



УДК 159.925.8:81'221

РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ В ДІЛОВОМУ СВІТІ

РИЖОВА К.Ю.

*Студент 1 курсу, факультет економіки та менеджменту,
спеціальність «менеджмент»*

*Науковий керівник ХОМИЧ В.І. к.ф.н., доцент кафедри соціально-
гуманітарних дисциплін*

*ВП Національного університету біоресурсів та природокористування
України «Ніжинський агротехнічний інститут»*

Стаття присвячена вивченню засобів невербального спілкування, що використовуються для покращення ділових стосунків. Зокрема жести, міміка, поза і т.д.

Ключеві слова: кінесика, міміка, невербальне спілкування, такесика, мова тіла.

Проблема отримання якомога більше інформації про свого співбесідника вважаються актуальною в наш час. Яскравим прикладом гостроти розглядуваного питання є часті конфлікти в діловому світі. Такі конфліктні ситуації можна запобігти, якщо володієш арсеналом невербальної комунікації.

Активно почало розвиватися вчення про невербальне спілкування з XVII ст., коли психологія, нейрофізіологія, соціологія й ряд інших наук накопичили достатньо знань для того, щоб дослідити жести, міміку, інтонацію й рухи та визначити їх роль у процесі спілкування.

Наприклад, Балвер (Bulwer) один з перших написав книгу «Хірологія: або природна мова руки, і хірологія, або мистецтво риторики рук» про мову тіла в 1644р., де мова рук розглядалася як природне утворення на відміну від штучної придуманої мови слів[5].

Йоганн Каспар Лафатер (Johann Caspar Lavater), пастор Цірюха, у 1792р. опублікував «Есе з фізіогноміки», що є першим систематичним вивченням рухів тіла. У цій роботі описано співвідношення між виразами обличчя людини, конфігураціями його тіла і типами особистісних властивостей людини[5].

Георг Кристоф Ліхтенберг (Georg Christoph Lichtenberg), видатний німецький учений і письменник, основний опонент Лафатера, у 1765р. написав книгу, у якій критикував його за надто спрощений підхід до фізіономіки. Зокрема, за прагнення пояснити світ, виходячи тільки з свідомості, у відриві від реального світу, від практичної діяльності людини[5].



Чарлз Белл (Charles Bell), анатом, нейрофізіолог, художник і хірург, одним з перших зацікавився вираженням емоцій на людському обличчі. У 1844 р., займаючись дослідженням в області функціонального аналізу нервової системи, дійшов висновку, що всі високі почуття супроводжуються зміною в диханні й м'язової активності особи[5].

Чарльз Дарвін (Charles Robert Darwin) і Ернст Кречмер (Ernst Kretschmer) у 1920 рр. проводили дослідження за описом зв'язків між емоціями людини, його характером і типом статури, зв'язків між висловлюваннями та мімікою людського обличчя і смислами даних невербальних одиниць[5].

Д. Боніфачіо (Bonifacio), Джиованні Баттіста делла Порта (Giovanni Battista Della Porta), Френсіс Бекон (Francis Bacon) у 1616 р. у своїх трактатах про невербальну комунікацію стверджували, що існує універсальна мова жестів, зрозуміла всім народам, мова тіла, який також говорить про характер і темперамент окремої людини[5].

А. Кендон (A. Kendon), Десмонд Джон Морріс (Desmond John Morris), Григорій Крейдлін, сучасні дослідники мови жестів, які приділяють більше уваги взаємодії вербальних і невербальних кодів, а також особливостям мови тіла окремих культур[5].

Найвідомішими дослідниками нашого часу стали Пол Екман, Джо Наварро, Стен Уолтерс. Так Полу Екману належать роботи: «Психологія брехні. Обдури мене, якщо зможеш»[6], «Дізнайся брехуна по міміці лиця»[4] та «Психологія емоцій. Я знаю, що ти відчуваєш»[4]; Джо Наварро – «Я бачу про що ви думаєте»[5]; Стену Уолтерсу – «Правда про брехню».

На жаль, ґрунтовного дослідження з цієї проблеми нема. Тому метою визначено: розглянути та з'ясувати суть невербального спілкування, зокрема зрозуміти найбільш часто вживані засоби, що мають стати активним арсеналом ділової людини.

