

НЕВЕРБАЛЬНІ
ЗАСОБИ
СПІЛКУВАННЯ



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.

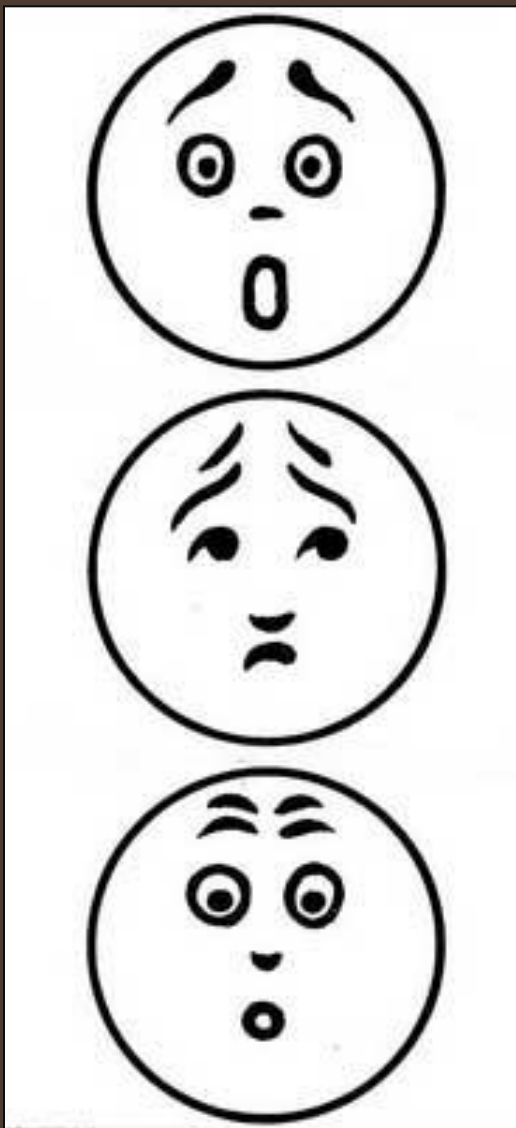
Функції

- 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, покахування, плачу, сміху, а також сам темп мовлення.

Засоби невербальної комунікації

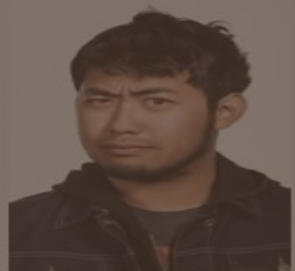
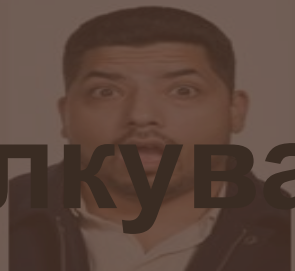
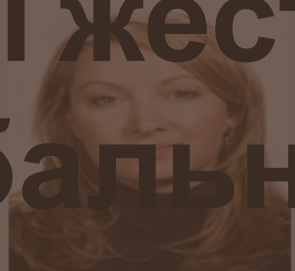
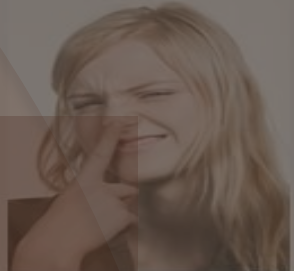


- ◎ **Тілесний контакт**, що виражається у різноманітних формах — поштовхи, поплескування, погладження;
- ◎ **Дистанція між тими, що спілкуються**. Відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості 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 щирі 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.



