

Способи і технології підвищення
ефективності професійної діяльності

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИЗНАЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ ТА СПОСТЕРЕЖЕННЯ ЗА ПОВЕДІНКОЮ ОСОБИСТОСТІ



На нашому занятті:



Поговоримо про емоційно-вольову сферу особистості та психологічні стани.

Розглянемо питання щодо психологічного спостереження в професійному спілкування та первинної візуальної оцінки особистості.

Отримаєте поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Спочатку трохи теорії.

Усе психічне життя ділиться на три відносно самостійні сутності: розум, воля й почуття, або емоції.

Розум і воля у деякій мірі підкоряються нам, однак емоції завжди виникають і діють без нашої волі й бажання. Вони відбивають особисту значимість і оцінку зовнішніх і внутрішніх ситуацій для життєдіяльності людини у вигляді переживань. У цьому суб'єктивність і мимовільність емоцій.

Емоції (з латині — потрясаю, хвилюю) — це переживання людиною свого особистого ставлення до тих або інших явищ навколишньої дійсності, а також суб'єктивний стан, що виникає в процесі взаємодії з навколишнім середовищем або при задоволенні своїх потреб. Емоції є своєрідною формою відбиття реального процесу взаємодії людини з оточуючим світом. Якщо у відчуттях, сприйнятті, уявленнях, мисленні відбивається об'єктивний світ предметів, явищ, їхні різні якості й властивості, залежності й закономірності, то в емоціях людина проявляє своє ставлення до змісту пізнаваного у вигляді задоволення або невдоволення, радості, смутку, страху, захоплення й т.д. Емоції можуть коливатися від бурхливих вибухів пристрасті до тонких відтінків настрою.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоції виконують дві основні функції — сигнальну й регулюючу:

Сигнальна функція емоцій полягає в тому, що переживання виникають і міняються у зв'язку зі змінами, що відбуваються в навколишнім середовищі або в організмі людини. Певні подразнення стають сигналами благополуччя або неблагополуччя. Особливо велике сигнальне значення мають негативні емоції, тому що вони немов би попереджають людину про можливу небезпеку: страх - поява ворога, тривога - невизначеність ситуації, біль - небезпечні зміни в організмі, туга - порушення взаємин з іншими людьми й т.д. Саме тому в будь-якій мові існує значна кількість назв негативних емоцій.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоції виконують дві основні функції — сигнальну й регулюючу:

Регулююча функція емоцій виражається в тому, що наша поведінка багато в чому направляється нашими переживаннями. Так, наприклад, тривога, що виникає в ситуації невизначеної погрози, супроводжується, як говорять фізіологи, ендокринним вибухом, що активізує фізіологічні системи організму, відповідальні за реакції боротьби або втечі.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоції й інтелект.

Емоційна реакція залежить і від рівня розумового розвитку. Чим вищим є цей рівень, тим легше індивідуум може зрозуміти причину свого емоційного стану та завдяки цьому може контролювати свою емоційну реакцію. Однак цей контроль, що залежить від розумового розвитку, не буває постійним. Лише деякі здатні в будь-яких обставинах зберігати незворушність. Найчастіше поведінка людини пов'язана із соціальним контекстом, у якому виникає дана ситуація.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Найбільш потужна емоційна реакція — **афект**. Афект – бурхливий та швидкоплинний стан, що повністю оволодіває людиною й характеризується значними змінами у свідомості, порушенням вольового контролю за поведінкою. По суті, це емоційний вибух, що породжується дефіцитом інформації та часу для адекватної оцінки ситуації, яка склалась. В афекті змінюється увага: знижується переключення, сприймаються тільки ті явища, які мають відношення до ситуації. Як правило, забувається все, що відбувалося до події, яка викликала афективну реакцію.

Прикладами афективних реакцій можуть бути стан ейфорії після звільнення від небезпеки, ступор при повідомленні про смерті, гнів — як реакція на глузування й



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Власне *емоції* — це більш тривала реакція, що виникає не тільки на події, які відбулися, але, головним чином, на передбачувані або ті, що згадуються. Емоції відбивають події у формі узагальненої суб'єктивної оцінки.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Почуття — стійкі емоційні стани, що мають чітко виражений предметний характер. Це ставлення до конкретних подій або людей (цілком можливо уявлюваним).



