**Тема 3 Вербальні та невербальні засоби спілкування**

1. [Вербальні засоби комунікації](#_Toc479505494)
2. [Значення і функції невербальної комунікації…](#_Toc479505495)
3. [Невербальні засоби комунікації. Характеристика структурних компонентів невербаліки: експресивно-виразні рухи (пози, жести, міміка, хода) та візуальний контакт (напрямок, тривалість, пауза, частота контактів)](#_Toc479505496)
4. [Міміка і жести у невербальному спілкуванні](#_Toc479505495)
5. [Просторово-часовий фактор спілкування](#_Toc479505495)
6. [Візуальний контакт.](#_Toc479505495)
7. Поза як джерело невербальної інформації у спілкуванні

**1. Вербальні засоби комунікації.**

Мова реалізується у мовленні і тільки таким чином виконує своє комунікативне призначення. Мовлення — це зовнішній прояв мови, це послідовність одиниць мовлення, організована й структурована за його законами і відповідно до потреб інформації, що висловлюється. Людське мовлення виникає у відповідь на необхідність вступити у спілкування з ким-небудь чи повідомити що-небудь. Більш точно мовлення можна визначити як використання мови в комунікативних цілях. На відміну від мови мовлення можна оцінювати як гарне чи погане, ясне чи незрозуміле, експресивне чи невиразне й ін.

Якщо основними структурними одиницями мови вважати сло­ва і речення, то в мовному спілкуванні це — вислів як одиниця змісту. Особливістю вислову, що конституює, є його спрямованість, адресність.

Так, наприклад, правові норми не можуть існувати інакше, ніж у певних суспільних мовних формах. У праві мова виконує специ­фічну функцію, що зумовлюється призначенням права регулювати суспільні відносини. Доводячи волю законодавця до відома юридичних і фізичних осіб, право через мову цілеспрямовано впливає на свідомість людей, спонукує їх поводитися належним чином. І це головне. Отже, основна функція мови права — це функ­ція повинності, обов’язковості. Ця функція виявляється у таких юридичних документах, як заповіт, повістка, поручительство й ін.

Мовна майстерність виявляється не тільки в культурі мовлення фахівця, але й в умінні знайти найточніший, а отже і найбільш відповідний для конкретного випадку і стилістично виправданий засіб мови. Мовленнєва майстерність припускає також митецьке володіння всіма мовними жанрами: від репліки чи коментаря до лекції, доповіді, інформаційного повідомлення, публічної промови.

У соціальних науках використовується кілька понять, що задають різні ракурси розгляду діяльнісного аспекта мови.

**Мовленнєва діяльність** — це спеціалізоване вживання мовлення у процесі взаємодії між людьми, окремий випадок діяльності спілкування.

**Мовна комунікація** — інформативна і комунікативна сторона мовленнєвої діяльності.

**Мовне спілкування** — процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого чи опосередкованого контакту між людь­ми за допомогою мови.

**Мовний акт** — елементарна одиниця мовленнєвого спілкуван­ня, проголошення тим, хто говорить, вислову в безпосередній ситуації спілкування з тим, хто слухає.

**Мовна поведінка** — використання мови людьми у передбачуваних обставинах, у різноманітті реальних життєвих ситуацій; сукупність мовленнєвих учинків.

Аналіз мовленнєвої комунікації можна здійснити, використовуючи відому схему комунікативного акту (рис. 4), запропоновану одним із творців кібернетики К. Шенноном, а потім модифіковану відомим лінгвістом Р. Якобсоном.

Структура комунікативної взаємодії розвивається відповідно до проходження інформації по комунікативному ланцюгу: адресант (відправник) — кодування повідомлення — рух по каналах — розшифровка (декодування) — адресат (одержувач).



Рис. 4. Схема комунікативного акту

Мовлення набуває певного сенсу і може бути зрозумілим тільки в структурі немовленнєвого контексту. **Контекст** (чи ситуація) — це обставини, у яких відбувається конкретна подія.

**Код** у мовленнєвій комунікації — це та літературна мова чи її різновид (діалект, сленг, стиль), що використовують учасники даного комунікативного акту.

**Кодування** вихідного повідомлення означає переклад його в набір знаків, чи сигналів, що приблизно можуть бути зрозумілі іншому партнеру. Вибір способу кодування багато в чому залежить від особистості адресанта.

Канали передачі інформації в основі своїй є матеріальними носіями для знаків, у які втілилося повідомлення (у мовленнєвій комунікації — усне чи письмове).

**Для успішної** розшифровки (декодування) **повідомлення потрібно, як мінімум, знання одержувачем мови, подібної до мови відправника повідомлення.**

**Зворотний зв’язок** — ще один структурний компонент будь-якої комунікативної ситуації. Реакція слухачів на висловлення того, хто говорить, по суті, являє собою цементуючий момент спілкування, її відсутність призводить до руйнування комунікації.

У процесі вербальної комунікації велике значення має так званий підтекст повідомлення. **Підтекст** — це неявний зміст мовленнєвого повідомлення, усвідомлюваний лише в його контексті. Ознаки підтексту можуть ховатися у змісті мовлення; у характеристиках його звучання (тон, сила голосу, паузи, сміх та ін.); у невербальних характеристиках поведінки (пози, розміщення ділових партнерів у просторі, міміка, жести).

Та чи інша інформація може бути сприйнята як прихований зміст тоді, коли між елементами, що складають її основу, є значеннєве протиріччя або невідповідність.

За характером передавання і прийому інформації можна виділити три види підтексту:

1. Дійсний підтекст — прихований зміст має місце і був сприйнятий.
2. Прихованого змісту в повідомленні не було, але він був приписаний, тобто підтекст удаваний.
3. Прихований зміст був, але залишився непоміченим — пропущений підтекст.

У діловому спілкуванні використання й розуміння підтексту пов’язане з наступними моментами:

* якщо партнер не зумів розкрити зміст підтексту — він ризикує не зрозуміти співрозмовника; до того ж, якщо людина не розуміє натяку, то її оцінка партнером знижується;
* гумор, іронія, сарказм виступають як своєрідний засіб перевірки співрозмовника: на жвавість розуму, на «адекватність», на те, з «нашого табору» партнер чи ні;
* виявлений натяк на підтекст не є гарантією розуміння самого підтексту.

Доведено, що все незрозуміле, оригінальне й несподіване для інших — **підтекстогенно**.

З поняттям підтексту стикається поняття **редуційованого діалогу**, тобто обміну «згорнутими», короткими, ніби пунктирними репліками. Звичайно вони використовуються між партнерами, що розуміють один одного з півслова. У діловій взаємодії таке спілкування дуже поширене, як у менеджменті, так і у бізнес-практиці.

У розглянутій моделі відсутні психологічні та соціально-рольові характеристики, які істотно впливають на процес мовленнєвого спілкування.

***До психологічних структурних компонентів*** акту мовленнєвої комунікації варто віднести комунікативний намір, задум і ціль, тобто мотиваційну складову, яка визначає, **що, навіщо і чому** хоче сказати автор висловлення, а також розуміння повідом­лення, тобто когнітивну складову.

**Комунікативний намір** (чи комунікативна інтенція) — це бажання вступити у спілкування з іншою особою.

**Задум повідомлення —** це інформація у вихідному вигляді, яку один партнер має намір передати іншому, глибинний рівень породження повідомлення, на якому існує лише неясний проект майбутнього висловлення.

