксується в районі лоба співрозмовника, створюючи серйозну атмосферу партнерства;
- **світським** — коли погляд опускається нижче рівня очей (до губ), що сприяє невимушеному спілкуванню;
- **інтимним** — коли погляд спрямований нижче обличчя, на інші частини тіла до рівня грудей, що свідчить про більшу зацікавленість.

Погляд скоса говорить про критичне або підозріле ставлення до співрозмовника. Погляд, стійко спрямований у перенісся або трохи вище, характеризує грубо-домінуючу, антипартнерську поведінку. Відсутність прямого погляду теж небезпечна — у людини, особливо якщо вона знаходиться в залежному положенні, може виникнути враження, що спілкування з ним у тягар, що він не цікавий.

Величина зіниць також має значення: вони розширюються у збудженої людини і звужуються у сердитого чи похмурого, наповненого підозрами. Мова очей, на думку психологів, дуже важлива для самовідчуття в процесі спілкування.

Жести як невербальні сигнали

Жести — рухи, що мають сигнальне значення. Вони не лише супроводжують мову, а й дозволяють зробити висновки про ставлення людини до події, особи чи предмета. Жест може виражати бажання, внутрішній стан, емоції. Особливості жестикуляції можуть служити підставою для висновку про якість людини. Саме тому жести відносять до виразних рухів.

У літературі зустрічаються класифікації жестів за різними підставами.

Класифікація жестів

За фізичною природою жести поділяють на дві великі групи:

- головні;
- мануальні (ручні).

Мануальні жести включають підгрупи: одноручні, дворучні, пальцові, кистьові, ліктьові, плечові або змішані. Рукам доступні близько семисот різних рухів і положень.

Приклади значень жестів кисті:

- долоня вгору — довірче положення;
- долоня вперед — відмова;
- складання долоні — згода, прохання, благання;
- піднятий палець — попередження;
- дотик до лоба — роздум;
- руки у боки — виклик.

За функціями жести поділяють на:

- **комунікативні** — вітання, прощання, загрози, привертання уваги, запрошення, заборони, образливі, дратуючі;
- **описово-образотворчі** — підкреслюють і супроводжують мову, але поза контекстом втрачають сенс;
- **модальні** — виражають схвалення, незадоволення, іронію, недовіру, невпевненість, страждання, роздум, радість, здивування тощо.

Додаткові класифікації

Алан Піз виділяє:

- **вказівні жести** — спрямовані на предмети чи людей;
- **посилюючі жести** — підкріплюють висловлювання;
- **демонстративні жести** — пояснюють стан справ;
- **дотикові жести** — встановлюють соціальний контакт або пом'якшують значення висловлювань.

Жести бувають довільними (свідомими) і мимовільними (несвідомими). Мимовільні можуть бути природженими або придбаними. Наприклад, здатність посміхатися у сліпих і глухих від народження дітей є природженою.

Класифікація Л.Д. Столяренка

- **Жести-ілюстратори** — повідомлення: покажчики, піктографи, кінетографи, жести-«біти», ідеографи.
- **Жести-регулятори** — виражають ставлення мовця до чогось (посмішка, кивок, напрям погляду).
- **Жести-емблеми** — замітники слів або фраз (наприклад, рукостискання як «здрастуйте»).
- **Жести-адаптори** — специфічні звички (почухування, погладжування, перебирання предметів).
- **Жести-аффектори** — виражають емоції через рухи тіла і м'язів обличчя.

Таким чином, **контакт очей і жести** є ключовими елементами невербальної комунікації, які доповнюють і підсилюють вербальне спілкування, формуючи повноцінну картину взаємодії між людьми.

Поза як інформативний компонент

Ще один інформативний компонент — поза. По позах можна визначити психічний стан людини, деякі риси її характеру, культурний рівень, ставлення до людей, етнічне походження.