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Настрої — найбільш тривалі емоційні стани. Це та основа, на якій ґрунтуються всі інші психічні процеси. Настрій відображає загальну установку прийняття або неприйняття світу. Настрої, що переважають у даної людини, можуть бути пов'язані з її темпераментом.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани. Як було показано раніше, в емоціях відображаються ставлення людини до тих або інших подій, явищ, людей у вигляді переживань. Але роль емоцій у нашому житті не обмежується суб'єктивними відносинами. Пережиті емоції є також тлом, на якому протікають всі інші психічні процеси. У кожний момент часу людина має певні почуття, які розрізняються за якістю й інтенсивністю, коливаючись від слабо усвідомлюваних переживань до великих страстей. Ці тимчасові зміни в психіці людини мають назву психічних станів. Найбільш актуальними є стани стомлення, монотонії й психічної напруженості, які найчастіше зустрічаються в житті людини.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

Стомлення визначають як тимчасове зниження працездатності під впливом тривалих навантажень. З фізіологічної точки зору розвиток стомлення свідчить про виснаження внутрішніх резервів організму й перехід його на менш ефективні способи функціонування. Внаслідок цього вповільнюється темп роботи, порушуються точність, ритмічність і координованість рухів.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

Близьким, але не тотожним стомленню є стан **монотонії**. В той час як стомлення — природна реакція організму на надмірно тривалу або інтенсивну роботу, стан монотонії — результат одноманітності діяльності (бідність зовнішньої інформації, нескладні стереотипні дії й т.д.). За своїм впливом на діяльність монотонія стимулює стомлення: працездатність падає значно раніше, ніж розвиваються об'єктивні ознаки стомлення.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

Стан *психічної напруженості* виникає в ускладнених умовах діяльності, до яких ставляться: обмеження часу на виконання якої-небудь роботи, ситуації підвищеної відповідальності — іспити, змагання, необхідність діяти в присутності начальства, а також недолік інформації.

Стан психічної напруженості залежить від умов діяльності й одночасно впливає на її ефективність. *Помірна психічна напруга* характеризується підвищеною активністю, гарним самопочуттям, умотивованістю на досягнення високих результатів. Підвищена напруга супроводжується почуттям дискомфорту, розгубленості й зазвичай призводить до зривів діяльності.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

Сучасні дослідження вітчизняних психологів показали, що крім загальних закономірностей впливу напруженості на поведінку й ефективність діяльності існують й індивідуальні розбіжності в реагуванні. Найчастіше виділяють чотири форми поведінки в екстремальних умовах:

1. **Напружений тип поведінки** проявляється в загальній загальмованості, скутості, напруженості й імпульсивності дій і рухів. Люди з таким типом поведінки у стресових умовах кусають губи, їхня увага прикута до випадкових об'єктів, на несподівані або емоційно значимі фактори вони реагують сильно й імпульсивно, діють гарячково й хаотично.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

2. **Гальмівний тип** поведінки характеризується майже повною загальмованістю дій у несподіваних, відповідальних або емоційних ситуаціях.
3. **Боягузливий тип** поведінки полягає у тому, що людина у відповідальних ситуаціях відмовляється від виконання своїх функцій. Спостерігаються апатія, пасивність, прагнення ухилитися від усякого втручання в хід подій.



Емоційно-вольова сфера особистості та психологічні стани

Емоційні явища діляться на афекти, власне емоції, почуття, настрої й стресові стани.

Психологічні стани.

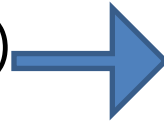
4. *Прогресивний тип поведінки.* Існує така категорія людей, які в екстремальних умовах досягають найбільшої ефективності діяльності. Ці люди як би самі шукають небезпеки. Складності їх надихають, додають оптимізму, підвищують працездатність, мобілізують фізичні й психічні сили.