У мовленнєвому спілкуванні звичайно розрізняють два види **цілей,** якіможе переслідувати той, хто говорить, — **найближча ціль**, тобто та, яку безпосередньо висловлює той, хто говорить, і більш віддалена, **довгострокова**. Основними різновидами найближчої цілі спілкування є:

* **інтелектуальна ціль**: отримання інформації, зокрема оцінної; з’ясування позицій; підтримка думки; розвиток теми; роз’яс­нення; критика;
* **ціль, що пов’язана з установленням характеру відносин:** розвиток чи припинення комунікації; підтримка чи несприйняття партнера; спонукання до дії.

За найближчими цілями часто постає цільовий підтекст, що поглиблює й ускладнює спілкування. Хоч зазвичай люди більш-менш ретельно приховують або маскують свої віддалені цілі, їх можна виявити за загальним характером розмови, за мимовільними (вербальними і невербальними) проявами того, хто говорить.

**Розуміння повідомлення** складається з тлумачення адресатом отриманого повідомлення.

***До соціально-рольових структурних компонентів*** мовленнєвої комунікації варто віднести статусні й ситуативні ролі учасників спілкування, а також стильові прийоми, які вони використовують.

Поняття «**статусна роль**» вказує на поведінку, запропоновану людині її соціальним (віковим, статевим, посадовим та ін.) положенням чи статусом. На початку конкретного комунікативного акту від його учасників потрібно розуміння власної соціальної ролі і ролі партнера. Це необхідно для того, щоб зорієнтуватися в ситуації та вибрати відповідну манеру мовленнєвої поведінки.

У ході спілкування можуть бути виділені і **ситуативні ролі тих, що** говорять, які істотно впливають на характер спілкування. Серед них можуть бути:

* лідер, який прагне вести розмову і контролювати її хід;
* «посередник», який стежить за загальним ходом бесіди та врівноважує інтереси різних людей;
* «примхлива дитина», яка порушує будь-які заборони та виступає з незалежними судженнями;
* «гнучка людина», яка готова пристосуватися до будь-яких ситуацій і ін.

**Стильові характеристики** учасників спілкування виявляються в особливостях мовленнєвого стилю комунікантів, у комунікативних стратегіях і тактиках, які вони використовують. Стилі можуть бути ранжовані за ступенем уваги тих, що говорять, до власного мовлення. Одностильно говорить той, хто вступає в мовне спілкування, приділяючи вибору мовленнєвих засобів мінімальну увагу; у різних ситуаціях і з різними партнерами він не здатен виявити мовну гнучкість. Людина, яка має високий рівень мовної компетенції, з одного боку, прагне зберегти свій стильовий вигляд у різних комунікативних сферах, з іншого боку, вміє виконувати різні мовні ролі, використовувати різностильовий мовний репертуар в залежності від обставин спілкування.

Крім індивідуальних особливостей тих, що говорять і слухають, вибір стилю мовленнєвої поведінки залежить від соціального контексту. Звертання до мовлення офіційного чи поетичного, наукового чи побутового, ділового чи публіцистичного задається рольовою ситуацією.

Чітко усвідомлювана відправником повідомлення ціль вимагає продуманої форми повідомлення й прогнозованої реакції одер­жувачів.

Відмінна риса мовленнєвої комунікації у соціально орієнтованому спілкуванні - досить визначені очікування з боку одержувачів повідомлення. До того ж ці чекання зумовлені в більшій чи меншій мірі стійкими **рольовими стереотипами**, що існують в уявленні адресатів, а саме: як повинен говорити представник тієї чи іншої соціальної групи, яка мова викликає чи не викликає довіру, знає чи не знає виступаючий тему та ін. Чим більш офіційною є мовленнєва ситуація, тим більше формалізовані очікування слухачів.

Особливого значення набувають застосовані співрозмовниками мовні стратегії і тактики.

Під **стратегією мовленнєвого спілкування** розуміють процес побудови комунікації, спрямований на досягнення довгострокових результатів. Стратегія містить планування мовленнєвої взаємодії в залежності від конкретних умов спілкування й особистостей комунікаторів, а також реалізацію цього плану, тобто лінію бесіди. Метою стратегії може бути завоювання авторитету, вплив на світогляд, заклик до вчинку, співробітництва чи стримування від якої-небудь дії.

Під **тактикою мовленнєвого спілкування** розуміється сукупність прийомів ведення бесіди та лінії поведінки на певному етапі в рамках окремої розмови. Вона включає конкретні прийоми привертання уваги, встановлення й підтримки контакту з партнером і впливу на нього, переконання адресата, приведення його до певного емоційного стану і т. ін.

Тактика може змінюватися в залежності від умов спілкування, отриманої інформації, почуттів, емоцій. Та сама людина за різних обставин прагне реалізувати різні цілі й стратегічні лінії. Зміна тактики у розмові — розумова операція, що звичайно відбувається інтуїтивно.

##### 2. Значення і функції невербальної комунікації

У «Руководстве по ведению переговоров» Ґісберт Бройніг сформулював дев’ять правил для успішної вербальної комунікації:

***1.*** Розуміння вашого висловлення пов’язано з **конструкцією речення.** Довгі речення ускладнюють розуміння, тому що вони складні й граматично не завжди ясні. Для їхнього розуміння партнеру потрібні велика зосередженість і увага. Крім того, вони утруднюють розуміння основного, зміст часто губиться у підрядних реченнях.

***2.* Короткі речення** (8—15 слів) формулюють закінчені думки. Це точні й діючі висловлення. Коми та союзи, такі, як «і», «тому що», «але» та ін. не використовуються. Короткі речення завжди наочні.

***3.* Голос** є найсильнішим аргументом переконання. Виразність голосу сприймається партнером не стільки розумом, як відчуттями. Ваш голос викликає симпатію або антипатію. **Монотонність мовлення часто є причиною безуспішності** у діловій комунікації.

***4.* Паузи** переривають потік мовлення. Вони також виконують психологічні функції: підсилюють увагу, заспокоюють, підкреслюють сказане і допомагають зробити перепочинок.

***5.*** Якість і кількість словника підсилюють вплив вислову. **Пасивний словник** (слова, що може використовувати пам’ять) скла­дається, в залежності від рівня освіти, з 30000—50000 слів. **Активний словник** (слова, якими користуються у спонтанному мовленні) складається з 3000-12000 слів.

***6.*** Рекомендується **частіше використовувати в мовленні дієслова, а не іменники.** Дієслова додають вислову наочність, а іменники великою мірою - значеннєве значення, яке до того ж, зазвичай, буває абстрактним. Використання дієслів допомагає формувати з неясного уявлення конкретну картину. Намагайтеся обходитися, по можливості, без прикметників - вони додають занадто багато особистісного у вислів.

***7.*** Дієслово стає більш живим, якщо ви у своєму вислові використовуєте його активну форму, а не пасивну. Пасив впливає безособово, створює дистанцію між партнерами і несе мінімальне емоційне навантаження.

***8.*** Дистанційно і **безособово діють формулювання** типу «Відповідно до цього можна зрозуміти, що...», а також вислови, що містять великі числа. Умовний спосіб — «Я б сказав...», «Я повинен би...», «Я б думав...» — не виражає рішучого вчинку, а скоріше створює дистанцію між співрозмовниками.

***9.*** Серйозна проблема виникає тоді, коли партнер не до кінця розуміє або **інакше витлумачує зміст** слова чи висловлення, який ви в них вкладаєте. Значення сказаного слова партнер розширює або звужує. Чим абстрактніше поняття, тим більш разноманітно його можна інтерпретувати.

