**Тема 7. Невербальна комунікація**

**Література.**

1. Конспект лекцій з дисципліни «Соціальні комунікації в управлінні» для

студентів всіх спеціальностей / Укладач: К.Ю. Богомаз. Дніпродзержинськ, ДДТУ, 2016. С. 44-55.

**План**

1. Сутність і особливості невербальної комунікації.
2. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації.
3. Міміка і погляд.
4. Жести.
5. Організація простору і часу.
6. Поза і хода.
7. Контакт очей.

**1.** **СУТНІСТЬ І ОСОБЛИВОСТІ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

Термін **«невербальне»** зазвичай розуміється як **«несловесна мова»**.

**Під невербальною комунікацією** (у вузькому сенсі) слід **розуміти засіб інформації, систему невербальних символів, знаків, кодів, які використовуються для передачі повідомлення.** У широкому розумінні поняття «невербальна комунікація» практично ототожнюється з поняттям «невербальна поведінка» і означає соціальнообумовлену систему взаємодії, у структурі якої переважають мимовільні, неусвідомлювані комплекси рухів, що виражають особистісну неповторність людини.

**Ядро невербальної поведінки складають найрізноманітніші рухи** (жести, експресія обличчя, погляд, пози, інтонаційно-ритмічні характеристики голосу, дотики), які пов'язані з мінливими психічними станами людини, ставленням до партнера, ситуацією взаємодії.

Між мовленнєвим і немовленнєвим повідомленнями можливі **співвідношення трьох типів:**

* немовне повідомлення узгоджується з мовним, підсилює його (негативне ставлення до людини, виражене словесно, підкреслюється відштовхуванням, збільшенням дистанції);
* немовне повідомлення суперечить мовному (людина повідомляє про свої симпатії, але при цьому насуплює брови, морщить лоба, роздуває ніздрі);
* немовне повідомлення стосується абсолютно іншого предмета, ніж мовне (людина обговорює ділову проблему, а на невербальному рівні відображається інформація про емоційні відносини з партнером).

**У більшості робіт**, присвячених порівнянню мовних і невербальних комунікацій, підкреслюється, що функція останніх зводиться до доповнення, інтерпретації тексту, тобто **невербальна комунікація покликана посилити емоційну насиченість слова, його виразність і силу висловлювання**.

**Згідно з іншим підходом** до оцінки ролі немовної комунікації, в процесі спілкування **визнається «автономність тексту» невербальної комунікації**, так як вона виражена знаками і має свій план вираження змісту і інтерпретації.

Відповідно неправомірно вважати, що невербальна тільки доповнює «головну» (словесну) мову. Вона існує разом з мовленням як незалежна система.

Нарешті, **третя точка зору** відстоює **пріоритет невербальної поведінки над вербальною в якості більш економного та ефективного засобу** в **досягненні цілей комунікації**. Людина в ситуації спілкування реалізує деяку невербальнупрограму, накладаючи на неї вербальну форму. У невербальної поведінки єсвоєрідний пріоритет у створенні образу партнера і всієї ситуації спілкування,що не означає другорядної ролі мовної поведінки.

Встановлено, що **люди отримують в процесі невербальної комунікації:**

* інформацію про особистість комунікатора – про темперамент, емоційний стан, його «Я» - Образ і самооцінку, особистісні якості, комунікативну компетентність, соціальний статус, приналежність до групи;
* інформацію про ставлення учасників комунікації один до одного, їх бажаний рівень спілкування, характер чи тип відносин (домінування-залежність, прихильність-неприхильність), динаміку взаємин (прагнення підтримувати спілкування, припинити його і т.д.);
* інформацію про ставлення учасників комунікативного процесу до самої ситуації, що дозволяє їм регулювати взаємодію.

**2. ПАРА- І ЕКСТРАЛІНГВІСТИЧНІ КОМПОНЕНТИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ**

**До паралінгвістичних компонентів невербальної комунікації**, що визначає якість голосу, його діапазон, тональність, відносять: **гучність, темп, ритм і висоту звуку**.

