САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТА №7

1. Тенденції сучасного спілкування

У другій половині XX ст. характер спілкування істотно змінився, що зумовлено впливом науково-технічного прогресу і науково-технічної революції. Однак, як зазначає Й. Стернін, найважливішою причиною цих змін є персоніфікація особистості (термін російського історика й антрополога Б. Паригіна).

Персоніфікація особистості — усвідомлення людиною індивідуальної неповторності, несхожості на інших людей.

Персоніфікація впливає на мобільність, культуру особистості, почуття власної гідності, духовні й матеріальні потреби. Із персоніфікацією пов'язані вибір цінностей, прийняття самостійних рішень; зменшується час, протягом якого людина спілкується з близькими їй людьми, але відповідно збільшується час комунікації з новими, часто чужими і неприємними людьми; зростає дистанція між поколіннями; збільшується кількість мікрогруп у колективах, кількість об'єднань людей за груповими інтересами.

Персоніфікація особистості значною мірою позначається на спілкуванні, яке в сучасному суспільстві характеризується певними особливостями.

1. Розширюються сфери спілкування.

2. Час спілкування з тими, хто цікавить особистість, неухильно скорочується; багато часу забирає робота, транспорт; на спілкування з близькими залишається все менше часу,

3. Збільшується питома вага коротких, поверховий мовленнєвих контактів; люди відучуються виголошувати розлогі монологи.

4. Скорочується час спілкування з людьми за рахунок зростання часу «спілкування» із засобами масової інформації.

5. Ухиляння від спілкування в силу перевантаженості різноманітними типами комунікації протягом дня. Люди втомлюються від спілкування з різними малознайомими чи навіть незнайомими людьми, виконуючи різноманітні службові обов'язки. За спостереженнями сучасних психологів, людина, яка живе у великому місті й добирається до місця роботи кількома видами транспорту, зустрічається за день як мінімум з 10-ма тисячами незнайомих людей, що провокує втому і небажання спілкуватися вдома.

6. Збільшується час примусового спілкування людей похилого віку в сім'ї: в окремих сім'ях старші люди тижнями спілкуються лише з близькими.

7. Розширюється примусове спілкування за місцем роботи. Результат праці людини залежить від узгодженої та ефективної співпраці з іншими колегами, тому надзвичайно важливим чинником є формування доброзичливої атмосфери за місцем роботи.

8. Інтенсифікується спілкування у сфері обслуговування.

9. Зростає рівень знеосіблення спілкування, збільшується чкількість ситуацій, в котрих люди спілкуються, не знайомлячись, не вступаючи в особистісні стосунки; відбувається лише інформаційний обмін без налагодження духовних зв'язків.

10. Накопичення інформації поглинає значно більше часу, ніж її обговорення. Люди дивляться фільми, читають газети, слухають радіо, але менше обговорюють інформацію, яку вони отримали.

11. Зростає частка емоційного спілкування в загальному обсязі комунікації. Часто спілкування набирає форму емоційного вибуху.

12. Розширюється сфера застосування усного мовлення. Люди все менше листуються, частіше спілкування відбувається по телефону, із застосуванням Інтернету тощо. Катастрофічне знижується культура писемного мовлення, погіршується грамотність.

13. Зростає частка спілкування за допомогою засобів сучасного зв'язку (факс, мобільний телефон, електронна пошта, Інтернет).

14. Скорочується ініціативне спілкування, але збільшується частка спілкування офіційного, примусового, рольового, фатичного.

Отже, персоніфікація об'єктивно стала причиною ускладнення міжособистісного спілкування, збільшення комунікативних конфліктів та інших типів непорозумінь у спілкуванні людей. Цим і зумовлена необхідність формування культури спілкування, оскільки вона — важливий чинник суспільної інтеграції.

1. ﻿Невербальні засоби спілкування та їх вплив в інформаційному просторі

Розвиток Опанувати комунікативною компетентністю неможливо без знань про невербальні засоби спілкування.

2/3 всієї інформації про людину (співбесідника), її наміри і значимі характеристики виходить не з того, що людина говорить, а безпосередньо з поведінки, що спостерігається, тобто з невербальної комунікації.

Існує 5 основних каналів невербальної комунікації.

1. Міміка

2. Жести.

3. Візуальний контакт.

4. Голосові характеристики.

5. Просторова поведінка.

Крім того, психологічно значущу інформацію має також те:

а) як і що людина курить;

б) як поводиться з протилежною статтю;

в) як використовує засоби підвищення свого статусу;

г) як вдягається;

д) як проявляє ольфакторні сигнали (природні та штучні запахи) тощо.