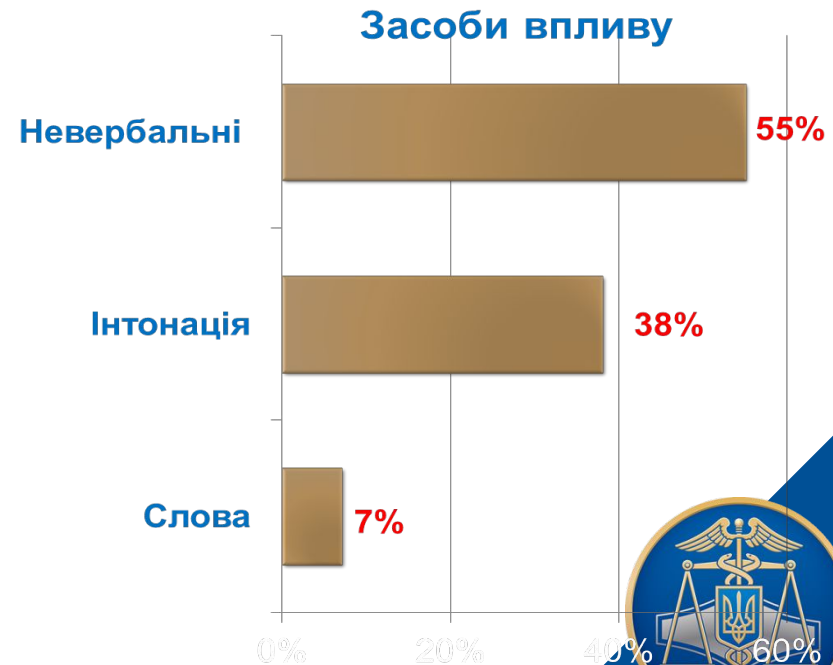
Психологічне спостереження в професійному спілкуванні. Первинна візуальна оцінка особистості

З теорією завершили, перейдемо до практичних аспектів

Чому ми довіряємо або не довіряємо людині? Психологи вважають, що у процесі спілкування (комунікації)



Якщо при цьому за допомогою слів передається в основному зміст інформації, то жестами та мімікою – ставлення до неї.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Для посадової особи територіального органу ДФС дуже важливо володіти хоча б основами мови жестів. Це допоможе усвідомити дійсні мотиви поведінки людини, ступінь їх відвертості, допоможе розпізнати нещирість.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Американський дослідник Аллан Піз більш як 15 років вивчав “мову” поз, жестів, міміки людини. Особливістю мови рухів тіла є те, що її прояв зумовлений імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє цій мові довіряти більше.

Як і будь-яка мова, вважає А.Піз, мова тіла складається із слів, речень і розділових знаків. Кожен жест подібний до одного слова, а слово може мати декілька різних значень. Повністю зрозуміти значення цього слова можна тільки тоді, коли це слово вставлене в речення поряд з іншими словами.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Які ж зовнішні ознаки дозволяють судити про ступінь відкритості, щирості, емоційності, про характер людини, його явні і приховані наміри?

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином (уживаний термін “партнер” виступає в якості універсального поняття і, у залежності від ситуації спілкування, може передбачати вашого колегу по роботі, керівника, підконтрольну особу):

1. Тілесний контакт, що виражається в різноманітних формах - поштовхи, поглажуванням і т.п.



Психологічне спостереження в професійному спілкуванні. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

Тілесний контакт, що виражається в різноманітних формах - поштовхи, поглажуванням і т.п.

Рукоостискання. Неодмінним атрибутом будь-якої зустрічі й прощання є рукоостискання. Воно може бути дуже інформативним, особливо його інтенсивність і тривалість. Занадто коротке, мляве рукоостискання дуже сухих рук може свідчити про байдужність. Навпаки, тривале рукоостискання й занадто вологі руки свідчать про сильне хвилювання. Тривале рукоостискання поряд з посмішкою й теплим поглядом демонструє дружелюбність. Однак затримувати руку партнера у своїй руці не варто: у нього може виникнути почуття роздратування (він начебто потрапив у капкан).