**Екстралінгвістичні компоненти** являють собою атипічні індивідуальні особливості вимови – **мовні паузи, сміх, покашлювання, зітхання, плач,** **заїкання і т. п.**

**Гучність голосу**, особливо динаміка змін цього параметра в часі, –важливий акустичний засіб кодування невербальної інформації. Висока гучність голосу поєднується з вираженою спонукальною силою висловлювання і часто служить наміру вплинути на співрозмовника.

**Темп мовлення**. Можна говорити про темп мови як про індивідуальну особистісну особливість, пов'язану насамперед з людини. Швидкий темп мови може свідчити про імпульсивність, впевненість в собі, а спокійна повільна манера вказує на незворушність, розсудливість, грунтовність. Крім того, існують значні відмінності за показниками мови між представниками різних культур: «нормальна швидкість» мови у французів і італійців зазвичай вище, ніж у німців і англійців.

**Ритм мови.** Плутана, переривчаста мова, як правило, вказує на хвилювання, нервово-психічну напругу. Коли людина говорить на важкі для себе теми, вона збивається, часто неправильно будує фрази. Чим більш переривчаста мова, чим більше в ній запинок, назалізації (е ... е ... е ...), слів паразитів («Значить», «так би мовити» і т.п.), тим більше некомпетентним він здається тому, хто чує. Потрібно мати на увазі, що плутана мова часто приймається за спробу обдурити партнера.

**Висота голосу** і її зміна в часі - носій інформації про вікові, статеві, індивідуально-особистісні особливості людини. Емоційний зміст повідомлення може дещо змінювати звуковисотні характеристики. Так, гнів супроводжується збільшенням дзвінкості, «металевості», а страх робить голос «глухим», «тьмяним», «здавленим».

**Зітхання, стогони, покашлювання, сміх** являють собою «розмовляючі» звуки. Їх роль в спілкуванні зводиться, насамперед, до вираження певних станів (безвихідності, нетерплячості, невдоволення і т.п.) і «зараженню» оточуючих шляхом викликання у них аналогічних почуттів.

**Інтонація** – особливий спосіб вираження почуттів, емоцій, ставлення мовця до власних слів і тих людей, з якими він спілкується (владна інтонація, глузлива, іронічна, упевнена і т.п.).

**3. МІМІКА І ПОГЛЯД**

**Міміка** - координовані рухи м'язів особи, що відображають стан, почуття, емоції. До міміки відносять всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад почервоніння або збліднення.

**По нижній частині обличчя краще всього розпізнається** гнів, радість, страждання, але з важко визначається подив.

**За середньою частиною обличчя успішно ідентифікуються** здивування, страждання, радість, страх.

**Найбільші труднощі у спостерігача виникають при розпізнаванні емоцій по верхній частині обличчя.** По області чола визначають напругу, страх, увагу.

**По очам** – легку увагу, задоволення, симпатію, антипатію, роздуми, оцінювання.

Але фахівець знає, що, **якщо потрібно більше дізнатися про людину, її стан, мотиви і навіть думки слід дивитися на рот, крила носа, підборіддя.** Губи людини особливо експресивні. Щільно стиснуті губи висловлюють рішучість, завзятість, підкреслену стриманість; вигнуті - сумнів або сарказм; напівзімкнуті губи («звисаюча щелепа») вказують не тільки на подив, а й на нездатність в даний момент прийняти рішення, а також на розслаблення, пасивність.

Інтерпретуючи мімічні конфігурації як вираження емоцій, слід враховувати, що обличчя людини асиметричне, в результаті чого ліва і права сторони можуть відображати емоції неоднаково, оскільки знаходяться під контролем різних півкуль мозку. Ліва півкуля контролює мову, права управляє образним мисленням, уявою, сенсорної діяльністю. Робота правої півкулі головного мозку відбивається на лівій стороні обличчя, а саме на цій стороні особи важче приховати почуття. Позитивні емоції відбиваються більш-менш рівномірно на обох сторонах особи, негативні емоції більш чітко виражені на лівій стороні.

**4. ЖЕСТИ**

**Термін «жести» розуміється як рухи рук або кистей рук і розглядаються як зовнішні прояви внутрішнього стану людини, при цьому несуть інформацію не тільки про психологічний стан людини, а й про інтенсивність переживання.**

У комунікаційному процесі жести супроводжують мову або замінюють її, при цьому вони говорять про ставлення людини до особі, події, предмету.

