

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ: РОЛЬ І ОСОБЛИВОСТІ СПРИЙНЯТТЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті проаналізовано показники ефективності комунікативних процесів. Акцентовано увагу на невербальній комунікації як складовій процесу взаємодії.

Ключові слова: комунікація, ефективність комунікації, комунікативні технології, невербальна комунікація.

Abstract

The article analyzes the effectiveness of communication processes. Attention is drawn to non-verbal communication as part of the interaction process.

Key words: communication, effectiveness of communication, communication technologies, non-verbal communication.

Спілкування є складним, багатоплановим процесом, у якому, крім слів, для обміну інформацією використовуються різноманітні засоби – постава тіла, жести, міміка, інтонація, погляд. Впливають на нього просторове розміщення партнерів, навіть їхні манери одягатися тощо. Усі ці засоби передавання інформації належать до невербальної комунікації. Актуальним є вивчення невербальних аспектів взаємодії, їх вплив на сприйняття інформації [1; 2].

Невербальна комунікація – процес взаємообміну інформацією шляхом використання для передавання повідомлень невербальних (немовних) засобів комунікації.

Засоби невербального спілкування поділяються на:

а) паралінгвістичні (акустичні або звукові, тобто пов'язані з промовою – інтонація, гучність, тембр, тон, ритм, висота звуку, мовні паузи та їх локалізація в тексті). Це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність, що разом називається просодика;

б) екстралінгвістичні, тобто не пов'язані з промовою засоби комунікації – сміх, плач, кашель, зітхання, скрегіт зубів, «шмигання» носом тощо.

с) тактильно-кінестетичні (фізичний вплив – ведення сліпого за руку, контактний танок тощо; такесика – потиск руки, ляскання по плечу);

д) ольфакторні (приємні й неприємні запахи навколишнього середовища; природний і штучний запахи людини);

е) кінетичні (погляд, рухи, пози) [1].

Невербальні засоби спілкування потрібні для того, щоб регулювати перебіг процесу спілкування, створювати психологічний контакт між партнерами; збагачувати значення, що передаються словами, направляти розуміння словесного тексту; висловлювати емоції й відображати розуміння ситуації.

На відміну від мови, невербальні засоби спілкування усвідомлюються і тим, хто говорить, і тим, хто слухає, не повною мірою. Ніхто не може повністю контролювати свої невербальні комунікативні дії, що часто призводить до непорозуміння, особливо коли комуніканти належать до різних культур.

Одним з важливих параметрів, що характеризують невербальну комунікацію, є міжособистісний простір – дистанція, яка неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим тісніші стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Ця дистанція залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, психологічних особливостей. Надто близька, як і віддалена, дистанція негативно відбивається на ефекті спілкування. «Найближче» спілкуються близькі знайомі, родичі. Збільшення або зменшення міжособистісного простору може викликати неприємні почуття. Зацікавлені один в одному співрозмовники зменшують дистанцію спілкування, психічно тривожні намагаються збільшити відстань. Жінки схильні перебувати дещо ближче до співрозмовника, ніж чоловіки [3; 4].

Середньоєвропейські межі дистанції між співрозмовниками – друзями становлять 0,5-1,2 м (міжособистісний простір), для неформальних соціальних та ділових стосунків – 1,2-3,7 м (соціальний простір); простір, більший ніж 3,7 м, дає можливість утриматися від спілкування або перевести його в площину формальних стосунків [5].

Міжособистісний простір впливає на візуальний контакт (контакт очима). Адже найінформативнішим елементом зовнішнього вигляду людини є обличчя. Тому візуальний контакт є надзвичайно важливим у невербальному спілкуванні. Фіксація погляду на співрозмовнику означає не тільки зацікавленість, але й зосередженість. Але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості й може сприйматися як ознака ворожості. Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчутти ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди [6].

Під час спілкування інформативну функцію виконують експресивні реакції/ До них належать: міміка, пантоміміка, жести, інтонація голосу. Вони характеризують інтенсивність вияву переживань людини. Характерною ознакою міміки (експресивних рухів м'язів обличчя) є її універсальність та специфічність для вираження різних емоцій. Інтерпретація емоцій пов'язана з подвійної природою міміки. З одного боку, міміка зумовлена природженими факторами відображення універсальних емоцій на обличчі, таких як жах, радість, біль. Вони зрозумілі людям різних культур. З іншого – міміка залежить від особливостей певної соціальної культури, конкретних норм, еталонів [1].