Варто враховувати різницю в поглядах на рукоостискання в іноземців. Наприклад, при зустрічі з партнерами з Азії не слід стискати їм долоня занадто сильно й довго. І навпаки, західноєвропейські й американські підприємці терпіти не можуть млявих рукоостискань, оскільки в них дуже цінуються атлетизм і енергія. Їм варто потискувати руку енергійно й сильно.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

2. Відстань між людьми, що спілкуються. Відомий антрополог Є. Холл був першим ученим, який звернувся до просторових потреб людини. На початку 60-х рр. він увів навіть спеціальний термін для цього напрямку досліджень “проксемика”. Виявилося, що кожна людина прагне мати як свою територію певний повітряний простір навколо свого тіла. Розміри цієї зони залежать від ряду факторів, передусім від соціокультурних відмінностей людей.



Психологічне спостереження в професійному спілкуванні. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

2. Відстань між людьми, що спілкуються.

Розрізняють **4 територіальні зони при спілкуванні**. Перша зона – **інтимна** (15-46 см). Це саме та зона, яку людина найбільше оберігає. У ній можуть розміщуватись окрім суб'єкта лише найближчі йому люди, тобто ті, з ким у нього тісний емоційний контакт.

Друга зона – **особиста** (46-120 см). Це відстань, на якій люди звичайно розміщуються на прийомах, вечорах, під час дружніх зустрічей.

Третя зона – **соціальна** (120-360 см.). Таку відстань людина намагається зберегти в міжособистісному спілкуванні з малознайомими людьми, зокрема на роботі. Нарешті, четверта зона – **громадська** (понад 360 см). Це відстань, на якій бажано триматися керівників, промовцю.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

3. Вираз обличчя (міміка) має дуже велике значення в практиці ділової взаємодії. Саме особа співрозмовника завжди притягає наш погляд. Вираження особи забезпечує постійний зворотний зв'язок: по ньому ми можемо судити, зрозуміла нас людина чи ні, чи хоче вона щось сказати у відповідь. Міміка свідчить про емоційні реакції людини.

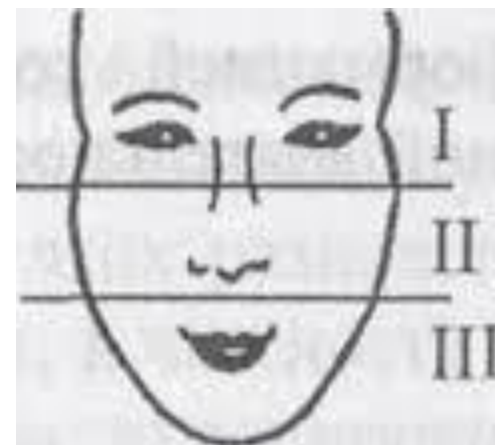


Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

3. Вираз обличчя (міміка). У спеціальній літературі зустрічається більше 20 000 описів вираження особи. Для того щоб якось класифікувати їх, була запропонована методика, що одержала назву Fast (уведена Екманом). Принцип її наступний: обличчя особи ділиться на три зони горизонтальними лініями (очі й чоло; ніс і область носа; рот і підборіддя). Потім виділяються шість основних емоцій, найпоширеніших мімічних засобів, що виражають часто при допомозі: радість, гнів, подив, відраза, страх і смуток.

Фіксація емоції по зоні дозволяє більш-менш виразно реєструвати мімічні рухи. Ця методика одержала поширення в медичній практиці. У наш час робляться спроби застосувати її в діловому спілкуванні. Але ця проблема ще остаточно не вирішена



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Види жестів: **генетичні** (немовля посміхається інстинктивно, він не вчиться цього в мамі); **набуті** (дитина, котру часто б'ють і з якою жорстоко поводяться, їжиться); **соціальні** (у Англії люди сидять по різному в різних регіонах країни, і це виробляється у них під впливом виховання).

Дійсно, рухи рук і тіла передають багато інформації про людину.