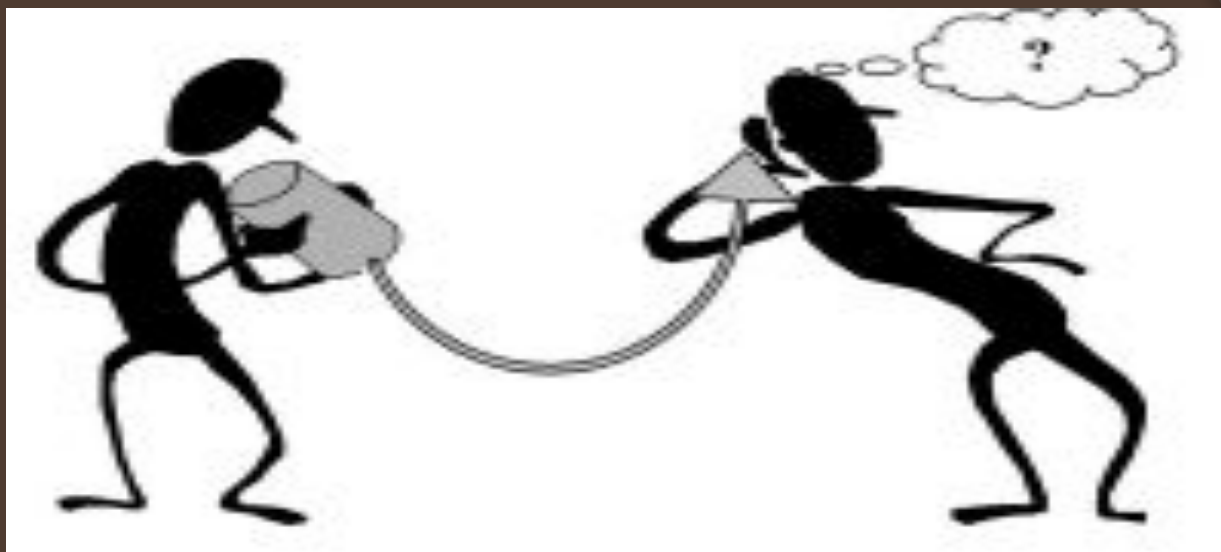
- ❖ Вираз обличчя — це відображення емоцій.
- ❖ Вираз натуральних емоцій завжди є симетричним.



- ❖ 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 направлению 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 | ближня зона |
| • особиста зона - 45 см — 1-2 м | |
| • соціальна зона - 1-2 м — 3-4 м | дальня зона |
| • суспільна зона - понад 3-6 м | |



- **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.

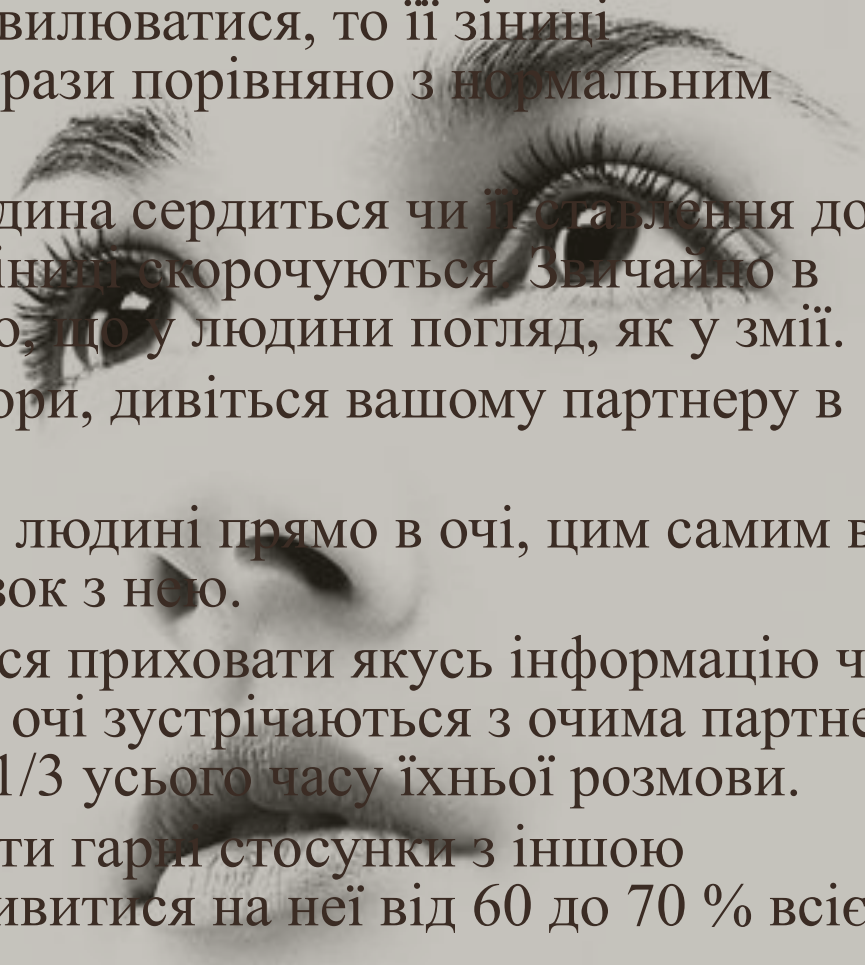


Публічна зона (понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей — у лекційній аудиторії, на мітингу й ін.