Як правило виділяють такі **різновиди жестів:**

* жести рук: руки, мляво звисають уздовж тіла – пасивність, брак волі;
* схрещені на грудях руки - дистанціонування, ізоляція, вичікування та ін.;
* жести кистей рук: відкрита долоня звернена вгору - пояснення, переконання, відкрите подання; руки заховані в кишенях – переховування невпевненості, втрата безпосередності; рука стискається в кулак - прагнення до самоствердження; пальці зібрані в кулак і видно тільки вказівний палець - «вказуючий перст», сила, примус до дії та ін.;
* «ігри рук»: пальці барабанять по столу – демонстрація незацікавленості; рука, що охоплює зап'ясток – невиправдані очікування і спроба самоконтролю та ін.;
* жести «рука до обличчя»: стираючі рухи по чолі - стирання негарних думок, поганих уявлень; рука до носа - недовіра до мовця; потирання ока - спроба блокувати брехню; рука підтримує голову - нудьга, відсутність інтересу; погладжування підборіддя – прийняття рішення; чухання шиї – сумнів, невпевненість; потирання тильної сторони шиї – сигнал невиправданих очікувань та ін.;
* бар'єри з рук: схрещені на грудях руки з долонями, стиснутими в кулаки – вороже ставлення до партнера; схрещені руки з великими пальцями, спрямованими вгору - оборонне чи негативне ставлення до чого-небудь; доторкання до предмета, розташованого поблизу іншої руки - прагнення до досягнення безпеки та ін.;
* бар'єри з ніг: перехрещені руки і ноги вказують на негативне ставлення, спробу захиститися від чогось;
* жести пальців: палець засунутий в роті - інфантильна наївність, подив, неуважність; палець щільно притиснутий до рота - прагнення запобігти всякі емоції, імпульс до оволодіння собою; палець торкається очей або вух – знак ніяковості, поганий настрій, боязкість і ін.;
* рукостискання: тверде, енергійне, важке, безбарвне, слабке та ін.

**Співвідношення вербальної і невербальної інформації в процесі комунікації представлено в наступній класифікації функції жестів Н.І. Смирнової:**

* **комунікативні** жести, що заміщають елементи мови (жести привітання та прощання, погрози, залучення уваги, запрошуючі, дражливі, жести ствердні, негативні, питальні, виражають подяку, примирення та ін.);
* **описово-образотворчі** жести, супроводжують мову і що втрачають сенс поза мовного контексту (жести, що позначають розмір, форму предмета, просторове розташування об'єкта та ін.);
* **модальні жести**, що виражають оцінку предметів, явищ, людей (жести схвалення, незадоволення, недовіри, невпевненості, розгубленості, відрази, радості, захоплення, подиву).

**5. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОСТОРУ І ЧАСУ**

**Партнери в процесі комунікації неусвідомлено регулюють свій простір - дистанцію між собою та іншими людьми, своє положення відносного іншого (стоячи, сидячи і т.п.) і орієнтацію в просторі (нахилившись, відкинувшись і т.п.).**

**Важлива роль у комунікації належить часовим характеристикам,** які реалізуються у нормах спілкування, властивим різним субкультурам. Так, своєчасний прихід або запізнення на призначену зустріч свідчать про ставлення до партнера.

Експериментальним шляхом **Е. Хол** зафіксував **норми наближення до партнера по спілкуванню** **і** виділив наступні **зони в діловій комунікації**:

* **інтимна зона** відповідає тому простору, в рамках якого людина відчуває себе в безпеці – приблизно в половину витягнутої руки (не менше 45 см). Добровільно допускають лише близьких, добре знайомих. Партнери можуть торкатися один одного, типові негучний голос, довірлива розмова;
* **персональна зона** – простір буденної бесіди зі знайомими – 45–120 см. Така дистанція характерна для різних форм ділового спілкування (бесіда, ділові переговори, прийом відвідувачів і т.п.) і припускає візуальний контакт між партнерами. Під час розмови люди часто «ділять один стіл», оцінюючи «свою частину столу» як власну інтимну зону;
* **соціальна зона** – під час зустрічей в кабінетах, холах та інших службових приміщеннях, де збираються люди не дуже добре або зовсім не знайомі один з одним. Відстань 120-400 см прийнято при веденні наради, дискусії, семінару, прес-конференції;
* **публічна зона** – спілкування з великою групою людей - в лекційній аудиторії, на мітингу. Відстань така, що деталі особи, дрібні рухи не уловлюються. Публічну зону також називають відкритою. Розміри її обмежені тільки можливостями зйомки за допомогою фото-, кіно- або телекамери.