По-перше, у них проявляються стан організму й безпосередні емоційні реакції. Це дозволяє судити про темперамент людини (сильні або слабкі в нього реакції, швидкі або вповільнені, інертні або рухливі).

По-друге, рухи тіла виражають багато рис характеру людини, ступінь його впевненості в собі, зажатість або розкутість, обережність або поривчастість. У позі й рухах проявляється й соціальний статус людини. Такі вираження, як "іти з високо піднятою головою", "розправити плечі" або, навпаки, "стояти на напівзігнутих", являють собою не тільки опис пози, але й виражають певний психологічний стан людини.

По-третє, у позі й жестах проявляються культурні норми, засвоєні людиною. Наприклад, вихований чоловік ніколи не буде розмовляти сидячи поруч із жінкою, яка стоїть, незалежно від того, як він до неї ставиться.

По-четверте, жестам і позі приписуються умовні символічні значення. Таким чином, вони здатні передати точну інформацію. У практиці ділової взаємодії виділяються кілька основних жестів, які відображають внутрішній стан людини.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків ставляться жести "розкриті руки" і "розстібування піджака".

Жест "розкриті руки" полягає в тому, що співрозмовник простягає вперед у вашу сторону свої руки долонями нагору.

Цей жест особливо часто спостерігається в дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти почувають свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Цей жест демонструє бажання іти назустріч і встановити контакт.

Жест "розстібування піджака" також є знаком відкритості. Люди відкриті й товариські до нас налаштовані часто розстібають і навіть знімають піджак у вашій присутності. Досвід показує, що угода між співрозмовниками в розстібнутих піджаках досягається частіше, ніж між тими, хто залишався в застібнутих піджаках. Той, хто міняє своє рішення в сприятливу сторону, звичайно розтискає руки й автоматично розстібає піджак.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

- 4. Жести.** Жести підозрілості й скритності свідчать про недовіру до вас, сумніви у вашій правоті, про бажання щось приховати від вас. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік. Інший показник скритності - непогодженість жестів. Якщо вороже налаштована до вас людина посміхається, то це означає, що вона за штучною посмішкою намагається сховати свою нещирість.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести захисту є знаками того, що співрозмовник почуває небезпеку або погрозу. Найпоширенішим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Руки можуть займати три характерні положення.

Просте схрещування рук є універсальним жестом, що позначає оборонний або негативний стан співрозмовника. У цьому випадку варто переглянути те, що ви робите або говорите, тому що співрозмовник почне уникати обговорення. Потрібно також урахувати й те, що цей жест впливає на поведінку інших людей. Якщо в групі із чотирьох чоловік або більше ви схрестили руки в захисній позі, то незабаром можна чекати, що й інші члени групи наслідують ваш приклад. Правда, цей жест може означати просто спокій і впевненість, але це буває тоді, коли атмосфера бесіди не носить конфліктного характеру.

Якщо крім схрещених на грудях рук співрозмовник ще стискає пальці в кулака, то це свідчить про його ворожість до вашої позиції. У цьому випадку варто сповільнити свою мову й рухи, як би пропонуючи співрозмовникові наслідувати ваш приклад. Якщо це не допомагає, то варто намагатися перемінити тему розмови.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислене вираження особи супроводжується жестом "рука в щоки". Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило. Залишається з'ясувати, що ж спонукало його зосередитися на проблемі.

Жест "пощипування перенісся", що звичайно сполучається з закритими очима, говорить про глибоку зосередженість і напружені міркування. Коли співрозмовник перебуває в стадії ухвалення рішення, він почухує підборіддя. Цей жест звичайно супроводжується при мруженні очей — співрозмовник як би розглядає щось удалині, як би намагаючись знайти там відповідь на своє питання.

Коли співрозмовник підносить руку щоб, підперти підборіддя і вказівний палець витягає уздовж щоки (останні пальці перебувають нижче рота) - це є красномовним свідченням того, що він критично сприймає ваші аргументи.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести сумніву й непевності найчастіше пов'язані з почісуванням вказівним пальцем правої руки під мочкою вуха або ж бічної частини шиї (звичайно робиться п'ять рухів, що почухують).