- 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.



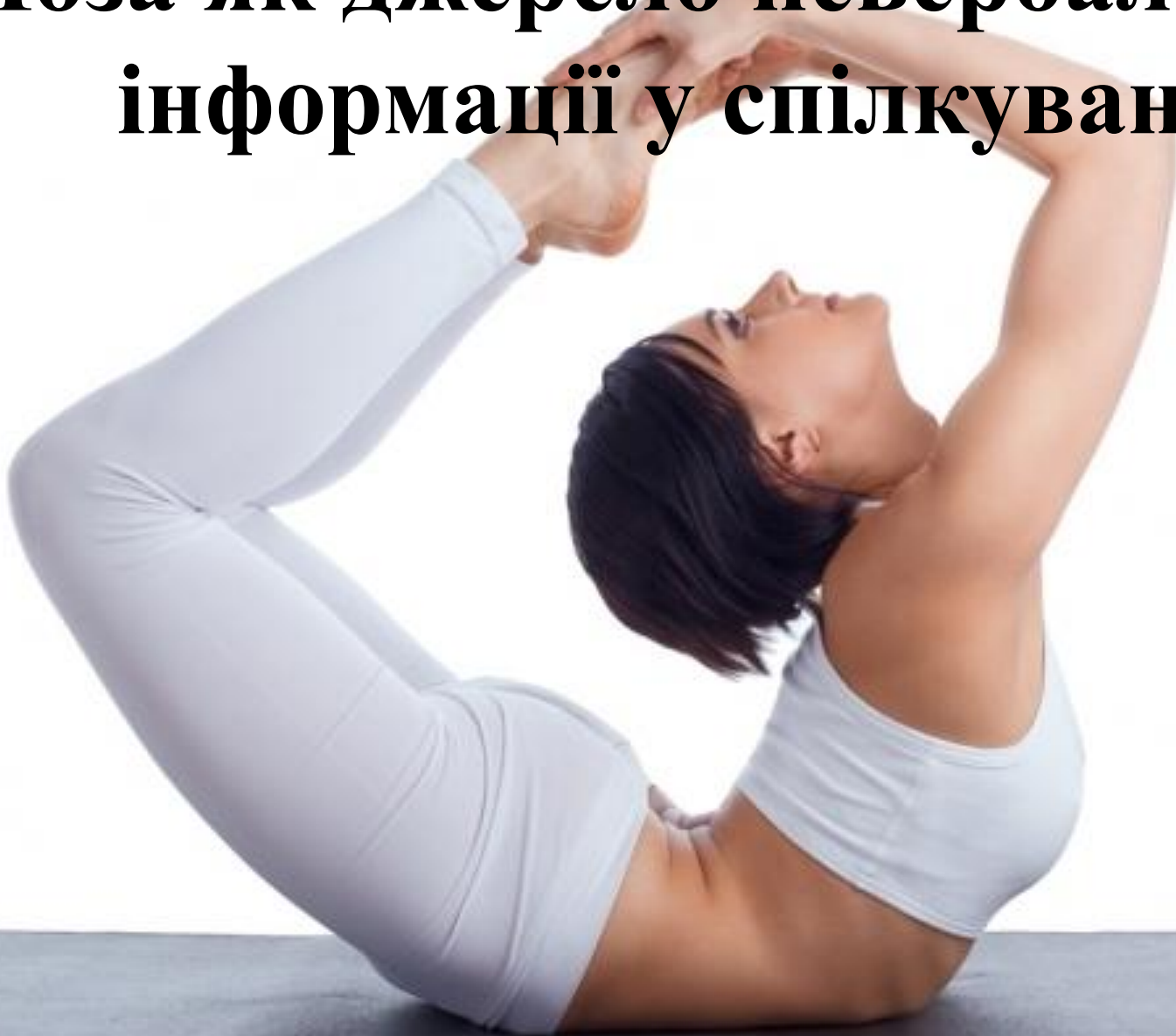
- 
- Діаметр зіниці збільшується за наявності підвищеного інтересу до того чи іншого об'єкта. Даний інтерес може бути зумовлений як радістю, так і переляком.
 - Коли людина починає хвилюватися, то її зіниці збільшуються в чотири рази порівняно з нормальним розміром.
 - З іншого боку, якщо людина сердиться 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 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.