Невербальна комунікація являє собою обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їхню інтерпретацію. Невербальна комунікація — комплексний процес, що задіює людину в цілому, при цьому мають значення тон голосу, а також рухи тіла. Тобто невербальні повідомлення можуть бути закодовані за допомогою:

* виразних рухів тіла — так званої експресивної поведінки особистості (міміки, жестів, поз і т. ін.);
* звукового оформлення мовлення (висоти, голосності, швидкості, ритмічності і т. ін.);
* певним чином організованого мікросередовища, що оточує людину (тобто того простору, який індивід може контролювати чи змінювати: від вигляду квартири до відстані, на якій він воліє говорити зі співрозмовником);
* використання матеріальних предметів, що мають символічне значення (наприклад, букет на свято).

**Виділяють кілька функцій, які невербальні повідомлення виконують під час взаємодії з вербальними:**

1. Доповнення (включаючи дублювання й посилення) вербальних повідомлень.

Невербальні повідомлення роблять мовлення більш виразним, уточнюють і прояснюють його зміст. Невербальні засоби можуть також використовуватися для посилення найбільш важливих моментів мовлення. З цього складається функція фасцинації невербальних засобів спілкування.

1. Спростування вербальних повідомлень.

Іноді невербальне повідомлення суперечить вербальному. Це пов’язано з тим, що невербальна поведінка в значній мірі є спонтанною і менше контролюється свідомістю. Навіть якщо свою першу реакцію людина контролює, справжній її стан виявиться пізніше, приблизно через 4—5 секунд. Посмішка чи вираз подиву, що тривають довше цього часу, можуть вказувати на нещирість.

1. Заміщення вербальних повідомлень.

Заміщення означає використання невербального повідомлення замість вербального. Наприклад, викладач може без слів, за допомогою погляду, запропонувати якомусь учню відповісти на поставлене запитання.

4. Регулювання розмови.

Це використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми. Поворот голови убік, дотик до руки співрозмов­ника, як символ його підтримки, схвальні чи несхвальні вигуки — ці і багато інших знаків регулюють процес комунікації.

Природно, звуки голосу, рухи тіла чи навколишні символи сприймаються як певні послання тільки в тому випадку, якщо за кожним з них закріплене відповідне значення, зрозуміле оточуючим. Наприклад, у нашій та у більшості соціокультур погойдування головою з боку убік означає незгоду, а чорний одяг — символ жалоби. Таким чином, «невербальна мова» аналогічна вербальній: жест чи поза, подібно слову, також мають закріплені за ними в даній культурі (а можливо — у групі людей) значення. Однак, на відміну від слів, багатьом невербальним знакам легше додати альтернативне прочитання.

Вербальна комунікація має багато відмінностей від невербальної. Особливістю невербальних повідомлень є їх **ситуативність**: міміка і тон голосу вказують на нинішній стан того, хто говорить, і його ставлення до співрозмовника, але не можуть свідчити про його переживання через тиждень. Різноманітні експресивні рухи (жести, погляди, міміка, тон голосу і т. ін.), що допов нюють і суперечать один одному, співвідносяться з психічними станами людини, які змінюються, її ставленням до партнера і ситуації взаємодії.

**3. Характеристика структурних компонентів невербаліки: експресивно-виразні рухи (пози, жести, міміка, хода) та візуальний контакт (напрямок, тривалість, пауза, частота контактів)**

Важливою особливістю невербальних повідомлень є їхня **синтетичність**. На відміну від мовлення, у якому виділяють окремі слова і речення, експресивну поведінку важко розкласти на окремі одиниці.

**Мимовільність**, **спонтанність** багатьох невербальних дій -ще одна їхня особливість. Навіть якщо люди намагаються приховати свої наміри чи емоції, замаскувати свої справжні переживання, у більшості людей вони неодмінно заявлять про себе через експресивні прояви, що «вислизають» з-під контролю.

І нарешті, якщо говорити дітей навчають спеціально, то більшість невербальних знаків люди більш-менш успішно **засвоюють самі** — через спостереження, копіювання, наслідування.

Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона **здійснюється за допомогою різних сенсорних систем**: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху. На основі полісенсорної природи невербальної комунікації виділяють різні її види.

**Кінесика** - різновид невербальної комунікації, яка використовує оптико-кінетичну систему знаків, що містить жести, міміку, пантоміміку, тобто ця система представлена властивостями загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, поз тіла — пантоміміка).

Ця загальна моторика різних частин тіла відображає емоційні реакції людини, тому включення оптико-кінетичної системи знаків у ситуації комунікації додає спілкуванню певні нюанси. Ці нюанси виявляються неоднозначними при вживанні тих самих жестів, наприклад, у різних національних культурах.

**Тактильно-кінестетична система** невербальної комунікації (такесіка) містить інформаційне навантаження, яке мають рукостискання, поглажування, поплескування, поцілунки.

**Ольфакторна система** невербаліки використовує як джерела і канали передачі інформації запахи: запах тіла, запах косметики.

Паралінгвістична й екстралінгвістична системи знаків являють собою також «додатки» до вербальної комунікації.

**Паралінгвістична система** — це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність.

**Екстралінгвістична система** — це включення в мовлення пауз, інших вкраплень, наприклад, покахикування, плачу, сміху, а також сам темп мовлення.

Усі ці доповнення виконують функцію фасцинації, тобто збільшують семантично значиму інформацію, але не за допомогою додаткових мовних включень, а завдяки «білямовленнєвим» прийомам.

За результатами одного дослідження, в якому було зіставлено обсяг пауз і безпосередньо мовлення в спонтанному й офіційному регістрах, виявилося, що при переході до офіційного мовлення обсяг пауз зростає від 1,3 до 1,8 (Оптимизация речевого воздействия. М., 1990. С. 205).

Мірче Еліаде говорить про мову шамана як про імітацію лементу птахів і інших тварин: «Як правило, під час ритуалу шаман говорить високим голосом, використовуючи лише «головний резонатор», чи фальцетом, показуючи цим, що говорить не він, а дух чи бог. Але необхідно відзначити, що такий же високий голос звичайно використовується для монотонно-протяжного проголошення магічних заклинань. Магічний та протяжний — особливо у пташиній манері виконання — часто виражаються тим самим терміном. Німецька вокабула для магічного заклинання galdr часто використовується з дієсловом galan, «пекти», термін, що переважно застосовується до лементу птахів» (*Элиаде М.* Мифы, сновидения, мистерии. М.; К., 1996. С. 66).

Типи голосів оцінюються аудиторією як приємні чи ні. Так, фахівці з паблік рилейшнз намагалися перевести британського прем’єра Едварда Хіта на говоріння голосом, аналогічним тому, яким він говорив у неофіційній обстановці. Для цього потай записали його розмови, щоб продемонструвати йому самому інші можливості. А от як французька газета «Експрес» пише про турецького прем’єр-міністра Ербакана: «З удаваною недбалістю хитрого торгаша на стамбульському базарі Ербакан здатний кого завгодно заворожити своїм співучим голосом, пригощаючи запрошених своїм вишневим соком» («Ведомости», 1996, 15 серп.). Мері Спіллейн іронічно запитує: «Якщо б в Річарда Бартона був такий голос, як у Джона Мейджора, чи був би він таким відомим актором? Зміг би містер Мейджор домогтися таких успіхів у політиці, якби говорив, як Річард Бартон? Була б Мерилін Монро такою ж сексуальною, якби в неї був голос Хілларі Клінтон?» (*Спиллейн М*. Создайте свой имидж. Руководство для женщин. М., 1996. С. 119). Вона ж згадує про те, що 38 % враження, що ви справляєте на оточуючих, залежить від вашого голосу.