Доторкування до носа або його легке потирання - також знак сумніву. Коли вашому співрозмовникові буває важко відповісти на ваше питання, він часто вказівним пальцем починає торкати або потирати ніс. Правда, тут варто зробити застереження: іноді люди потирають ніс тому, що він просто чешеться. Однак ті, хто чеше ніс, звичайно роблять це енергійно, а ті, для кого це служить жестом, лише злегка його потирають.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести й пози, що свідчать про небажання слухати й прагнення **закінчити бесіду** досить красномовні. Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві або просто набридли, або ж він відчуває свою перевагу над вами.

Жест "почісування вуха" свідчить про бажання співрозмовника відгородитися від слів, які він чує. Інший жест, пов'язаний з дотиком до вуха, - потягування мочки вуха - говорить про те, що співрозмовник наслухався вдосталь і хоче висловитися сам.

У тому випадку, коли співрозмовник явно хоче швидше закінчити бесіду, він непомітно (і часом неусвідомлено) пересувається або повертається убік дверей, при цьому його ноги звертаються до виходу. Поворот тіла й положення ніг указують на те, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри й демонстративно відкладає їх убік. У цій ситуації треба чимось зацікавити співрозмовника або дати йому можливість піти. Якщо ви будете продовжувати розмову в тому ж руслі, то навряд чи досягнете бажаного результату.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести впевнених у собі людей з почуттям переваги над другими. До них відноситься жест "закладання рук за спину із захопленням зап'ястя". Від цього жесту варто відрізняти жест "руки за спиною в замок". Він говорить про те, що людина розстроєна й намагається взяти себе в руки. Цікаво, що чим більше сердить людина, тим вище пересувається його рука по спині. Саме від цього жесту пішов вираз "візьми себе в руки".

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є й жест "закладання рук за голову".



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

4. Жести. Жести **готовності** сигналізують про бажання закінчити розмова або зустріч й виражаються в подачі корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах або тримаються за бічні краї стільця. Якщо кожен із цих жестів з'являється під час розмови, то варто брати ініціативу у свої руки й першим запропонувати закінчити бесіду. Це дозволить вам зберегти психологічну перевагу й контролювати ситуацію.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

5. Погляд. Здавна відомо, що поглядом можна позитивно або негативно вплинути на іншу людину. Можна почути таке: "очі бігають", "очі випромінюють блискавки", "затьмарені очі", "недобрі очі".

За допомогою очей передаються самі точні й відкриті сигнали із всіх сигналів міжособистісної комунікації.

При денному світлі зіниці можуть розширюватися й звужуватися залежно від того, як міняється відношення й настрої людини від позитивного до негативного й навпаки. Коли людина радісно збуджена, її зіниці розширюються в 4 рази більше в порівнянні з нормальним станом. І, навпаки, сердитий, похмурий настрої змушує зіниці звужуватися, при цьому звані "очі-бусинки" або "змійні очі".



Психологічне спостереження в професійному спілкуванні. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

5. Погляд. Найбільше нас дратують люди, які під час розмови опускають повіки. Це підсвідомий жест, що є спробою людини "забрати" вас зі свого поля зору, тому що ви їй набридли або стали нецікаві, або вона почуває свою перевагу над вами. При нормальній частоті моргання 6-8 разів у хвилину повіки цієї людини закриваються на секунду або більше, начебто людина моментально стирає вас зі своєї пам'яті. Якщо людина підкреслює свою перевагу над вами, то її прикриті повіки сполучаються з відкинутою назад головою й довгим поглядом, відомим як "зверхній погляд". Якщо ви помітили подібний погляд у свого співрозмовника, то це означає, що ваша поведінка викликає в нього негативну реакцію й потрібно щось змінити, щоб успішно завершити розмову.