**Міміка** - зовнішнє вираження психічних станів, у першу чергу емоційних, що проявляється в сукупності координованих рухів м'язів обличчя. Міміка здатна передавати емоційний і змістовний підтекст мовних повідомлень і служити регулятором процесу спілкування.

Загальновідомо, що ефективне спілкування можливо тільки за умови адекватної оцінки тих емоцій та почуттів, які відчуває співрозмовник, партнер і які виражаються на його обличчі.

Відомо, що сильно рухлива міміка свідчить про жвавість і швидку змінюваність сприймання вражень і внутрішніх переживань, про легку збудливість від зовнішніх подразників. Малорухома міміка, в цілому, вказує на сталість психічних процесів. Подібна міміка асоціюється зі спокоєм, сталістю, розважливістю, надійністю.

По вираженню обличчя можна визначити як людина ставиться:

• до ситуації,

• до інформації,

• до людини.

Обличчя і його вираження легше контролюються людиною, чим інші невербальні ознаки, тому їм легко навчитися, і, відповідно, ввести нас в оману.

Таким чином, мімічна сторона спілкування вкрай важлива для повноцінного взаєморозуміння, виражаючи, насамперед, емоційний стан та емоційне відношення під час взаємодії.

**Жести —** рухи, що мають сигнальне значення в спілкуванні; це виразні рухи головою, рукою або кистю, які проявляються у процесі спілкування. Жести в процесі спілкування не тільки супроводжують мову. На основі жестів можна зробити висновок про відношення людини до якої-небудь події, особи, предмета.

Жест також може свідчити про бажання людини, його стани. Особливості жестикуляції можуть служити підставою для висновку про певну психологічну властивість.

Існує багато класифікацій жестів за різними підставами. Приведемо деякі з них.

За фізичною природою жести можна розділити на дві великі групи: головні й мануальні (ручні). Друга група, включає підгрупи жестів, виконуваних однієї рукою або обома руками, і жестів, що різняться по активно використовуваній частині рук: пальцевих, кистьових, ліктьових, плечових або змішаних.

По характеру впливу на людину, виділяють візуальні, візуально-акустичні, візуально-тактильні жести.

Ще одна класифікація жестів:

• комунікативні, виразні рухи, що заміняють елементи мови;

• ілюструючи, що підкреслюють, супроводжують мовлення поза мовним контекстом;

• модальні, що виражають оцінку, відношення до предметів, явищ навколишнього середовища.

Розрізняють також довільні й мимовільні жести. Довільними є рухи голови, рук або кистей, які вчиняються свідомо. Такі рухи можуть перетворитися з часом і повторенням в мимовільні жести. Мимовільними є рухи, вчинені несвідомо. Часто їх позначають також як рефлекторні рухи. Як правило, вони бувають уродженими (захисний рефлекс) або придбаними.

За допомогою жестів передається близько 40% інформації.

**Візуальний контакт.** Контакт очей - винятково важливий компонент процесу комунікації. Близько 80% вражень людина отримує через органі зору. Погляд виконує роль керуючого впливу, забезпечуючи зворотний зв'язок про поведінку партнера й ступень його залучення в комунікацію. Велика роль погляду й в обміні репліками, де він виконує сигнальну функцію; бере участь у вираженні інтимності й регулюванні дистанції.

Психологами відзначаються наступні функції погляду в спілкуванні:

• інформаційний пошук (у ході взаємодії мовець дивиться на слухаючого наприкінці кожної репліки й в опорних пунктах усередині репліки, а слухаючий - на мовця, для отримання зворотного зв'язку);

• оповіщення про звільнення каналу зв'язку;

• прагнення приховувати або виставляти своє "Я";

• установлення й підтримка соціальної взаємодії.

Мова очей, на думку психологів, дуже важлива для самовідчуття в процесі спілкування.

**Голосові характеристики.** Інтонація (за В.А.Лабунською) визначається як сукупність звукових засобів мовлення, що його організують. Це ритміко-мелодійна сторона мовлення. Основними її елементами є мелодія мовлення, її ритм, інтенсивність, темп, тембр, а також фразова й логічна побудова наголосу. Голосові характеристики дозволяють виражати свої думки й почуття, вольові устремління не тільки разом із словом, але й окремо від нього, а іноді й всупереч йому.

Інтенсивність (гучність) у конкретній комунікативній ситуації тісно пов'язані з індивідуальною манерою розпоряджатися простором спілкування. Володіння голосом передбачає, серед іншого, інтуїтивно вірний вибір тієї гучності, яка потрібна для даного помешкання, кількості слухачів та інших обставин спілкування.