Найбільш вивчені три групи поз, що виражають відношення до партнера:

1. **Відкритість або закритість.** Закриті пози — схрещені на грудях руки; сплетені в замок пальці; руки, що фіксують коліно у позі «нога на ногу»; відхилення спини назад — відповідають внутрішній закритості в контакті. Відкрита поза, що вказує на готовність до спілкування: людина посміхається, голова і тіло повернені до партнера, тулуб нахилений вперед.
2. **Домінування або залежність.** Домінування проявляється у «нависанні» над партнером, руці, «забутій» на плечі співрозмовника. Залежність — у погляді знизу, ситуативній сутулості.
3. **Протистояння або гармонія.** Протистояння — людина стоїть, стиснувши кулаки, руки у боки, плече виставлене вперед. Гармонія — пози синхронізовані, відкриті, вільні.

Хода

Хода — елемент кінесичної підструктури, пов'язана з позою. Характер ходи вказує як на фізичне самопочуття і вік людини, так і на її емоційний стан.

Елементами ходи є ритм, швидкість, довжина кроку, тиск на поверхню. Саме ці параметри формують образи рівної, плавної, упевненої, твердої, важкої, винуватої та інших видів ходи.

Дотик (такесика)

Дотик у ситуації спілкування — рукостискання, поцілунки, торкання, погладжування, відштовхування — вивчає такесика.

Люди торкаються один до одного з різних причин, різними способами і в різних місцях. Дослідження показують, що людині потрібна і бажана яка-небудь форма тактильної стимуляції. Проте інтенсивність і частота дотику відрізняються від культури до культури, залежать від статі, віку, статусу і типу особи.

Дотики повідомляють як про емоційний стан, так і про характер взаємодії. Серед дотиків можна виділити:

- **Професійні** — використовуються виключно в професійних або функціональних цілях, мають безособистісний характер.
- **Ритуальні** — рукостискання, дипломатичні поцілунки.
- **Дружні.**
- **Любовні.**

У сучасному житті при вітанні ми використовуємо рукостискання. Вони можуть передавати одне з трьох типів стосунків: перевага, визнання переваги або рівність.

- Якщо долоня спрямована донизу — ви «хазяїн положення».
- Якщо долоня спрямована догори — ви демонструєте визнання переваги партнера.
- Якщо обидві руки простягаються у вертикальному положенні — рукостискання рівноправне.

Просторова організація (проксемика)

Просторова організація значною мірою позначається на процесі взаємодії людей. Дослідження цього компонента комунікації відомим американським ученим Е. Холлом привели до утворення нової наукової області — проксемики, яку сам автор називає «просторовою психологією».

Вибір дистанції спілкування визначається соціальним престижем тих, хто спілкується, національно-етнічними ознаками, статтю, віком, характером взаємовідносин партнерів.

У різних джерелах описані чотири категорії просторової комунікації:

- **Інтимна зона (15–46 см).** Головна зона, що строго охороняється людиною. Допуск у неї дозволений лише тим, хто перебуває у тісному емоційному контакті. Характерні довірчість, неголосний голос, тактильний контакт. Порушення інтимної зони викликає фізіологічні зміни: прискорене серцебиття, виділення адреналіну, прилив крові до голови. Є також надінтимна підзона (до 15 см), доступна лише через фізичний контакт.
- **Особиста зона (46 см – 1,2 м).** Відстань між знайомими людьми, що підтримують розмову. Припускає лише візуально-зоровий контакт.
- **Соціальна зона (1,2 м – 3,6 м).** Дистанція між сторонніми людьми під час офіційних зустрічей у кабінетах чи службових приміщеннях.
- **Публічна зона (понад 3,6 м).** Використовується при зверненні до великої групи людей — у лекційній аудиторії, на мітингу тощо.

Персональний простір

Персональний простір у кожного з нас має свої розміри. Чим більше персональний простір у людини, тим більший емоційний стрес вона відчуває в умовах скупченості, тим гірше в цих умовах виконує завдання, що вимагають нестандартного підходу, оригінального рішення.

Відчуття скупченості призводить до зростання дратівливості, до стресу і конфліктів. Помічено, що урівноважена людина з почуттям власної гідності підходить до співрозмовника ближче, тоді як неспокійні, нервові люди намагаються триматися чимдалі, особливо від співрозмовника протилежної статі.