Простір і час організації комунікативного процесу виступають також особливою знаковою системою, несуть значеннєве навантаження як компоненти комунікативних ситуацій.

Так, наприклад, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до того, хто говорить, у той час, як окрик у спину також може мати певне значення негативного порядку. Експериментально доведена перевага деяких просторових форм організації спілкування як для двох партнерів по комунікативному процесу, так і в масових аудиторіях.

Так само деякі нормативи, розроблені в різних субкультурах, щодо часових характеристик спілкування виступають як свого роду доповнення до семантично значимої інформації. Прихід заздалегідь на переговори символізує ввічливість, і навпаки.

Проксеміка як спеціальна галузь, що займається нормами просторової і часової організації спілкування, має на сьогодні вже великий експериментальний матеріал.

Засновник проксеміки Е. Хол називає проксеміку «просторовою психологією».

Оптимальна організація простору спілкування відіграє певну роль лише «за інших рівних», але навіть тільки заради цієї мети її дослідженням варто займатися.

Ряд досліджень у цій галузі пов’язаний з вивченням специфічних наборів просторових і часових констант комунікативних ситуацій. Ці більш-менш чітко виділені набори дістали назву «хронотопів».

Описані, наприклад, такі хронотопи, як: хронотоп «лікарняної палати», «вагонного попутника» та ін. Специфіка ситуації спілкування створює тут іноді несподівані ефекти впливу: наприклад, не завжди з’ясовану відвертість стосовно першого зустрічного, якщо це «вагонний попутник». Дослідження наших хронотопів знаходяться в зародковому стані, тим часом вони могли б значною мірою сприяти виявленню механізмів комунікативного впливу.

Наступна специфічна знакова система, використовувана у комунікативному процесі, — це «контакт очей», що має місце у візуальному спілкуванні.

Контакт очей, на перший погляд, видається такою знаковою системою, значення якої дуже обмежено, наприклад, рамками суто інтимного спілкування.

Дійсно, у первісних дослідженнях цієї проблеми «контакт очей» був прив’язаний до вивчення інтимного спілкування. Англійський дослідник М. Аргайл розробив навіть «формулу інтимності», з’ясувавши залежність ступеня інтимності зокрема і від такого параметра, як дистанція спілкування, яка у різній мірі дозволяє використовувати контакт очей.

Однак тепер спектр таких досліджень став значно ширшим: знаки, що пов’язані з рухами очей, включаються у більш широкий діапазон ситуацій спілкування.

Зокрема, є праці про роль візуального спілкування для дитини. Виявлено, що дитині властиво фіксувати увагу насамперед на людському обличчі. Експеримент на дорослих також показав, що найбільша реакція виявлена на два горизонтально розташованих кола (аналог очей). Навіть якщо не говорити про медичну практику, явище це виявляється дуже важливим в таких сферах, як робота педагогів і взагалі осіб, що мають відношення до проблем керівництва.

Як і всі невербальні засоби, контакт очей має значення доповнення до вербальної комунікації.

Для всіх систем невербальної комунікації постає одне загальне питання методологічного характеру. Кожна з них використовує свою знакову систему, яку можна розглядати як певний код. Природно, що всяка інформація повинна кодуватися, причому так, аби система кодификації і декодифікації була відома всім учасникам комунікативного процесу.

Але якщо стосовно мовлення ця система кодификації більш-менш відома, то під час невербальної комунікації важливо у кожному випадку визначати, що можна тут вважати кодом, і, головне, забезпечити, щоб інші учасники спілкування знали цей самий код. У протилежному разі ніякої значеннєвої добавки до вербальної комунікації описані системи не дадуть.

Для побудови такого зрозумілого всім коду необхідним є виділення яких-небудь одиниць усередині кожної системи знаків за аналогією з одиницями в системі мовлення. Виділення таких більш-менш визначених одиниць у невербальних системах становить головні труднощі. Не можна сказати, що ця проблема вирішена цілком на сьогоднішній день. Однак різні спроби її вирішення мають місце.

Наприклад, одна з таких спроб у галузі кінесики належить шведському вченому Бьордвістлу, що запропонував виділити оди­ницю рухів тіла людини, і з цих одиниць скласти своєрідний алфавіт рухів тіла. Однак до цього часу це все є досить невизначеним і суперечливим.

Є пропозиція про побудову словника жестів.

Усі види невербальних повідомлень не ізольовані, вони знаходяться у взаємодії, іноді доповнюючи один одного, іноді суперечачи один одному. Але кожен засіб експресії має самостійну традицію дослідження.

У соціальній психології були розпочаті дослідження, у яких проблеми невербальної комунікації розглядаються, з одного боку, з урахуванням розробки проблеми емоцій у загальній психології, з іншого боку, у контексті принципу діяльності.

Таким чином, аналіз усіх систем невербальної комунікації показує, що вони, безсумнівно, грають велику допоміжну (а іноді й самостійну) роль у комунікативному процесі. Маючи здатність не тільки підсилювати чи послабляти вербальний вплив, усі системи невербальної комунікації допомагають виявити такий істотний параметр комунікативного процесу, як намір його учасників.

**Засоби невербальної комунікації і проблема інтерпретації невербальної поведінки**

До засобів невербальної комунікації належать жести, міміка, інтонації, паузи, поза і т. ін., що утворюють знакову систему, яка доповнює і підсилює, а іноді й заміщує засоби вербальної комунікації — слова.

Засоби невербальної комунікації можна об’єднати в наступні групи:

1. **Тілесний контакт**, що виражається у різноманітних формах — поштовхи, поплескування, погладжування і т. ін.
2. **Дистанція між тими, що спілкуються**. Відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості у розмові.
3. **Орієнтація**, тобто розташування тих, що сидять (чи стоять), відповідно один до одного. Орієнтація може змінюватися в залежності від ситуації і свідчить про ступінь суперництва чи співробітництва.
4. **Зовнішній вигляд**. Основна мета — повідомлення про себе. Через свій імідж партнери інформують оточуючих про свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку і т. ін.
5. **Поза тіла**. Поза звичайно вказує на ті чи інші міжособистісні відносини, на соціальний стан партнера. Вона може змінюватися в залежності від настрою й емоційного стану людини. Однак за інтерпретації необхідно враховувати культурний потенціал людини і загальноприйняті етикетні умовності, яких варто дотримуватися в тих чи інших конкретних ситуаціях.
6. **Кивок головою** — використовується для схвалення чи підтвердження чого-небудь, а також як сигнал, що дає партнеру підставу вступити в діалог.
7. **Вираз обличчя (міміка)** — дає можливість для широкої інтерпретації емоцій, які приховуються чи демонструються, допомагає зрозуміти інформацію, що передається за допомогою мовлення, сигналить про ставлення до кого-небудь чи чого-небудь.
8. **Жести** — можуть бути не дуже виразні, наприклад, рухи голови чи тіла, але використовуються паралельно з мовленням, щоб щось у ньому виділити, підкреслити, а іноді й замінити його.
9. **Погляд** — дозволяє зчитувати найрізноманітніші сигнали: від прояву інтересу до когось чи чогось до демонстрації абсолютної зневаги. Вираз очей знаходиться в тісному зв’язку з мовною комунікацією.
10. **Паравербальні і екстравербальні сигнали**. Зміст висловлення може змінюватися в залежності від того, яка інтонація, ритм, тембр голосу були використані для його передачі. Мовленнєві відтінки впливають на зміст висловлення, сигналізують про емоції, стан людини, її впевненість чи сором’язливість.