Невербальне спілкування – це комунікаційна взаємодія між індивідами без використання слів (передача інформації чи вплив один на одного через інтонацію, жести, міміку, пантоміму, зміну мізансцени спілкування), тобто без мовних засобів, представлених у прямій або який-небудь знаковій формі [5]. Інструментом такого «спілкування» стає тіло людини, що володіє широким діапазоном засобів і способів передачі інформації або обміну нею, яке включає в себе всі форми самовираження людини. Поширена робоча назва, яка вживається серед людей – «мова тіла». Психологи вважають, що правильна інтерпретація невербальних сигналів є найважливішою умовою ефективного спілкування та запобігання конфліктних ситуацій, зокрема серед ділових людей.

Адже дослідження свідчать, що невербальні сигнали в п'ять разів мають більший вплив, ніж вербальні. Дев'яносто відсотків враження про розповідача співрозмовник формує в перші 90 секунд, і вдруге справити позитивне враження про себе вже не можливо.



Так дослідники до невербальних засобів спілкування відносять:

- кінесику,
- просодіку та екстралінгвістику,
- такесику,
- проксемику.

Кінесика (від грец. *kinesics* – рух) – розділ паралінгвістики, що вивчає комунікативні функції рухів тіла [6]. Науковим об'єктом кінесици є мова тіла, зокрема вивчення про жести рук, мімічні жести, жести голови й ніг, пози і знакові рухи тіла.

Ці засоби невербального спілкування об'єднуються в понятті «жест» (від лат. *gestus*), що означає робити, носити, нести відповідальність, контролювати, виконувати й інші дії[5].

Відомий дослідник мови жестів А. Кендон (A. Kendon), досліджуючи еволюцію цього терміна, зазначав, що в римських трактатах про поведінку ораторів, наприклад у Цицерона і Квінтіліана, «жест» визначався як правила використання можливостей свого тіла, значимі рухи рук, ніг, корпусу та особи, що зближує даний термін з сучасним його вживанням – інтерактивний знак повсякденної невербальної людської поведінки. До кінесици зараховують: експресивно-виразні рухи, позу, жести, міміку, візуальний контакт (погляд), напрям руху, довжину паузи, частоту контакту. Просодика – це інтонаційно-виразне забарвлення мови. Екстралінгвістика – область мовознавства, що вивчає сукупність етнічних, соціальних, географічних та інших факторів, нерозривно пов'язаних з розвитком і функціонуванням мови [3]. Просодика та екстралінгвістика включає в себе інтонацію, гучність, тембр, паузу, зітхання, сміх, плач, кашель. Такесика – невербальне спілкування людей за допомогою дотиків, а також область психології, що займається його вивченням. До такесици відносять потиск руки, поцілунок, поплескування. Проксемика – учення про способи структурування простору в людському спілкуванні між персональному спілкуванні [3]. Проксемика включає орієнтацію та дистанцію.

Серед невербальної інформації найбільше смислове навантаження несуть вираз обличчя і звучання голосу. Дослідження показали, що при нерухомому обличчі лектора губиться до 10-15 відсотків інформації. Із мімікою дуже тісно пов'язаний погляд, або візуальний контакт, який складає важливу частину спілкування. Коли розповідач тільки формує думку, він частіше всього дивиться в бік, коли думка вже сформована – на співрозмовника. Якщо мова йде про складні речі, на співрозмовника дивляться менше, коли трудність переборюється, – більше. За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддаються усвідомленому контролю.

Якщо людина збуджена чи зацікавлена, або знаходиться в піднесеному настрої, її зіниці розширюються в чотири рази від нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій примушує зіниці звужуватися.



Такесичні засоби спілкування більше, ніж інші невербальні засоби виконують у спілкуванні функції індикатора статусно-рольових відносин, символів ступеня близькості співрозмовників. Неадекватне використання особистістю такесичних засобів може призвести до конфліктів у діловому спілкуванні. Динамічні доторкування, відстань між співрозмовникам визначаються багатьма факторами. Серед них особливу силу мають статус партнера, вік, стать, ступінь їх знайомства.

Дистанцію спілкування завжди просторово організовано. Радіус повітряного простору, що оточує людину можна розбити на чотири зони. Так, інтимна зона (не більше 0,5 м) – спілкування найближчих людей[2]. Особиста зона (0,5-1,2 м) – спілкування зі знайомими[2]. Зона соціального спілкування (1,2-13,7 м) – спілкування з незнайомими чи мало знайомими людьми[2]. Публічна, загальнодоступна зона (від 4 – 7,5 м) – спілкування з великою кількістю людей (публічні виступи)[2].

Порушення оптимальної дистанції сприймається негативно.

Таким чином, невербальне спілкування є основним засобом пізнання співрозмовника. Тому знання й використання його в діловому житті, на сучасному етапі, є необхідною умовою для кожної людини.