Організація і кут спілкування

Організація і кут спілкування є важливими проксемічними компонентами невербальної системи.

- Розміщення за столом поруч сприяє нормальній спільній роботі, співпраці.
- Розміщення по діагоналі створює відчуття невимушеності, певної свободи.
- Позиція лицем до лица (навпаки) може посилити напруженість і контроль один за одним, викликати конфлікт, таке спілкування носить суперницький або оборонний характер.
- При звичайній дружній бесіді займають кутову позицію.

Просодика

Просодика вивчає інтонацію, гучність, тембр голосу, темп мови, паузи, зітхання, кашель, сміх, дикцію. Інтонація — це сукупність звукових засобів мови, організуючих мовлення. Це ритміко-мелодична сторона мови.

Основними її елементами є мелодія, ритм, інтенсивність, темп, тембр, а також фразове і логічне наголоси. Інтонація дозволяє виражати думки і почуття не лише разом із словом, але й окремо від нього, а іноді й усупереч йому. Та сама фраза залежно від інтонації може набувати різного сенсу.

Можна говорити упевненим і ниючим, приймаючим і вибачливим, тріумфуючим і зневажливим тоном. Часто люди реагують саме на інтонацію, а не на слова.

Голос і сміх

Голос є важливим засобом вираження цілого діапазону суб'єктивних почуттів і сенсів. Занадто гучна мова дратує слухача, занадто тиха — швидко стомлює, і мовця перестають слухати.

Ентузіазм, радість, недовіра зазвичай передаються високим голосом. Горе, печаль, втома звучать м'яко, приглушено, з пониженням інтонації до кінця фрази.

Сміх може звучати м'яко або з металевими нотками, щиро чи роблено. У деяких ситуаціях сміх — це найкращий спосіб зняти напруженість або уникнути занурення в хворобливі почуття. Він має великий позитивний потенціал, і його наявність у помірних дозах є ознакою хорошої атмосфери.

Тон і темп мови

Тон і темп мови можуть багато що сказати про емоційний стан людини.

- Спокійний, упевнений голос має цілющі властивості, що позитивно впливають на слухача.
- Роздратований, озлоблений голос передає стресовий стан мовця.
- Глухість або дзвінкість голосу видає вік людини.
- Швидка мова — ознака стурбованості або схвильованості, а також прагнення переконати співрозмовника.
- Повільна мова — ознака пригніченого стану або зарозумілості.

Оптимальний темп мови — близько 120 слів на хвилину. Низький, глухий, багатий інтонаціями голос асоціюється з людиною цілеспрямованою, вольовою, рішучою.

Пауза

Пауза — один з елементів невербального спілкування. За її допомогою можна зробити інтонацію виразнішою.

Дотримуючись паузи, ми надаємо можливість говорити партнерові, стимулюємо діалог. Наявність пауз створює у бесіді відчуття неквапливості, продуманості. Пауза дає можливість додати щось до вже сказаного, поправити, уточнити повідомлення. Вона підкреслює значущість сказаного, необхідність осмислити й зрозуміти його.

Окрім логічних і емоційних пауз існують паузи-роздуми. Вони потрібні, щоб підшукати приклад, вдало сформулювати думку. Пауза допомагає добитися кращого впливу на слухачів, підкреслити важливе.

Голос як показник

Хоча індивідуальні характеристики голосу не можуть служити надійним показником особистості, слід пам'ятати про важливу особливість сприйняття людини по голосу.

Слухачі схильні наділяти більш високими достоїнствами людей з більш абсолютно звучною мовою (приємний тембр, інтонації тощо). Володарям красивої мови приписують не лише високі інтелектуально-естетичні та психологічні якості (симпатичність, інтелігентність, вченість, доброзичливість, великодушність, почуття власної гідності), але й значно більш високі партнерські та ділові характеристики (компетентність, надійність, ініціативність, енергійність, упевненість, зацікавленість).

Роль невербальних комунікацій

Проблема невербального спілкування займає дуже важливе місце в загальній структурі комунікації та має багатовікову історію.