**6. ПОЗИ І ХОДА**

**Поза - певне положення частин тіла людини**: голови, тулуба, рук, ніг, а також рухи, які змінюють це положення або впливають на нього. Аналізувати позу важко, оскільки перерахування окремих елементів мало що дає для її розуміння. Спостерігач уловлює гармонійність або дисгармонійність взаємозв'язків компонентів пози і робить висновок про її природність або неприродність, стан людини, її ставленні до оточуючих.

**Існують лише найзагальніші правила «читання» пози**, які поширюються на більшість людей. У найзагальнішому плані пози можна розділити на дві великі групи залежно від того, сидить людина або стоїть. У зв'язку з цим **смислову інтерпретацію отримують деякі елементи поз:**

* стійка широко розставивши ноги означає потребу в самоствердженні, у високій самооцінці, компенсацію почуття неповноцінності;
* широка, зручна, огрядна (грузна) посадка на всю поверхню сидіння висловлює бажання людини насолоджуватися спокоєм і затишком, тобто «влаштуватися зручніше»;
* посадка на краю стільця з випрямленою спиною і повною спрямованістю до партнера говорить про високий ступінь зацікавленості в співрозмовникові, концентрації уваги;
* ноги, схрещені або притиснуті одна до одної, свідчать про педантичну коректність або безпорадність людини;
* руки під столом під час ділових переговорів - знак неготовності до розмови або вираження почуття невпевненості, нервозності.

**Більш точна інтерпретація можлива при описі поз в цілому.**

Так, більшістю людей поза «тулуб відхилено назад, голова піднята вгору, руки на рівні грудей, покладені один на іншу, ноги злегка розставлені» інтерпретується як високомірна, самовпевнена, пихата, як вираз зневаги до партнера.

Поза «плечі підняті, руки відведені убік і зігнуті в ліктях, голова злегка повернена убік» має для спостерігачів інший психологічний сенс - розгубленість, здивування, подив, нерозуміння.

**Щоб побудувати ефективну комунікацію, спрямовану на взаєморозуміння, необхідно елементи невербальної поведінки, які однакові у обох партнерів.** Однакові пози партнерів свідчать про подібність їхніх поглядів на обговорюване питання, а неузгоджені пози – на значні розбіжності в оцінці одного і того ж явища, на невідповідність статусів учасників комунікації. Причому дзеркально узгоджені пози учасників спілкування є більш надійним показником того, що партнери розуміють один одного, ніж ідентичні пози.

**Важливими компонентами комунікації є також відкритість і закритість пози:** відкрита поза визначається поворотом корпусу і голови до співрозмовника, розкритістю долонь, незхрещеним положенням ніг, розслабленням м'язів, прямим поглядом в обличчя; ця поза співрозмовника здатна полегшити контакт, «оживити» спілкування, продемонструвати симпатію до партнера; **закрита поза** характеризується «відкиданням» корпусу назад, схрещеним положенням рук і ніг, напруженістю м'язів.

**Важливим параметром невербальної, комунікації є кількісний показник зміни поз в одиницю часу**. Встановлено, що кількість поз, прийнятих людиною в процесі спілкування, корелює з його статусом і прагненням до домінування. Так, особи більш високого статусу частіше міняють свої пози, здійснюють більше рухів головою, тулубом, руками і ногами, а також демонструють більше свободи у виборі та зміні певного невербального репертуару, ніж їх низько-статусні партнери. При цьому пари співрозмовників, що розрізняються за статусом, розмовляють зазвичай, відхилившись один від одного, тоді як пари з однаковим статусом тримаються прямо.

