

Невербальні засоби комунікації

¹Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розглянуто види невербальних знаків спілкування та проблеми при їхньому розрізненні.

Ключові слова: жести, поза, знаки, спілкування.

Abstract

The kinds of nonverbal signs of communication and problems with their differentiation are considered.

Key words: gestures, posture, signs, communication.

Вступ

Мовлення - не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією й за допомоги інших засобів - жестів, міміки, погляду, пози, рухів тіла, які часто поєднуються в різних комбінаціях. Усе це невербальні (несловесні) засоби [1].

Невербальні засоби спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми.

Соціально і психофізіологічно вмотивоване використання невербальних засобів комунікації виражає загальнокультурний досвід, індивідуальні особливості особистості, оптимізує передавання, сприймання й розуміння інформації. Істотну роль воно відіграє в комунікації вчителя, оскільки різні засоби невербальної комунікації (жест, міміка, поза, погляд, дистанція та ін.) є іноді виразнішими і дієвішими носіями інформації, ніж слова. Доповнюючи мову, невербальна комунікація допомагає правильно і вичерпно передавати, адекватно сприймати думки. Відбувається вона, як правило, неусвідомлено, мимовільно, хоч за певної самоорганізації особистості її можна контролювати [2].

Метою статті є теоретичне обґрунтування використання невербальних засобів комунікації.

Основна частина

Тема є актуальною для фахівців різних сфер, адже у фаховій діяльності нам неодноразово доведеться виступати перед публікою чи сприймати співрозмовника. П. Сопер відзначав : «Мова без жестів насторожує слухачів, залишає враження упередженості та недовіри». То ж мета звернути вашу увагу на важливість жестів та навчити розуміти реакцію слухачів та співбесідників на ваші слова. За допомогою слів передається всього 7% інформації, тоді як звуковими засобами – 38%, а за допомогою міміки, жестів і поз – 55 % [3].

Поза. Поза-це мимовільна або зумисна постава тіла, яку займає людина. Людське тіло здатне прийняти близько 1000 стійких різних положень. Поза теж має комунікативне значення і репрезентує не тільки душевний стан людини, але й її наміри, налаштованість на розмову. Розрізняють «закриті» та «відкриті» пози.

Відкрита поза. Людина у відкритій позі поводить себе невимушено, з нею легко спілкуватися. Вона дещо розслаблена і у ній немає надмірної напруги.

Закриті пози. Вони формуються як захисна реакція, як небажання продовжити спілкування, незгода з висловленням співрозмовника [4].

Слід також звернути увагу на деякі незначні, на перший погляд, *жести та рухи.*

- Людина, зацікавлена в спілкуванні, буде орієнтуватися на співрозмовника, нахилитиметься в його сторону, повернеться до нього всім тілом, а якщо не хоче його слухати – то відійде назад, стоятиме напівобернувшись.

- Людина, яка хоче заявити про себе, буде стояти прямо і вся буде напружена, якщо не потрібно підкреслювати свій статус – займе спокійну невимушену позу.

- Найкращий спосіб домогтися взаєморозуміння зі співрозмовником – це скопіювати його позу і жести. Аби створити комфортну атмосферу вашому співбесіднику, можна підлаштуватись під його

темп розмови, використовувати найуживаніші слова з його лексикону. Проте, психологи не радять сліпо віддзеркалювати позу вашого співбесідника, він може розцінити вас як конкурента.

- У багатьох культурах вважають, якщо людина постійно жестикулює лівою рукою, вона з вами нещира і хоче приховати свої наміри [1].

Відкриті жести свідчать про щирість і бажання говорити відверто. Жест «розкриті руки» полягає в тому, що співрозмовник протягає вперед у вашу сторону свої руки долонями вгору. Цей жест особливо часто спостерігають в дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки.

1) Жест «розстібання піджака» також є знаком відкритості. Відкриті люди, які дружньо до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності. Цей жест демонструє бажання піти на зустріч і встановити контакт.

2) Коли стає ясно, що угода з позитивним рішенням щодо обговорюваного питання можлива, а також у тому випадку, коли створюється позитивне враження від спільної роботи, люди, що сидять, розстібають піджаки, розпрямляють ноги і пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від співрозмовників, що сидять навпроти (найчастіше партнерів у переговорах).

Жести підозрливості і скритності свідчать про недовіру до вас, сумнівів у правильності вашої позиції, про бажання щось приховати від вас. У цих випадках співрозмовник несвідомо потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити обличчя руками [2].

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник почуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Просте схрещування рук є універсальним жестом, що позначає оборонний чи негативний стан співрозмовника. Якщо в групі з чотирьох чи більше людей ви схрестили руки в захисній позі, то незабаром можна чекати, що й інші члени групи підуть за вашим прикладом. Правда, цей жест може означати просто спокій і впевненість, але це буває тоді, коли атмосфера бесіди не є конфліктною.