Цікаво, що позитивні емоції досить рівномірно відбиваються на обох боках обличчя, негативні емоції – чіткіше на лівому боці. Найбільш експресивними є губи людини, її брови, рухи м'язів у нижній частині обличчя. А набір жестів, котрі застосовує людина у спілкуванні, дуже різноманітний. Загальні з них такі: комунікативні, підкреслюючі та модальні жести. Наведемо поширені жести і їх тлумачення: пальці рук зціплені – знак розчарування і бажання співрозмовника приховати своє негативне ставлення; прикривання рота рукою – слухач розуміє, що ви говорите неправду; почухування і потирання вуха – співрозмовник наслухався і хоче висловитися; потирання скронь, підборіддя, прикривання обличчя руками -особа не налаштована розмовляти в цей момент; людина відводить очі – підтвердження того, що вона щось приховує; схрещення рук на грудях – людина нервує, краще розмову закінчити чи перейти на іншу тему; схрещення рук і тримання пальців у кулаці – людина налаштована вкрай вороже; відтягування комірця – людина гнівається або дуже схвильована: вказівний палець спрямований прямовисно до скроні, а великий підтримує підборіддя – негативне або критичне ставлення до почутого; руки за головою – впевненість, перевага над співрозмовником; потирання ока – людина говорить неправду; тримання рук за спиною – впевненість у собі [5].

Поза теж має комунікативний сенс і репрезентує не тільки душевний стан людини, але й її наміри, налаштованість на розмову. Поза – це мимовільна або зумисна постава тіла, яку приймає людина. Вирізняють «закриті» й «відкриті» пози. Відомо, що 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 [1; 5].

Окрему систему становлять ритміко-інтонаційні невербальні засоби: інтонація, гучність, темп, тембр, тональність. Радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх – також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м'яким і приглушеним голосом. Темп мовлення теж відтворює певний стан людини: швидкий – переживання і тривожність; повільний – пригнічення, горе, зарозумілість чи втому. Потиск руки може бути трьох типів: домінантним (рука зверху, долоня розвернута вниз), покірним (рука знизу, долоня розвернута вгору) та рівноправним.

Екстралінгвістична система – це наявність під час спілкування пауз, а також різних вкраплень у голос – сміху, плачу, покашлювання, зітхання. Ці засоби доповнюють словесні висловлювання.

Проксеміка – це не тільки відстань між спілкувальниками, а й конфігурація, яку вони творять. Якщо спілкувальники сидять навпроти, вони частіше конфліктують. За звичайної розмови доцільно розташовуватися під кутом один до одного. Під час ділової зустрічі сідають з одної сторони столу. Незалежна позиція визначається у розташуванні по діагоналі. На багатолюдних заходах, зазвичай, ставлять на столах картки з прізвищами запрошених.

Отже, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати (читати) невербальні аспекти спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Денисюк С. Г. Комунікологія : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 102 с.
2. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. Москва: «Рефл-бук», 2001. 656 с.
3. Лабунская В. А. Невербальное поведение. Ростов-на-Дону: издательство Ростовского университета. 1986. 135 с.
4. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении: мимика, жест, движение. Москва: Интерэксперт: Инфра, 1996. 227 с.
5. Пиз Аллан. Язык жестов: как читать мысли других людей по их жестам. Москва: Ай-Кью. 1995. 257 с.
6. Пиз Аллан. Язык жестов: увлекательное пособие для деловых людей. Москва: Ай-Кью. 1992. 112с.

Науковий керівник: *Денисюк Світлана Георгіївна* – доктор політичних наук, професор, професор кафедри суспільно-політичних наук, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: svetadenisiyk@gmail.com

Каплічний О.С. – студент групи 2КІ-17Б, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, email: olegkapl7@gmail.com

Supervisor: *Svitlana G. Denysiuk* – Doctor of Politician science (Eng.), professor, professor of social and political sciences department, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: svetadenisiyk@gmail.com

Kapluchnij O. S. – Department of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: olegkapl7@gmail.com.