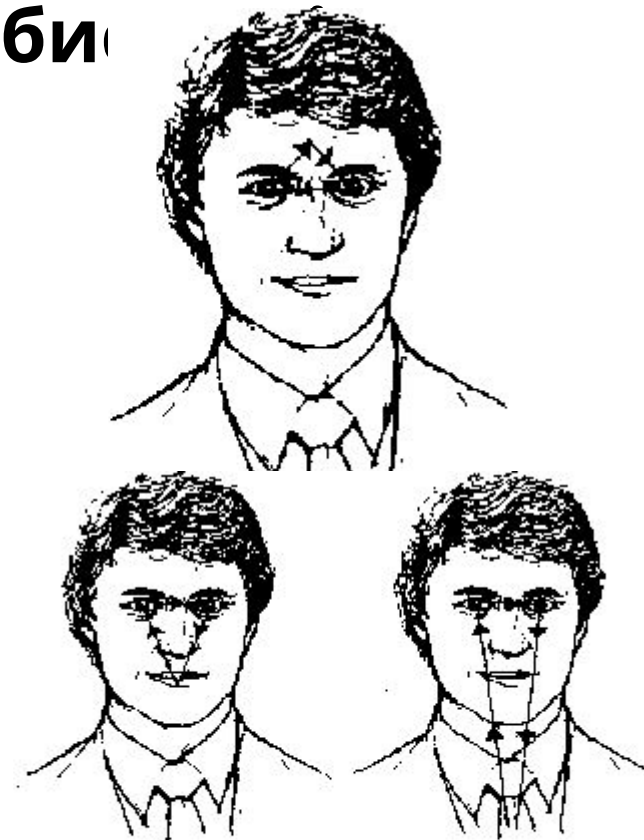


Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особи

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

5. Погляд. Американськими психологами Р. Ексліном і Л. Вінтерсом було доведено, що погляд пов'язаний з процесом формування висловлювання і трудність цього процесу. Коли людина тільки формує думку, вона найчастіше дивиться в сторону, коли думка повністю готова – на співрозмовника.

Розрізняють **діловий, соціальний або інтимний** погляди. Під час ділового спілкування бажано дивитися на умовний трикутник, що розміщується на лобі співрозмовника, тоді погляди будуть приблизно на одному рівні. Якщо дивитися на символічний трикутник, який проходить через лінію очей, але зміщується вже нижче підборіддя, спускаючись на тіло, - це соціальний або інтимний погляд.



Психологічне спостереження в професійному спілкування. Первинна візуальна оцінка особистості

Засоби невербальної комунікації прийнято класифікувати таким чином:

5. Хода – ритмічно-рівномірна характерна для врівноваженого характеру; широкі кроки – часто цілеспрямованість, невимушеність; короткі кроки – обережність, сриманість; шаркаюча, “провисаюча” хода – в’ялість, повільність; “дерев’яна” хода – боязкість, затиснутість.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

1. Приділяйте увагу сигналам! Люди можуть передавати інформацію великою кількістю способів, тому звертайте увагу на погляд, зоровий контакт, жестикуляцію, пози, рухи тіла, тон і тембр голосу. Таким способом можна передати те, що не може бути виражене словами. І звертаючи більш пильну увагу саме на невербальну поведінку інших, Ви зможете поліпшити свою власну здатність до спілкування.



**Поради з невербальної комунікації,
які допоможуть навчитися читати
сигнали, що надсилають інші люди:**

2. Неконгруентивна поведінка:

зрозумійте співрозмовника правильно.

Якщо слова людини не відповідають посланим нею невербальним сигналам, на це варто звернути найпильнішу увагу.

Наприклад, людина може сказати, що вона цілком щаслива, але в той час хмуриться і опускає погляд. Дослідження останніх років показали, що, коли не вистачає слів, що підкріплюють невербальні сигнали, люди взагалі ігнорують те, що вимовляють, і замість цього зосереджуються на невербальному вираженні настрою, думок та емоцій.