Якщо співрозмовник стискає пальці в кулак, то це свідчить про його ворожість чи наступальну позицію. У цьому випадку варто сповільнити свою мову і рухи, як би пропонуючи співрозмовнику зробити так само [3].

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Задумливий вираз обличчя супроводжується жестом «рука біля щоки». Жест «пощипування перенісся», що звичайно сполучається з закритими очима, говорить про глибоку зосередженість і напружені міркування. Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючи підборіддя на долоню, а вказівний палець витягає уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) – це є красномовним свідченням того, що він критично сприймає ваші доводи. [2]

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

Існують і інші жести сумніву та впевненості (непевності):

- Дотик до носа чи його легке потирання – також знак сумніву. Коли вашому співрозмовнику буває важко відповісти на ваше питання, воно часто вказівним пальцем починає чи торкати потирати ніс. Жести і пози, що свідчать про небажання слухати і прагнення закінчити бесідують красномовні. Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він почуває свою перевагу над вами. Жест «почісування вуха» свідчить про бажання співрозмовника відгородитися від слів, що він чує. Якщо людина носить окуляри, то вона буде повсякчас знімати їх та одягати знову. Жести готовності сигналізують про бажання закінчити розмову чи зустріч і виражаються в нахиланні корпусу вперед, при цьому обидві руки лежать на колінах чи тримаються за бічні краї стільця.

- До жестів вираження домінатності належить і жест «закладання рук за спину з захопленням зап'ястя». Від цього жесту варто відрізнити жест «руки за спиною в замок». Він говорить про те, що людина розстроєна і намагається взяти себе в руки. Цікаво, що чим більше сердить людину, тим вище пересувається її рука по спині [4].

- Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є і жест «закладання рук за голову». Багато співрозмовників дратуються, коли хто-небудь демонструє його перед ними. коли хтось міцно потискує вам руку і повертає її так, що долоня лежить поверх вашої, він намагається виразити фізичну перевагу;

- Коли людина стоїть над іншою, ніби «нависаючи», то у того, хто сидить створюється почуття власної незначущості [1].

- Також багато можна сказати й про те, як вам потискають долоню: якщо намагаються накрити вашу долоню своєю або ж подають її одразу долонею донизу, то хочуть виявити своє домінування. [3]

Висновок

Отже, різні форми невербальної поведінки використовуються для виділення чи акцентування вербального повідомлення, для посилення якої-небудь частини повідомлення, для пояснення мовчання, для додавання нової інформації до висловлення чи для перекручування вербального повідомлення. За допомогою теоретичних моделей комунікату легше зрозуміти внесок невербальної поведінки в консультативні відносини. Чутливість до невербальних повідомлень вимагає концентрації і розвивається в процесі тренування. Розуміння мови жестів і міміки дозволяє точніше визначити позицію співрозмовника. Читаючи жести, ви здійснюєте зворотний зв'язок, який грає головну роль в цілісному процесі ділової взаємодії, а сукупність жестів є важливою складовою частиною такого зв'язку. Ви зможете зрозуміти, як сприйнято те, що ви говорите, – з схваленням або вороже, відкритий співрозмовник або замкнутий, зайнятий самоконтролем або нудьгує.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Юр'єва О. Ю. Особливості невербальної передачі інформації у процесі. Наукова стаття. [Електронний ресурс] / Юр'єва О. Ю. – Режим доступу: <http://naub.org.ua/?p=270>
2. Донец П. Н. Основы общей теории межкультурной коммуникации. / Донец П. Н. – Харьков: Вид-во Штрих, 2001.
3. Бацевич Ф. С. Основы коммуникативной лингвистики: підручник / Бацевич Ф. С. – К.: Академія, 2004.
4. Голошук С. Л. Реалізація невербальних засобів спілкування у спонукальному дискурсі [Електронний ресурс] / Голошук С. Л. – Режим доступу: [http://visnyk.sumdu.edu.ua/arhiv/2007/1\(102_2\)/4_Goloshuk.pdf](http://visnyk.sumdu.edu.ua/arhiv/2007/1(102_2)/4_Goloshuk.pdf)

Олена Андріївна Свентух – студентка групи МОз-14(б), факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: helensventukh@gmail.com

Науковий керівник: **Прищак Микола Дем'янович** – канд. пед. наук, доцент кафедри філософії та гуманітарних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: m_pryschak@ukr.net

Olena Sventukh Andriyivna, student of the MOz-14at the faculty of management and informational security e-mail: helensventukh@gmail.com.

Supervisor: **Nicholas Pryschak Demyanovich** – Cand. Sc. (Eng), Assistant Professor of Building Philosophy and Humanities, Vinnitsia National Technical University. Vinnitsa, e-mail: m_pryschak@ukr.net