**Хода у меншій мірі, ніж інші елементи експресії, піддається регуляції**, тому на її основі **можна судити про стійкі індивідуальні характеристики людини.** Хода виконує ряд функцій: регулює простір спілкування, інформує про поточний стан людини, про риси його особистості.

**Окремі елементи ходи** насилу піддаються фіксації, проте ряд авторів приводить їх **психологічне трактування:**

* ритмічна хода властива людині натненній, свідчить про гарний настрій або про те, що в голову прийшло цікаве рішення;
* розмашиста хода при середньому і малому рості – свідоцтво цілеспрямованості, активності, екстравертності;
* короткі і дрібні кроки часто притаманні обережній, розважливій людині, яка вміє тримати себе в руках;
* переривчаста хода зі спотиканнями - показник невпевненості, скутості, боязкості;
* повільна хода з опущеною головою і зчепленими за спиною руками буває у людини, зайнятої вирішенням якої-небудь проблеми;
* сильна відмашка руками при ходьбі свідчить про цілеспрямованість, рішучість людини;
* звичка постійно тримати руки в кишені при ходьбі говорить про критичність, замкнутість, скритність людини, прагнення пригнічувати інших.

**7. КОНТАКТ ОЧЕЙ**

**Під контактом очей розуміється обмін поглядами, час фіксації погляду на партнері і напрям погляду**.

Контакт очей є найбільш тонким показником відносин між людьми. Відомо, що дитина з 5-7 тижнів зосереджується на материнському погляді і незабаром активно починає вимагати зорового контакту, якщо мати не дивиться на нього.

**В якості критеріїв аналізу контакту очей** розглядаються просторові характеристики:

* прямий погляд (інтерес, повага, відкрита позиція, впевненість);
* погляд, спрямований удалину (задумливість, зосередженість, сумнів, коливання);
* погляд, спрямований «крізь партнера» (підкреслена неповага, можлива агресивна реакція);
* погляд, спрямований повз партнера (егоцентризм, націленість на себе);
* погляд «збоку» (скепсис, цинізм, недовіра заклопотаність);
* погляд знизу, «спідлоба» (агресивність, яка доходить до готовності до нападу або захисту; при нахиленій голові і напруженій зігнутій спині -підпорядкованість, покірність);
* погляд зверху вниз (почуття переваги, гордість, зарозумілість, презирство);
* твердий погляд (впевненість у собі);
* жорсткий погляд (скритність, агресивність, іноді безцеремонність, недовіра).

**При нормальному розвитку відносин люди дивляться один на одного від 30 до 60% усього періоду спілкування**. Якщо дві людини під час ділової розмови дивляться один на одного більше 60% часу, то вони, швидше за все, більше зацікавлені в особистості партнера, ніж в предметі контакту. При позитивному розвитку відносин партнери дивляться один на одного довше і частіше тоді, коли слухають, а не тоді, коли говорять. У тому випадку, якщо відносини набувають агресивний характер, то частота і інтенсивність поглядів різко збільшуються.

**У діловому спілкуванні** візуальний контакт допомагає мовцеві відчути, що він спілкується з партнером, а не говорить в простір. При діловій взаємодії бажано, щоб як мовець, так і слухач дивилися в очі один одному не більше 10 с перед початком розмови або після того, як вимовлені перші кілька фраз. Крім того, партнерам потрібно прагнути до того, щоб очі час від часу зустрічалися з очима співрозмовника.

**Таким чином, кожен компонент невербальної комунікації можна розглядати як певний код, так як системи невербальної комунікації відіграють велику допоміжну, а іноді й самостійну роль у комунікативному процесі**. Вони здатні як посилювати, так і послаблювати вербальний вплив, виявляти справжні наміри учасників.

**Завдання для самостійної роботи.**

1. Яку роль у процесі комунікації відіграють невербальні компоненти?
2. Охарактеризуйте основні жести прит комунікаційному процесі.
3. Які існують зони у діловій комунікації?
4. Наведіть смислову інтерпретацію елементів пози і ходи.
5. Про що свідчить погляд знизу, «спідлоба»?
6. **Розробіть 10 тестових завдань для перевірки знань з теми. Передбачте не менше чотирьох варіантів відповіді. Позначте правильні відповіді.**