Таким чином, мова тіла сама по собі є різновидом «паралельної» мови, що супроводжує, як правило, мовленнєві висловлення людини та охоплює всі її рухи, зокрема й душевні (психомоторні).

Той факт, що людина здатна мовчати, але не може цілком контролювати рухи свого тіла, надає партнеру по спілкуванню, який вміє «зчитувати» невербальну інформацію, приголомшливий за своїми можливостями «інструмент», що дозволяє йому адаптувати і реадаптувати власну комунікаційну техніку відповідно до реакції (невербаліки) співрозмовника, яка залежить від:

* його статі, анатомічних особливостей і типу;
* ступеня інтровертованості чи екстравертованості характеру;
* психологічних, фізичних і духовних потреб;
* ступеня його рухливості;
* місця проведення бесіди, переговорів і т. ін.

Невербальна комунікація підкорюється певним правилам, яким ми підкорюємось несвідомо, але чуйно реагуємо на їхнє порушення. До цих правил можуть бути віднесені наступні:

1. використання невербальних знаків повинно бути визначеним і таким, що пізнається;
2. ми повинні бути здатними переводити наші почуття і наміри у невербальні засоби («кодувати»);
3. спостерігач повинен бути здатним до інтерпретації невербальних знаків («декодувати»).

Разом з тим виконання цих правил виявляється не таким простим завданням. Основні проблеми інтерпретації невербальних повідомлень (їхнього кодування і декодування) пов’язані з самою природою невербальної комунікації.

Розглянуті раніше особливості невербальних повідомлень — контекстуальність, багатозначність, спонтанність і ненаміреність — визначають складність процесу інтерпретації невербальної поведінки. Ми не можемо «читати людину, як книгу», так само як інші не можуть «читати» нас. Проте люди, що спілкуються з нами, надають певного значення нашій поведінці і на підставі власних спостережень можуть робити важливі висновки та приймати рішення.

Встановлено, що стійкими й однозначними є лише експресивні коди основних емоційних станів людини: радості, страху, гніву, уваги, подиву, презирства і деяких інших. Інші способи невербального кодування піддаються впливу безлічі факто­рів, серед яких:

* загальна ситуація спілкування;
* індивідуальні особливості прояву станів кожним з учасників спілкування;
* стать;
* вік;
* ступінь значимості партнерів один для одного;
* культурні й етичні норми прояву індивідуальних особливостей особистості.

Очевидно, що врахувати усі ці фактори в ситуації безпосередньої міжособистісної взаємодії для точної інтерпретації невербальних послань практично неможливо. Тому ми постійно помиляємося у визначенні змісту багатьох невербальних повідомлень, перевіряємо раз за разом свої висновки, уточнюємо їх, а іноді так і залишаємося в омані.

Отже, інтерпретуючи невербальні послання, необхідно враховувати наступні моменти:

* унікальність невербальної мови;
* неминучість протиріч між невербальним проявом і його психологічним змістом;
* мінливість способів невербального вираження;
* залежність успішності кодування від уміння людини адекватно виражати власні переживання, від рівня сформованості у неї навичок кодування невербальних повідомлень.

Інтерпретація невербальної поведінки перетворюється у творчий процес, що вимагає від його учасників спостережливості, інтересу й уваги до людей, соціального інтелекту, тобто того, що називається комунікативною компетентністю.

**4. Міміка і жести у невербальному спілкуванні**

Міміка - рух м’язів обличчя, що відбиває внутрішньо-емоційний стан - здатна дати щиру інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази несуть більше 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж вимовлені слова.

До міміки відносяться всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад, почервоніння чи збліднення. Сюди ж можна віднести і загальний рух тіла, наприклад, кивок головою, напівоберт (останнє, в залежності від контексту, можна трактувати і як позу).

Міміка є найважливішим аспектом невербальної комунікації. Важливість міміки така, що за її відсутності (наприклад, у результаті хвороби) спілкування виявляється неможливим. Чому обличчя має настільки велике значення? Насамперед тому, що це основний канал передачі людських емоцій. Скорочення м’язів обличчя змінює вираз обличчя, чим сигналізує про стани людини. Емоційні прояви складаються зі спонтанних довільних мімічних реакцій. Соціальне наслідування, як одна з умов розвитку міміки, можливе саме завдяки тому, що людина може керувати кожним окремим мускулом свого обличчя. Суспільство заохочує прояв одних емоцій і не вітає, забороняє - інших.

Чоло, брови, очі, ніс, підборіддя - ці частини обличчя виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, подив, страх, відразу, щастя, цікавість, сум і т. ін. При цьому легше за все розпізнаються позитивні емоції: радість, любов, подив; гірше, важче сприймаються людиною негативні емоції - сум, гнів, відраза. Важливо відзначити, що основне пізнавальне навантаження в ситуації розпізнання щирості почуттів людини несуть брови і губи.

Вираз натуральних емоцій завжди є симетричним. Однак права та ліва сторони нашого обличчя знаходяться під контролем різних півкуль мозку, і тому можуть відбивати емоції по-різному. Робота домінуючої лівої півкулі (у результаті перехреста зв’язків управління) відбивається на правій стороні обличчя і додає їй вираз, який піддається більшому контролю (не у ліваків). Робота правої півкулі відбивається на лівій стороні обличчя, відповідно, на цій стороні важче сховати почуття (особливо негативні емоції). За асиметрією обличчя тренований спостерігач може виявити маніпуляцію, розрізнити природну і штучну поведінку.

Контроль за виразом обличчя дозволяє нам підсилювати, стримувати, нейтралізувати, ховати пережиті емоції.

Для підсилення емоції ми робимо нашу міміку більш виразною, більш точною за малюнком, відповідно до очікувань людей, що спостерігають за нами. Однак для збереження гарних відносин може знадобитися й уміння стримувати експресію обличчя.

Емоції нерідко треба маскувати, тобто демонструвати протилежні. Одні люди краще контролюють свою міміку, інші гірше. Однак, зважаючи на обставини, усім людям досить часто треба управляти виразом свого обличчя.

У процесі спілкування за інтерпретації міміки особливу увагу варто звертати на злагодженість. Поки міміка узгоджується зі словесними висловленнями, ми зазвичай не сприймаємо її окре­мо. Як тільки узгодженість стає достатньо сильною, це відразу стає помітним, навіть недосвідченій людині.

Обличчя партнера по спілкуванню притягує нашу увагу. Вираз обличчя дозволяє нам отримати зворотний зв’язок про те, розуміє нас партнер чи ні. Міміка свідчить, як було відзначено, про емоційні реакції в момент взаємодії, про відносини, що складаються між партнерами.

Сигнали мімічної виразності можуть бути: млявими, бідними, живими, багатими, маловиразними, напруженими, спокійними і т. ін.

Вираз обличчя - це відображення емоцій, що «чути краще, ніж мовлення». Саме тому люди завжди прагнули опанувати фізіогноміку - мистецтво читання обличчя. Ця наука склалася ще в далекі часи.