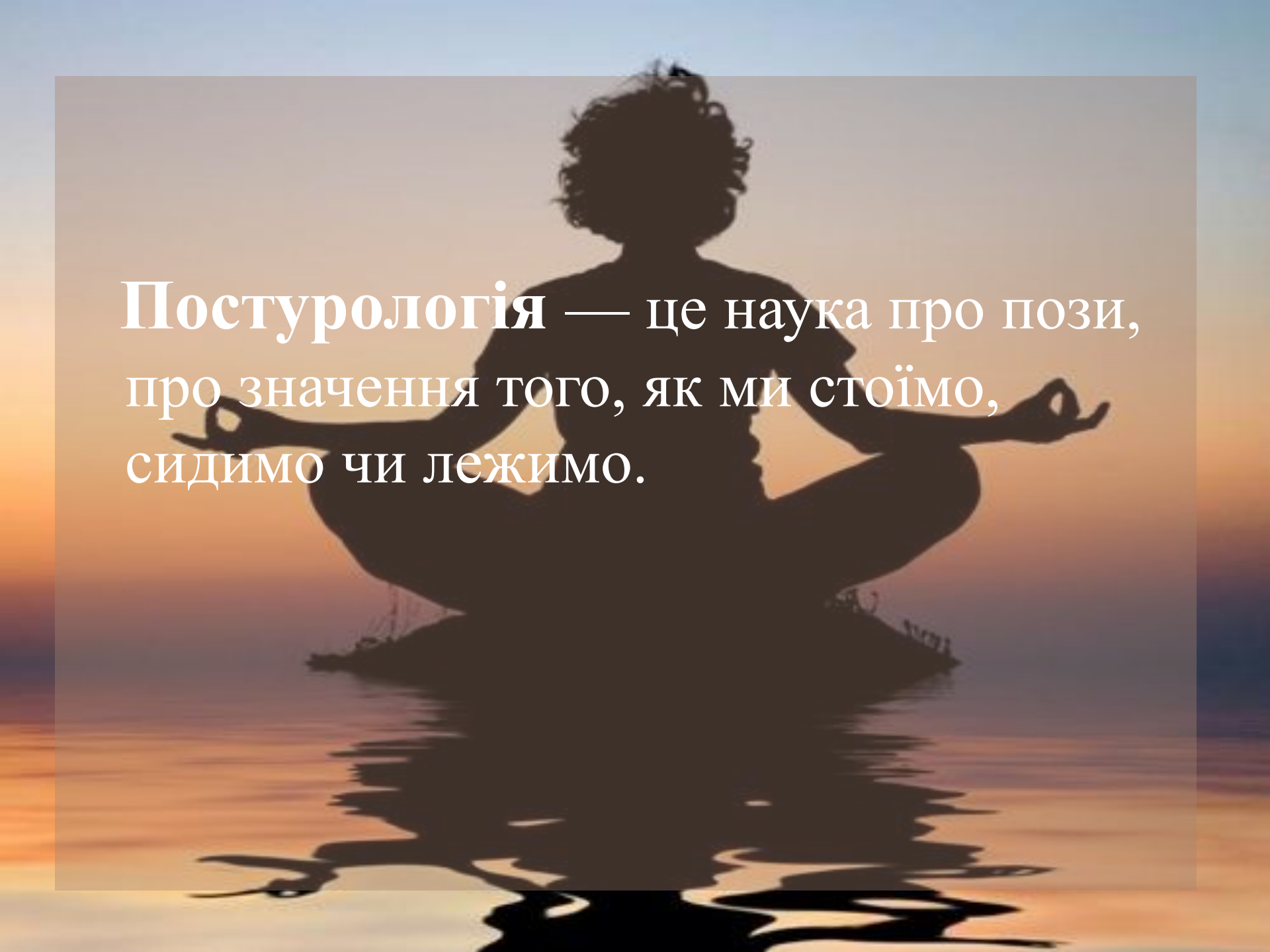
Існують наступні функції погляду:

- 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 («вирішені») очі свідчать про посилення оптичної прихильності до навколишнього світу.
- Прикриті, «завішені» очі є найчастіше ознакою інертності, байдужості, зарозумілості, нудьги чи сильної втоми.
- Звужений чи прищуплений погляд означає або сконцентроване 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, sitting in a lotus position on a boat. The person's hands are in a mudra (gesture) on their knees. The background is a sunset or sunrise over water, with the person's reflection visible in the calm water below. The text is overlaid on the image in a white, serif font.