Паузи - можуть бути використані як ефективний засіб маніпулювання співрозмовником: зненацька і точно надана ініціатива спроможна сильно його напружити, змусити внутрішньо метушитися. У діалозі уникають пауз ті, хто почуває себе тривожно і боїться "повиснути в пустоті" або спровокувати небезпечний поворот бесіди.

Темп - у мовному спілкуванні також має сенс. Крім традиційного зв'язку з темпераментом "взагалі", швидкість промови може вказувати на функціональний стан. Людина збуджена, розпалена, говорить швидше, злегка недомовляє слова, але як правило, з деяким напруженням.

Тембр - особливості звучання голосу. Вони є важливими для розуміння актуального стану і минулих проблем, що запам'яталися в звуці. Одна справа коли людина говорить "високим" голосом, а інша, коли "низьким". Тут можна виявити характеристики самоконтролю, мужності, жіночності тощо.

**Просторова поведінка** також у значній мірі позначається на процесі взаємодії людей. Вибір дистанції спілкування визначається соціальним престижем, національно-етнічними ознаками, статтю, віком, характером взаємин між людьми.

Існують чотири просторові зони:

1. Інтимна зона (фіз. конт. - 50 см): на інтимній відстані спілкуються діти, батьки, чоловік і жінка, близькі родичі, коханці. Це є найбільш охороняємою зоною, на яку підпускаються тільки ті, з ким людина знаходиться в тісному емоційному контакті.

2. Особиста (персональна) зона (50 см - 120 см): на цій дистанції спілкуються люди в яких є якісь стосунки, вони є приятелями або колегами по роботі. Особиста зона є оптимальною для вечірок, офіційних прийомів, ділових розмов і бесід.

3. Соціальна зона (120 см - 200 см): для цієї зони характерні нейтральні міжособистісні стосунки. На цій дистанції проходить формальне спілкування усіх видів.

4. Суспільна (публічна) зона (більше 200 см): характерна для спілкування з групою людей.

Порушення оптимальної дистанції спілкування сприймається партнерами негативно, і вони намагаються її змінити. Таким чином, люди у різних ситуаціях спілкування активно змінюють свій простір, установлюють оптимально відповідну об'єктивним і суб'єктивним умовам дистанцію взаємодії.

Організація й кут спілкування також є важливими просторовими компонентами невербальної поведінки. Відомо, зокрема, що розміщення за столом поруч сприяє нормальній спільній роботі, співробітництву; розміщення по діагоналі створює відчуття невимушеності, певний ступень вільності; позиція віч-на-віч (напроти) може підсилити напруженість і контроль один за одним, викликати конфлікт. Отже, вірно обрана дистанція й розташування партнерів відносно один одного в просторі, в залежності від мети, задають тон подальшому спілкуванню.

На закінчення можна зробити висновок про те, що невербальна комунікація в цілому відіграє величезну роль у людській взаємодії, переважно "працюючи" на підсвідомому рівні психіки. Вона є одним з основних засобів передачі зворотнього зв'язку партнерові по спілкуванню.

Невербальні засоби є найважливішим доповненням мовної комунікації, природно вплітаючись у тканину міжособистісного спілкування. їхня роль визначається не тільки тим, що вони підсилюють мовний вплив на комунікатора, але й у тому, що вони допомагають учасникам спілкування виявити наміри один одного й роблять процес комунікації більш відкритим.

1. Евфемізм і перифраз у професійному спілкуванні

Використання синонімів урізноманітнює наше мовлення, допомагає оригінально оформити думку, уникнути повторів. Синоніми роблять мовлення гнучким;Яскравим, колоритним, образним.

Елементами синонімічного ряду можуть бути евфемізми і перифрази. Вони є важливими засобами синонімічних замін при творенні текстів. Щоб уникнути повторів, часто використовують перифрази (від грец. periphrasis — описовий вираз). Наприклад: Т. Г. Шевченко — великий Кобзар.

Усувати одноманітність у мовленні допомагає не тільки використання синонімів окремих слів, а й уживання родових назв замість видових. Наприклад: замість тиф, туберкульоз вживається родове поняття хвороба, недуга.

Щоб уникнути небажаної точної назви предмета, ознаки, події, вживають евфемізми (від грец. euphimismos - говорю ввічливо). Наприклад: брехати - помилятися, говорити неправду, відходити від істини.

Уміння користуватися синонімами залежить від глибини знання вами словникового складу й синонімічного багатства як літературної, так і розмовної мови. Цьому сприятиме постійна робота зі "Словником синонімів української мови".

Список джерел:

<https://studopedia.org/8-26254.html>

<https://pidru4niki.com/2015080265804/menedzhment/neverbalni_zasobi_spilkuvannya>

<https://pidru4niki.com/68609/dokumentoznavstvo/perifrazi_evfemizmi>