Відомий дослідник Поль Екман разом з колегами розробив техніку, що дістала назву «Система кодування рухів обличчя» (Facial Action Coding System - FACS). Заснована на аналізі м’язових змін методика дозволяє звести будь-які рухи обличчя, що спостерігаються, у систему одиниць дії. Принцип тут такий: обличчя поділяється на три зони горизонтальними лініями (очі і чоло, ніс і зона носу, рот і підборіддя). Потім виділяють шість основних емоцій, що найчастіше виражаються за допомогою мімічних засобів: радість, гнів, подив, відраза, страх, смуток. Фіксація емоції «за зоною» дозволяє реєструвати більш-менш виразно мімічні рухи. Ця методика набула поширення в медичній (катопсихологічній) практиці, у даний час є ряд спроб застосування її в «нормальних» ситуаціях спілкування. Однак навряд чи можна вважати, що і тут проблема кодів цілком вирішена. В даний час виділено 24 дискретні одиниці дій, що мають анатомічну специфіку, і 20 змішаних, анатомічна основа яких не ясна (наприклад, кусання губ) (Екман, 1999).

Жодна з зон обличчя не виявляє емоцію вичерпно. Описані симптомокомплекси міміки відповідають інтенсивно виявленим станам. Для розпізнання така міміка суб’єктивно менш складна, тому що представлена чітко. Складніше розпізнавати ті вирази, що відповідають перехідним станам, неінтенсивним почуттям. У них мімічні ознаки, як система відповідних відносин, непостійні, представлені нечітко. Змішані емоції виявляються в обставинах, що викликають більше одного почуття.

Жестикуляція містить всі жести рук («мова рук»), а також багато інших сигналів у вигляді дій (співрозмовник відчиняє двері чи кватирку, виймає сигарети, протирає окуляри і т. ін.).

Жест - це зовнішній прояв внутрішнього емоційно-психоло­гічного стану людини.

Знаменитий оратор давнини Демосфен на питання, що потрібно для гарного оратора, відповів так: «Жести, жести і жести!»

Кожен жест людини - це як слово в мові. Читаючи жести, ми здійснюємо зворотний зв’язок, що відіграє головну роль у цілісному процесі взаємодії, а групи жестів - це важливі складові зворотного зв’язку. «Безсловесний» зворотний зв’язок може попередити про те, що нам потрібно змінити поведінку, зробити що-небудь, аби досягти потрібного нам результату в спілкуванні.

**Багатий «алфавіт» жестів можна розбити на шість груп:**

1. **Жести-ілюстратори -** це жести-повідомлення: **покажчики** («перст, що вказує»); **диктографи**, тобто образні картини зображення («от такого розміру і конфігурації»); **кінетографи** — рухи тілом; **жести-«біти»** (жести-«відмахування»); **ідеографи**, тобто своєрідні рухи руками, що з’єднують уявлювані предмети.
2. **Жести-регулятори** — це жести, що виражають ставлення того, хто говорить, до чого-небудь. До них відносять усмішку, кивок, напрям погляду, цілеспрямовані рухи руками.
3. **Жести-емблеми** — це своєрідні замінники слів чи фраз у спілкуванні. Наприклад: стиснуті руки на манер рукостискання на рівні руки означають у багатьох випадках — «здрастуйте», а підняті над головою — «до побачення».
4. **Жести-адаптери** — це специфічні звички людини, пов’яза­ні з рухами рук. Це можуть бути:

а) почісування, посмикування окремих частин тіла;

б) торкання партнера;

в) погладжування, перебирання окремих предметів, що знаходяться під рукою (олівець, ґудзик та ін.).

1. **Жести-ефектори** — жести, що виражають через рухи тіла і м’язів обличчя певні емоції. Існують і **мікрожести**: рухи очей, почервоніння щік, збільшена кількість миготінь у хвилину, посмикування губів і ін.

Практика показує, що коли люди хочуть показати свої почуття, вони звертаються до жестикуляції. От чому для уважної, спостережливої людини важливо надбати уміння розуміти оманливі, удавані жести. Особливість цих жестів полягає в наступному: вони перебільшують слабкі хвилювання (демонстрація посилення рухів руками і корпусом); придушують сильні хвилювання (завдяки обмеженню таких рухів); ці оманливі рухи починаються, як правило, з кінцівок і закінчуються на обличчі.

5. Просторово-часовий фактор спілкування

Відомо, що тварини, птахи і риби мають та охороняють власні території. Але порівняно недавно виявлено, що в людини теж є своя територія. З огляду на цей аспект можна краще зрозуміти власну поведінку, поведінку інших людей, передбачити реак­цію незнайомої людини за безпосереднього спілкування з нею.

Кожна людина претендує на певний «життєвий простір», свою «зону тіла» і пред’являє відповідні територіальні права. Люди часто виражають це жестами, наприклад, кладуть ногу на ручку крісла, ставлять її на висунуту шухляду письмового столу чи кладуть на бажаний простір різні предмети (книги, одяг і т. ін.).

Американський етнограф Едвард Хол був піонером у дослідженні територіальних потреб людини на початку 60-х років минулого століття. Він винайшов слово «проксемік» (від англ. «рrохіміtу», що означає «близькість»). Його дослідження в цій галузі привели до нового висвітлення відносин між людьми.

Деяку територію — область чи простір — людина вважає ніби продовженням свого тіла.

Кожна людина має власну особисту територію, що містить територію її володінь (наприклад, квартиру, будинок, машину, особистий кабінет, стілець...), а також, як знайшов доктор Хол, певний повітряний простір навколо тіла.

Як і в тварин, у людини є особистий «переносний повітряний міхур», який вона носить усюди з собою. Його розмір залежить від щільності населення того місця, де вона виросла, тобто особиста зона залежить від культурних умов.

Таким чином, наскільки близько ми дозволяємо підходити до себе оточуючим, у різних культурах оцінюється неоднаково (наприклад, тримаючись від людини на відстані, житель півночі може виразити цим свої симпатії, у той час як середземноморець таким способом виявляє фізичну відразу до індивіда).

Однак і тут можуть бути винятки, зумовлені рисами характеру.

Наприклад, японці звикли до скупчення людей, і тому вони намагаються триматися один від одного на невеликій відстані, а деякі народи звикли жити на широких відкритих просторах, тому дистанція, яку вони підтримують, взагалі значно більша.

Суспільне чи службове становище людини також може впливати на ту відстань, на якій вона тримається від інших людей.

Можна говорити про те, що в звичайної людини існують щонайменше два кола взаємин. Перше коло абсолютно інтимне, і ми допускаємо у нього лише дуже близьких людей: це батьки, діти, кохані, подружжя, найближчі друзі. Друге коло призначене нашим знайомим і тим, хто може ними стати.

Якщо останні переступають межу нашої інтимної зони, ми реа­гуємо болісно, часом самі не розуміючи, чому.

Людина, що не ставиться з належною повагою до внутрішнього кола інших людей, вважається, як правило, настирливою і безтактною.

Навіть у тих випадках, якщо кому-небудь згідно зі службовими обов’язками не залишається нічого іншого, як переступити межу інтимного кола людини (наприклад, лікарю), рекомендується звернути на це увагу індивіда за допомогою слів.

Коротше кажучи, люди дуже ревниво ставляться до проникнення у своє внутрішнє коло. Проникнення в «життєвий простір» іншої людини розцінюється як недоречне і викликає роздратування. При цьому різна гама міжособистісних відносин диференціює і різні припустимі дистанції спілкування.