Аналіз усіх систем невербальної комунікації показує, що вони, маючи здатність не лише посилювати або послабляти вербальну дію, допомагають виявляти наміри учасників комунікативного процесу.

Невербальні засоби комунікації особливо цінні тому, що їх прояв обумовлений імпульсами нашої підсвідомості. Відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє довіряти цій мові більше, ніж звичайному мовному каналу спілкування.

Жести, міміка і рухи людини — це точні індикатори його внутрішнього душевного стану, думок, емоцій і бажань.

Невербальні засоби спілкування допомагають людям орієнтуватися в різних соціальних ситуаціях і регулювати свою поведінку, глибше розуміти один одного і відповідно будувати свої стосунки, швидше сприймати соціальні норми і коригувати свої дії.

Вони є дуже важливими складовими людського спілкування, досягнення якого може стати «царською дорогою» до внутрішнього життя вашого співрозмовника, а також у ваш власний внутрішній світ.

Інформаційний потенціал невербальної комунікації

Невербальна комунікація — це обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їх інтерпретація. Вона можлива тому, що за усіма цими знаками і символами в кожній культурі закріплено певне значення, зрозуміле оточуючим.

Невербальні повідомлення здатні передавати велику інформацію:

- про особу комунікатора (темперамент, емоційний стан, особові властивості, комунікативну компетентність, соціальний статус, самооцінку);
- про відношення комунікантів один до одного (близькість або віддаленість, тип стосунків — домінування чи залежність, розташованість чи нерозташованість);
- про динаміку їх взаємовідносин;
- про ставлення учасників комунікації до самої ситуації (наскільки комфортно вони почувають себе, чи цікаво їм спілкування, чи прагнуть вони швидше завершити його).

Взаємозв'язок вербальної і невербальної комунікації

У процесі комунікації невербальне спілкування є її складовою частиною і взаємозв'язане з вербальним. Елементи вербальної і невербальної комунікації можуть доповнювати, спростовувати і заміщати один одного.

На практиці цей взаємозв'язок проявляється у кількох варіантах:

1. **Доповнення.** Невербальне спілкування може доповнювати вербальне повідомлення. Наприклад, якщо ви посміхаєтеся і говорите: «Привіт, як справи?», то ці дві дії доповнюють одна одну. Посмішка робить мову виразнішою, уточнює і роз'яснює її. Мова краще розуміється, якщо вона супроводжується жестами (наприклад, піднятий вгору вказівний палець для привертання уваги).

2. **Спростування.** Невербальна поведінка може суперечити вербальним повідомленням. Якщо ви не дивитесь в очі співрозмовникові і говорите: «З вами дуже приємно розмовляти», то така невербальна дія спростовує ваше позитивне повідомлення. Якщо ви говорите, що раді когось

бачити, але при цьому хмуритеся і говорите сухо, співрозмовник засумнівається у вашій щирості.

3. **Заміщення.** Невербальні вчинки можуть замінювати вербальні повідомлення. Наприклад, дитина може вказати на іграшку замість того, щоб сказати: «Хочу цю іграшку». У шумній аудиторії жестами можна показати приятелеві, що ви запрошуєте його вийти. У магазині можна жестом вказати продавцеві на потрібний товар.

4. **Регулювання.** Невербальні дії можуть служити регуляторами вербального спілкування. Це використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми. Для підтримки бесіди часто використовують жести, зміну пози, дотик. Наприклад, по кивку голови, погляду, інтонації або нахилу тулуба можна зрозуміти, що прийшла черга іншого учасника вступити в розмову.

Невербальна дія може повторювати вербальне повідомлення: прохання говорити тихіше супроводжується додатком вказівного пальця до губ. Люди використовують невербальне спілкування для того, щоб повніше, точніше і зрозуміліше виразити свої думки, почуття, емоції. Це є загальним для усіх культур, хоча тим або іншим знакам у різних культурах надається різне значення.