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.

-
-
-
-
-

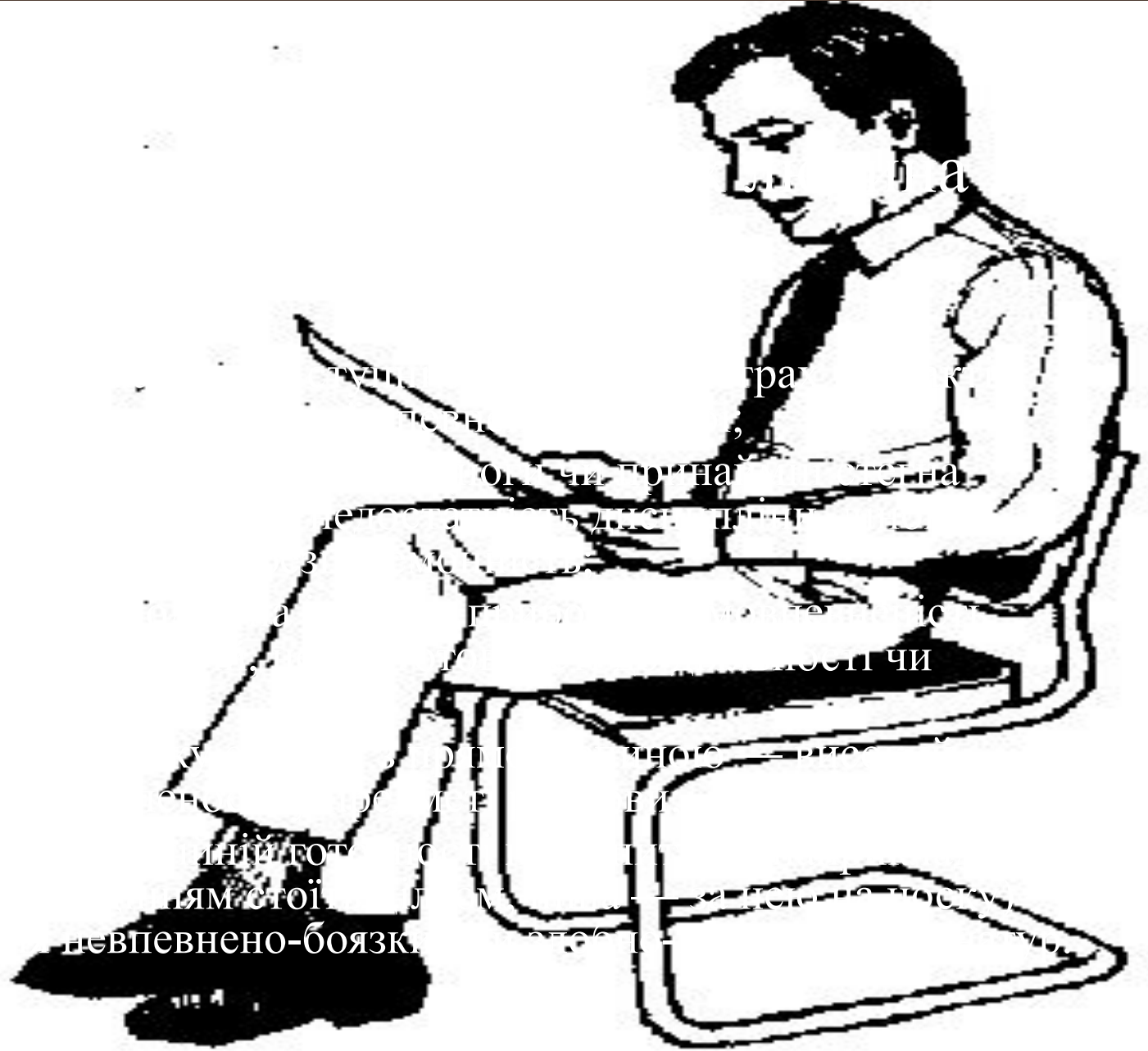


Рис. 76. Стандартный способ закидывания ноги на ногу.

Дякую за увагу!