Проксеміка стверджує, що простір у спілкуванні структурований певним чином, тобто існують оптимальні «зони» для різних видів спілкування, різні для різних типів культур.

Радіус «повітряного міхура», що оточує середню людину (європейці, американці) приблизно однаковий, і його можна розбити на чотири зони:

|  |  |
| --- | --- |
| — інтимна зона — 15—45 см | ближня зона |
| — особиста зона — 45 см — 1—2 м |  |
| — соціальна зона — 1—2 м — 3—4 м | дальня зона |
| — суспільна зона — понад 3—6 м |  |

**Інтимна зона** (15—45 см) — у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди; для неї характерна довіра, тихий голос у спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Дослідження показують, що порушення інтимної зони викликає певні фізіологічні зміни в організмі: частішання биття серця, підвищене виділення адреналіну, приплив крові до голови й ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканність.

**Особиста, чи персональна зона** (45—120 см) — для повсякденної бесіди з друзями і колегами, припускає тільки візуально-зоровий контакт між співрозмовниками.

**Соціальна зона** (120—400 см) звичайно витримується під час офіційних зустрічей у кабінетах, як правило, з тими, кого не дуже знають.

**Публічна зона** (понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей — у лекційній аудиторії, на мітингу й ін.

Зворотний зв’язок, у результаті якого в спілкуванні встановлюється відповідна дистанція, визначається різними факторами. Для інтимної й особистої зон певну роль відіграють кінестетичні фактори, а також відчуття тепла і запаху. Однак головним каналом зворотного зв’язку тут є зір. Інтимна дистанція — це бачення дрібних деталей обличчя. Особиста — ясне бачення верхньої чи нижньої половини обличчя, розрізнення окремих рис обличчя людини (як очі, ніс, брови), але не настільки дрібних, як пори шкіри, судини клери. Соціальна дистанція — близька — це бачення обличчя співрозмовника як цілого, далека — бачення всього тіла людини і розрізнення руху губів. Публічна дистанція — це відстань, на якій ми легко «схоплюємо» поглядом декілька людей.

# Коли і як ми використовуємо дані зони?

Наша інтимна зона звичайно порушується іншою людиною тільки з одної з двох причин:

1. порушник є близькою людиною чи другом;
2. порушник є ворогом, і збирається атакувати нас.

У той час, як ми спокійно ставимося до чужинців, що порушують нашу особисту зону чи зону соціального спілкування, будь-яке порушення нашої інтимної зони спричиняє фізіологічні зміни в організмі. Починає швидше битися серце, виділяється адреналін, кров припливає до голови, напружуються мускули, тому що ми фізично готові майже до бійки у якій-небудь подібній ситуації.

Це означає: якщо ви покладете руку на плече малознайомої людини, яку ви тільки-но зустріли, вона може відчути негативні емоції стосовно вас, хоча насправді буде всміхатися, і вам буде здаватися, що вона насолоджується вашим товариством.

Якщо ви хочете, щоб люди затишно почували себе у вашій компанії, то золоте правило тут - тримайтеся на певній відстані.

Чим більш близькими є наші відносини з іншою людиною, тим ближче нам дозволяється підійти до неї, тобто ввійти в її інтимну зону. У цьому випадку зменшення дистанції викликає ефект довіри, сприяє більшій «відкритості» у спілкуванні і викликає позитивні емоції. Воно приводить також до збільшення фізичного контакту (кількості доторкань і т. ін.).

Для дистанції спілкування мають значення також такі фактори, як соціальний престиж чи соціальна домінація співрозмовника, інтровертованість - екстравертованість, загальний обсяг спілку­вання і, що особливо важливо, - його зміст. Наприклад, встановлено, що інтровертовані люди схильні до порівняно більших дистанцій у розмові, ніж екстравертовані.

Соціокультурне середовище і національні особливості істотно впливають на відстань «комфортного» спілкування. Як було встановлено в дослідженнях А. А. Леонтьєва, для російської соціальної дистанції можливі характеристики, зазначені Е. Холом для американської інтимної. Мабуть, у російській спільноті сама система проксемічних зон не настільки стабільна і більше залежить від різних непросторових факторів.

Група оксфордських психологів встановила, що існує чіткий зв’язок між «дистанцією розмови» і зростом співрозмовників: чим вище чоловік, тим ближче він воліє знаходитися до свого співрозмовника. У жінок спостерігалося прямо протилежне співвідношення.

Психологи пропонують цілком правдоподібні пояснення цьому дивному явищу. Причина у тому, що в нашому суспільстві створилася своєрідна «культурна норма» - чоловік повинен бути високого зросту, а жінка, навпаки, мініатюрною. І хоча в дійсності не завжди буває так, кожна людина неусвідомлено намагається «підігнати» життя під теорію.

Тому високому чоловікові приємно стояти поруч зі своїм співрозмовником, а висока жінка, навпаки, прагне відійти далі, щоб приховати свій зріст.

Звідси випливає, зокрема, що не слід під час розмови занадто наближатися до високої співбесідниці чи малорослого співрозмовника - вони почуватимуть себе ніяково. І так само не слід упускати можливості зробити людині приємне - підходьте близько до мініатюрної жінки чи високого чоловіка: нехай їхній зріст принесе їм задоволення.

Істотно, що дистанція змінюється у залежності й від зовнішніх ситуативних факторів, наприклад, від розміру приміщення.

Знаходячись у концертних залах, кінотеатрах, ліфтах, потягах, автобусах, люди, як правило, вторгаються в інтимні зони інших людей і реакція на таке вторгнення досить цікава.

Існують ніби неписані правила, яких люди, що живуть на Заході, обов’язково дотримуються, перебуваючи в одній з подібних ситуацій.

Наприклад, люди піднімаються у переповненому ліфті чи їдуть у переповненому автобусі. Правила наступні:

1. Вам не дозволяється ні з ким розмовляти, навіть з людиною, яку ви знаєте.
2. Ви повинні уникати дивитися в очі іншим людям.
3. Ви повинні зберігати безпристрасне обличчя і не виявляти ніяких емоцій.
4. Якщо у вас є книга чи газета, ви повинні бути цілком поглинені у її читання.
5. Чим більше людей в автобусі, тим менше рухів тіла їм усім дозволяється робити.
6. У ліфті ви зобов’язані дивитися на покажчик, де міняються номери поверхів.

Часто про тих людей, які їдуть на роботу в годину пік у транспорті, ми чуємо, що вони сумні, пригнічені, безрадісні. Звичайно так їх називають, бо в них обличчя нічого не виражають і зовсім неемоційний погляд, але, однак, такі оцінки не є правильними. Те, що ми бачимо — насправді група людей, яка чітко виконує правила, які виникають внаслідок того, що людина вільно чи мимоволі вторгається в інтимну зону іншої людини. Коли ми опиняємось у переповненому приміщенні, люди ніби перестають для нас існувати, і тому ми не відповідаємо на їхнє мимовільне вторгнення в нашу інтимну територію.

У міру того, як щільність юрби збільшується, кожна окрема людина дістає усе менше особистого простору, тому вона дратується усе більше.

Зі збільшенням розміру юрби кожна людина стає більш розсердженою, і виникає ймовірність бійок і зіткнень. Тому в таких випадках влада (поліція) намагається розсіяти юрбу, щоб кожна людина знову знайшла свій «персональний повітряний міхур» і заспокоїлася.

Останнім часом стали приділяти увагу тому, що зі збільшенням щільності населення особиста зона кожної людини зменшується.