НАША

Енциклопедія:

Конгруентність —

узгодженість інформації, одночасно переданої людиною вербальним і невербальним способом (або різними невербальними способами), а також несуперечність його мовлення, уявлень, переконань між собою.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

4. Користуйтеся поглядом! Коли людина не може дивитися в очі співрозмовнику, може здатися, що вона намагається щось приховати. З іншого боку, занадто наполегливий зоровий контакт може бути сприйнятий як конфронтація чи, можливо, спроба залякування. Хоча зоровий контакт і є досить важливою частиною спілкування, потрібно пам'ятати, що хороший контакт не має на увазі пильний погляд. Як же визначити, який за тривалістю контакт буде правильним? Деякі експерти в області комунікації радять витримувати зоровий контакт тривалістю не більше 4-5 секунд.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

5. Уточнюйте! Якщо Ви не впевнені, що Вам вдалося правильно інтерпретувати невербальні сигнали іншого, не бійтеся задавати уточнюючі питання. Добре б подумати ще раз над інтерпретацією сказаного, а потім вже попросити роз'яснити. Наприклад, так: «Так Ви



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

6. Використовуйте сигнали! Пам'ятайте, що вербальні та невербальні сигнали працюють спільно для того, щоб передавати наші повідомлення. Ви можете поліпшити свою комунікацію за допомогою мови тіла, яка підсилює і підтверджує те, що Ви говорите.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

7. Подивіться на сигнали в сукупності. Один жест може означати що завгодно, а може взагалі нічого не означати. Ключем до прочитання невербального повідомлення є пошук додаткових сигналів, що підсилюють загальне повідомлення. Якщо Ви занадто багато уваги будете приділяти тільки одному сигналу з багатьох, можете прийти до неправильного висновку про те, що людина намагається донести.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

8. Звертайте увагу на контекст. У процесі спілкування завжди враховуйте ситуацію, в якій воно відбувається. У деяких ситуаціях потрібна більш універсальна модель поведінки, яку можна було б витлумачені по-різному залежно від обстановки. Подумайте, чи підходить контексту те чи інше невербальне поведінка. У спробах поліпшити свою невербальну комунікацію, зосередьтеся на тому, щоб зробити подаються Вами сигнали відповідними ситвації.



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

9. Сигнали можна зрозуміти невірно. За даними деяких досліджень, міцне рукостискання може повідати нам про сильний характер людини, в той час як слабке - про відсутність сили духу. Це яскравий приклад можливого нерозуміння невербального сигналу. Слабке рукостискання може насправді показувати що завгодно - наприклад, артрит. Завжди шукайте додаткові сигнали! Загальна поведінка людини більш красномовна, ніж



Поради з невербальної комунікації, які допоможуть навчитися читати сигнали, що надсилають інші люди:

10. Практикуйте! Деякі люди тільки створюють видимість використання невербальної комунікації. Найчастіше здається, що вони «читають людей». Але насправді цього навичку можна набути, приділяючи особливу увагу невербальній поведінці і практикуючи невербальну комунікацію в спілкуванні з іншими.



Якщо Вас зацікавила ця тема. У Вас виникло бажання дізнатися більше. Пропонуємо Вам літературу для опрацювання:

- 1.Бодалев А. Восприятие и понимание человека человеком. – М. 1982.
- 2.Изгарт К. Эмоции человека: Пер. с англ. – М. 1980.
- 3.Карнеги Дейл. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. Ф.П. Красавина. - К., 1990.
- 4.Кречмер Э. Строение тела и характер: Пер. с нем. – М. 1980.
- 5.Пиз Аллан. Язык телодвижений: Как читать мысли других по их жестам. - М., 1995.
- 6.Симонов П.В., Ершов П.М. Темперамент. Характер. Личность.- М., 1984.
- 7.Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування/ Л. П. Харченко // Соціальна педагогіка: теорія та практика. - 2013. - № 4. - С. 58-65.
- 8.Хохель С. Целостное восприятие личности и методы определения ее типа. – К. 1992.
- 9.Штангль А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни. – М. 1988.
- 10.Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика и ее методы. Кн. 1: Основы визуальной психодиагностики. – К. 1991.
- 11.Щокін Г.В. Практична психологія менеджменту: Наук.-практ. посібник. - К., 1994.



Дякуємо за увагу!

Департамент спеціалізованої підготовки та
кінологічного забезпечення

тел.: (0382) 72-62-33

info@center.km.ua