Отже, для спілкування з представниками інших культур необхідно знати і розуміти невербальні форми спілкування, властиві цій культурі. Несловесні засоби грають значну роль у процесі комунікації. Вони не тільки дублюють, підсилюють чи замінюють мовну комунікацію, але й підтверджують або заперечують інформацію, доповнюють зміст висловлювання, акцентують важливі моменти, контролюють і регулюють процес.

Довіра до невербальних сигналів

Саме невербальні засоби дають можливість зрозуміти справжні почуття і думки співрозмовника, оскільки їх поява обумовлена імпульсами підсвідомості. Відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє довіряти невербальній мові більше, ніж вербальному каналу.

За даними опитувань, ступінь довіри словам становить близько 20%, а невербальним засобам — 30%. Більш того, невербальна поведінка дає можливість пізнати людину, формує наше ставлення до неї.

Невербальна комунікація як засіб пом'якшення

Невербальна комунікація може застосовуватись і як засіб “пом'якшення” вербальної. Традиційним є використання несловесних каналів комунікації у діяльності найбільш закритих організацій — секретних служб і містичних братств.

Як бачимо, невербальне спілкування займає важливе місце в нашому житті. На це вказував Г.В. Колшанський, підкреслюючи, що несловесні знаки — це не залишок мовної системи, а особливий функціональний компонент парамовної системи, тобто комунікативна підсистема, яка доповнює функцію вербальної комунікативної системи.

Різноманітність невербальних сигналів

Невербальних сигналів у нашому житті використовується дуже багато — навіть за приблизними підрахунками близько 1 мільйона.

У широкому розумінні до них відносяться предметні знаки-символи, у вузькому — знаки, пов'язані із зовнішністю та тілом людини. Ці несловесні знаки досить різноманітні і включають кілька підсистем:

Проксеміка — організація простору і часу спілкування (відстань між комунікантами, їх спрямованість, час, тактильний контакт).

Оптико-кінесична підсистема — зовнішній вигляд суб'єкта, міміка, пантоміміка, рухи тіла.

Візуальний контакт.

Екстралінгвістична підсистема — паузи та неканонічні звуки.

Етикетне використання невербальних засобів

Невербальні знаки, які обслуговують певну комунікативну ситуацію, перебувають у впорядкованих відношеннях між собою і зі словесними знаками, разом tworячи гіперпарадигму знаків цієї ситуації. Їх уживання має

переважно стереотипізований характер і підлягає правилам, які формалізують і автоматизують процес спілкування.

Таким чином, можна говорити про етикетне використання мовних і позамовних засобів, що називають спілкувальним етикетом. Порушення стандартів культурної поведінки, етичних та естетичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів призводить до непорозумінь і конфліктів.

Комунікативна компетентність

Етикетне спілкування потребує високого рівня усвідомленості й творчої активності у використанні словесних і несловесних знаків. Людина, крім уміння знайти адекватну вербальну структуру, повинна мати навички комунікативно-виконавської діяльності — систему вмінь, яка єдність голосових, мімічних, візуальних і моторно-психологічних процесів.

Особистість має керувати своїм сприйняттям і організовувати його: правильно оцінювати соціально-психологічне налаштування партнера, встановлювати контакт, прогнозувати хід комунікації.

Компетентність у спілкуванні має загальнолюдські характеристики. Сильні, мотивовані емоції переживаються однаково всіма людьми, тому знаки-симптоми цих почуттів мають інтернаціональний характер. Водночас існує культурна невербальна поведінка, притаманна окремим народам чи етнічним групам, обумовлена традиціями та національним характером.

Міжкультурна комунікація

Подібність або різниця моральних, етичних вимірів, звичаїв, мовних і немовних стандартів може призвести до проблем у міжкультурній комунікації.

Тому сьогодні важливим є не лише оволодіння іноземною мовою, а й набуття навичок спілкування з представниками різних народів. Існує національний стиль спілкування — типові особливості мислення і стереотипи поведінки представників різних етносів. Використання невербальних засобів теж етнічно обумовлено, тому національна знаковість комунікативної поведінки може і повинна бути сприйнята та вивчена так само, як і природна мова.