

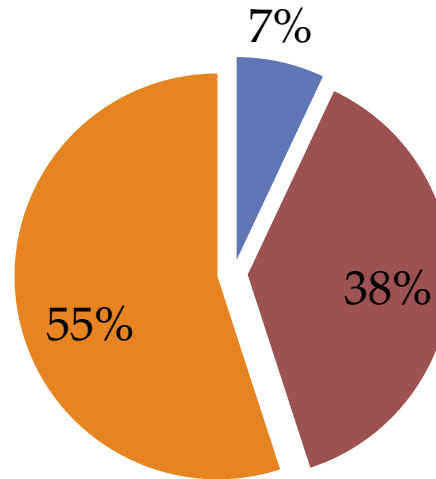
Невербальна комунікація

Дещо про невербальні сигнали:

- до 80 % комунікацій здійснюється за рахунок невербальних сигналів
- Вміння читати невербальні сигнали – умова успішного спілкування
- Невербальні сигнали: спонтанні, несвідомі, щирі
- Здійснюються за допомогою різних сенсорних систем: зору, слуху, тактильного відчуття, смаку, нюху.

Австралійський спеціаліст

"з мови рухів тіла" А. ПіЗ стверджує:



- за допомогою слів передається лише 7 % інформації,
- за допомогою звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонацію тощо) — 38 %,
- міміки, жестів, пози — 55 %.

Функції невербального спілкування

- **Доповнення:** невербальні сигнали можуть давати інформацію, що доповнює слова.
- **Спростування:** невербальні сигнали можуть суперечити тому, що людина говорить. Часто це трапляється мимоволі, але при свідомому використанні протиріччя вербальних і невербальних сигналів може бути дуже тонким інструментом впливу на співрозмовника.
- **Повторення:** використання жестів, міміки та інших сигналів, щоб підкреслити сказане.
- **Регулювання:** за допомогою невербального спілкування можна направляти взаємодію між людьми.
- **Заміщення:** жести, дотики, погляди можуть замінювати слова.
- **Акценти:** невербальні сигнали є прекрасним способом розставити акценти у своїй промові, без них слова - менш виразні.

Щоб не помилитися в трактовці невербальних сигналів, варто пам'ятати:

- Робіть висновки не по окремих жестах (вони, як і слова можуть мати декілька значень), а по їх сукупності (можна порівняти з фразою).
- Не тракуйте жести окремо від контексту їх прояву (наприклад: схрещені руки на переговорах небажання брати участь в обговоренні, а зимою на автобусній зупинці – просто людина змерзла).
- Враховуйте національні і релігійні особливості невербальної комунікації.
- Намагайтеся не приписувати свій досвід, свій стан іншому.
- Пам'ятайте про роль, яку грає людина. Роль може бути обрана для маскуванню (за відважними жестами ховається невпевнена особа).
- Враховуйте стан здоров'я співрозмовника.

Класифікація невербальних засобів спілкування

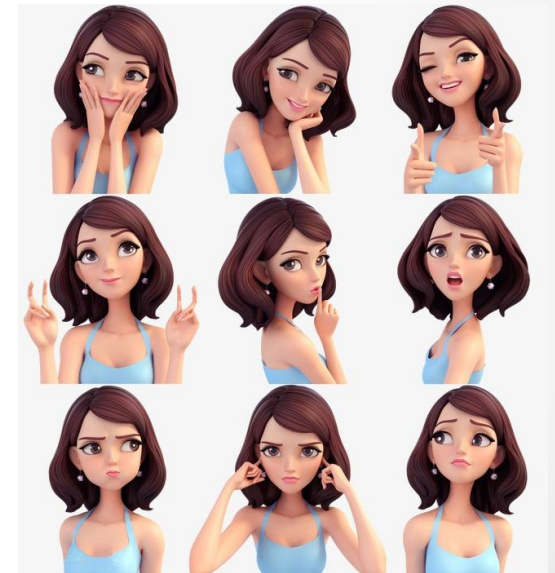
- Оптичні: жести, міміка, поза, хода, контакт очей, одяг.
- Тактико-кінетичні: поцілунок, потиск руки, дотик.
- Акустичні: темп мови, тембр голосу, інтонація, паузи.
- Просторово-часові.
- Ольфакторні: запах тіла та запах парфумів.

ОПТИЧНІ:

- Хода - стиль, як рухається людина, дає змогу розпізнати емоційний стан людини

- Жести

- Міміка



ЖЕСТИ

це рухи тіла, які:

- передають внутрішній стан людини
- несуть інформацію про думки, переживання співрозмовника,
- демонструють ставлення людини до того, що відбувається з нею та навколо неї



ЖЕСТИ

- **жести-символи**

це замінники слів та фраз

- **жести-ілюстратори**

(мова доповнюється рухом руки у певному напрямку і діапазоні)

- **жести-регулятори**

вони виражають відношення того, хто говорить до чогось

- **жести-адаптори**

які передають почуття та емоції. Це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук.

ПОЗА

Положення людського тіла, типове для данної культури

- **«Закрита поза»**

Коли людина намагається закрити передню частину тіла: схрещені на грудях руки.

Це пози небажання спілкуватися, недовіри, незгоди, критики.

- **«Відкрита поза»**

Руки долонями до верху.

МІМІКА

- це експресивно-виразні рухи різних частин обличчя людини, які передають психологічний її стан у певний момент часу
- Головне: очі і посмішка.



ОЧІ

- Помічено, якщо людина говорить неправду, то його очі зустрічаються з очами партнера менше $1/3$ часу розмови.
- За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення та звуження зіниць не піддається свідомому контролю.



Погляд може бути:

- **ДІЛОВИЙ**

(коли дивитися на лоб трохи вище від очей співрозмовника)- це передбачає створення серйозної атмосфери ділової розмови

- **СОЦІАЛЬНИЙ**

(коли спускається нижче рівня очей до губ)- сприяє створенню атмосфери невимушеного спілкування

- **ІНТИМНИЙ**

(коли погляд направлений не в очі, а нижче обличчя – на інші частини тіла)- такий погляд говорить про зацікавленість один одним в спілкуванні.

Посмішка

- Загалом саме посмішці спеціалісти серед усіх експресивних засобів приділяють найбільшу увагу.
- Існує майже 60 описів посмішки (весела, грайлива, сумна, чудова, крива, журлива, переможна тощо).



ТАКТИКА

- потиск руки,
- поплескування по плечах,
- поцілунок,



Привітання: потиск руки:

- Той, хто протягує для привітання руку і тримає її відкритою догори, демонструє цим свою доброзичливість та довіру.
- Якщо долоня при вітанні повернута донизу, у людини, якій подають руку, виникає відчуття залежності, можливо, навіть і ворожого ставлення.
- Рівно – позиція співробітництва



ЕКСТРАЛІНГВІСТИКА

- невербальні засоби, що стосуються голосу та його вокалізацій
- гучність,
- інтонація,
- темп,
- тембр,
- тональність,
- вкраплення у голос — сміх, плач, покашлювання, дикція тощо.



ПРОКСЕМІКА -

система організації простору і часу спілкування

ЧОТИРИ ПРОСТОРОВИХ ЗОНИ СПІЛКУВАННЯ

- перша зона — інтимна (від 15 до 46 см)
- друга зона — особиста (від 46 до 120 см)
- третя зона — соціальна (від 120 до 360 см).
- четверта зона — громадська (понад 360 см).

