

# Вербальне та невербальне спілкування



Всі засоби спілкування, вираження своєї думки та впливу на співрозмовника або аудиторію поділяються на:

вербальні (мовні)

невербальні (жести,  
міміка, пантоміміка,  
зовнішність).

Вербальними засобами є мова та мовлення. Нагадаймо основні положення: мова – це система звукових сигналів, письмових знаків та символів, за допомогою яких людина отримує, переробляє, зберігає та передає інформацію; мовлення – це конкретне використання мови для висловлення думок, почуттів, настроїв.

Невербальне спілкування — вид спілкування, для якого характерне використання невербальної (безсловесної) поведінки та невербальних комунікацій як головного засобу передачі інформації.



## Яке має значення вербальне спілкування?

Розглянемо вербальні способи своєї позиції тим, хто говорить. При вербальному спілкуванні має значення, що ви говорите (і що ви не говорите), якими словами виражаєте свою думку, в якій послідовності подаєте інформацію співрозмовнику (з чого починаєте, чим продовжуєте, чим закінчуєте), які аргументи наводите, стисло чи розгорнуто висловлюєте свою думку тощо. Іноді нам здається, що не так важливо, як сказати: головне – зміст промови. Зміст, звичайно, дуже важливий, але один і той же зміст, оформлений словесно різними людьми й у різній мовній формі, часто призводить абсолютно різне враження – одному повірять, а іншому – ні, прохання однієї людини виконають, а те ж прохання іншої людини – ні. Саме тому потрібно приділяти особливу увагу мовній стороні вираження думки.

Ефективний вербальний мовний вплив передбачає адекватне (тобто правильне, оптимальне, ефективне в даній мовній ситуації) використання правил і прийомів спілкування з урахуванням того, з якими співрозмовниками, в яких комунікативних ситуаціях ведеться спілкування, яка мета спілкування у даному конкретному випадку тощо.

Вербальне спілкування завжди супроводжується невербальним.

У деяких випадках невербальне спілкування може нести значно більше змістове навантаження, ніж вербальне. Невербальне спілкування представлене не лише використанням жестів, міміки, пантоміміки, а й просторово-часовою характеристикою організації спілкування.

Три універсальні (невербальні) величини усного спілкування:

- погляд;
- усмішка;
- відстань.

Людина, яка просто дивиться у вічі співрозмовникові, викликає довіру. Щирість у погляді означає доброзичливе ставлення. На доброзичливий тон і взаємоповагу будь-яку розмову, навіть важку, настроїть усмішка.

Психологічні дослідження показують, що до 40% інформації несуть жести та міміка.

Відстань між особами служить регулятором їхніх стосунків. При будь-якому спілкуванні правильно обрана відстань (залежно від національності та культури мовців) істотно впливає на його здійснення.

Відстань, на якій ведеться бесіда, буває чотирьох видів:

01.

інтимна (до 0,5 м),

02.

особиста (0,5...1,2 м),

03.

соціальна (1,2...3,7 м)

04.

офіційна (3,7 м і більше)



Жестикуляція включає всі жести рук (мова рук), а також деякі інші дії, що несуть певне змістове навантаження. До міміки належать усі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, причому маються на увазі не тільки риси обличчя, контакт очей та спрямування погляду, а й психосоматичні процеси (почервоніння, тремтіння вуст). Врахування всіх чинників невербального спілкування надзвичайно важливе у професійному спілкуванні, зокрема в його діловій галузі. Іноді саме жести, міміка можуть дати значну інформацію для обох учасників переговорів. Від знання суб'єктами переговорного процесу різних нюансів невербального спілкування може залежати успішний його результат. Але при трактуванні різних проявів невербальної комунікації слід ураховувати те, що існують істотні розбіжності в застосуванні тих чи інших символів у різних культурних традиціях.





## Вербальне спілкування сильно поступається невербальному?



Поширена думка, що вербальне спілкування сильно поступається по значимості невербальним, що основний масив інформації між людьми передається через інтонації, вираження обличчя, пози і жести, але це не цілком так. Це досить мірою справедливо для міжособистісного спілкування, коли люди знайомляться і сваряться, коли діляться своїми почуттями і висловлюють їх, коли в спілкуванні розважаються, коли влаштовують у спілкуванні базікання. А ось в діловому спілкуванні ситуація змінюється, і якщо розпорядження керівника - це в першу чергу зміст, а не інтонації, це те ЩО сказано, а не ЯК.

Найважливіша вимога до вербального спілкування - це ясність змісту, виклад думки таким чином, щоб вас могли зрозуміти. Треба визнати, що це не завжди просто: мало хто вміє викладати свої думки чітко і ясно, відразу формулюючи головне, що він (або вона) хоче сказати. А в цей же час, коли одна людина говорить незрозуміло, інший (звичайним способом) слухає його не уважно, відволікаючись, думаючи про своє або розуміючи його крізь призму своїх емоцій та упереджень...

# ДЯКУЮ ЗА УВАГУ

[http://psychologis.com.ua/verbalnoe\\_obschenie.htm](http://psychologis.com.ua/verbalnoe_obschenie.htm)  
<https://studfile.net/preview/96028/page:22/>  
<https://buklib.net/books/36749/>