Наслідки проживання на території з високою щільністю населення вивчалися на популяції оленів о. Джеймс, що знаходиться в 2-х км від узбережжя Мериленда у США.

Багато оленів помирали, незважаючи на те, що їжі в цей час було достатньо, хижаків не спостерігалося і ніяких хвороб не було зареєстровано.

Подібні дослідження раніше проводилися на пацюках та кроликах, і вони дали ті ж результати.

Подальші дослідження показали, що олені вмерли у результаті великої кількості адреналіну, який виділився через стрес, спричинений позбавленням оленів їхньої персональної території в міру збільшення популяції.

Адреналінові залози грають дуже важливу роль у регуляції росту, відтворення й ступеня захисту організму. Таким чином, перенаселеність викликала фізіологічну реакцію на стрес, який при цьому не зменшили ні достатня кількість їжі, ні відсутність захворювань та хижаків.

У світлі вищесказаного стає зрозумілим, чому регіони з високою щільністю населення мають найвищий рівень злочинності.

На розміри зон спілкування впливають різні фактори і, у першу чергу, культурні.

Втручання в інтимну зону іншої людини є методом, який використовується, аби показати свій інтерес до цієї людини. Якщо це викликає дискомфорт у партнера, то він відступає назад, аби зберегти попередню відстань.

Зрозуміло тепер, чому європейці та американці відзиваються про азійців як про дуже фамільярних людей, а азійці називають європейців та американців холодними і недружелюбними.

Відсутність знань про розходження у величині зон у різних культурах може легко призвести до взаємного нерозуміння і неправильного судження людей однієї культури про людей іншої культури.

Як ми вже з’ясували, розмір особистої зони кожної людини залежить від щільності населення того регіону, де вона виросла.

Люди, що виросли в рідконаселених сільських районах, вимагають для себе більшого простору у порівнянні з тими людьми, котрі виросли в густонаселених великих містах.

Якщо ми подивимося, наскільки далеко людина висуває руку для рукостискання, то можемо здогадатися, виросла вона у великому місті чи у віддаленому селі.

Власність будь-якої людини чи місце, що вона постійно використовує, також становить приватну територію і, подібно до того, як людина має власну повітряну територію, вона буде намагатися захистити свої володіння. Такі речі, як будинок, офіс, машина людини, являють собою її територію.

Таким чином, люди будуть раді вам чи постараються уникнути вашого товариства в залежності від того, як ви враховуєте їхній персональний простір.

Своєрідні дані існують і про групове спілкування. У цілому вони підтверджують існування проксемічних норм. Р. Соммер показав залежність взаємного положення, яке займають співрозмовники за квадратним або круглим столом, від характеру спілкування. Якщо воно «змагальне» (competing), люди сідають навпроти, «кооперативне» - з одного боку стола. Звичайна бесіда, орієнтована на зміст, у тому числі - і особливо - випадкова, дає позицію «навскоси» — через кут. Бесіда, пов’язана з дією, дає положення з протилежних сторін, але не навпроти, а злегка по діагоналі.

**7. Візуальний контакт**

Істотним компонентом якщо не мовленнєвої, то супровідної спілкуванню орієнтації є погляд тих, хто спілкується, точніше візуальний контакт. Іноді людину називають «окатою твариною», тому що саме через очі вона одержує більше 80 % інформації. Очі називають не тільки «вікном у світ», але й «вікном у душу», тобто у внутрішні психічні процеси. Останні, як відомо, тісно пов’язані з мисленням і всім тим, що відбувається в душі людини.

За всіх часів люди цікавилися очима і їхнім впливом на людську поведінку. Ми часто говоримо: «вона простромила його поглядом», «у неї очі, як у дитини», «багатообіцяючий погляд», «у нього очі бігають» і т. ін. Коли ми вимовляємо ці фрази, то мимоволі говоримо про розмір зіниці і про те, як людина на нас дивиться.

У своїй книзі «Очі, що говорять» Гесс підкреслює, що очі найбільш чесно й точно говорять про ставлення людини, тому що вони є ніби центром тіла, і зіниці працюють незалежно.

За певного освітлення зіниці будуть збільшуватися чи скорочуватися в залежності від того, як змінюється ставлення до людини, як змінюється настрій людини та ставлення до ситуації, від позитивного до негативного, і навпаки.

Діаметр зіниці збільшується за наявності підвищеного інтересу до того чи іншого об’єкта. Даний інтерес може бути зумовлений як радістю, так і переляком.

Якщо ви зауважуєте, що зіниці у вашого партнера розширилися (при цьому сонце не сховалося за хмарами, і ви не зайшли в темне приміщення), це служить беззаперечною ознакою того, що ви викликаєте у нього емоційний відгук, цікавите його.

Коли людина починає хвилюватися, то її зіниці збільшуються в чотири рази порівняно з нормальним розміром.

З іншого боку, якщо людина сердиться чи її ставлення до ситуації негативне, то зіниці скорочуються. Звичайно в такому разі ми говоримо, що у людини погляд, як у змії.

Досліди, проведені визнаними гравцями в карти, показують, що вони практично не можуть перемогти партнера, який грає в темних окулярах. Темні окуляри, ховаючи очі, ховають й сигнали, які подають зіниці, тому в результаті досвідчені гравці виграють набагато менше ігор, ніж звичайно.

Збільшення зіниць використовувалося давніми китайськими торговцями дорогоцінними каменями, які слідкували за розширенням зіниць своїх покупців під час торгів. Багато століть тому жінки капали в очі беладону, щоб розширити зіниці і виглядати привабливішими. Покійний Аристотель Онассис, як відомо, носив темні окуляри на переговорах для того, щоб його очі не розповіли, про що він думає.

Старий вислів говорить: коли ви ведете переговори, дивіться вашому партнеру в очі. Пам’ятайте та застосовуйте на практиці це правило, і зіниці розкажуть вам про дійсні почуття вашого партнера по спілкуванню.

Коли ви дивитесь іншій людині прямо в очі, цим самим ви ніби встановлюєте зв’язок з нею.

У той час, як з деякими людьми нам спілкуватися досить приємно, з іншими під час розмови ми почуваємо деяку незручність, а іноді й деяку недовіру стосовно них.

В основному це залежить від того, як довго партнер дивиться нам в очі під час бесіди, і як довго він взагалі затримує на нас свій погляд.

Коли людина намагається приховати якусь інформацію чи говорить неправду, то її очі зустрічаються з очима партнера по переговорам менше 1/3 усього часу їхньої розмови.

Коли людина дивиться на іншу більше 2/3 усього часу розмови, то це означає одне з двох: чи вона знаходить вас дуже цікавим і привабливим, чи вона почуває ворожість стосовно вас, і ніби невербально кидає вам виклик. У цьому випадку її зіниці будуть скорочуватися.

Для того, щоб встановити гарні стосунки з іншою людиною, ви повинні дивитися на неї від 60 до 70 % всієї тривалості розмови.

Не дивно, що нервовим й сором’язливим людям, що дивляться в очі менше 1/3 часу розмови, дуже рідко довіряють. Під час розмови намагайтеся не одягати темні окуляри, тому що ваш партнер може подумати, що ви дивитесь на нього постійно.

Аналогічно більшості жестів, проміжок часу, протягом якого одна людина дивиться на іншу під час розмови, залежить від того, де виховувалася ця людина.

Наприклад, люди з Південної Європи дуже часто дивляться в очі партнеру, що може образити його. Японці ж практично ніколи не дивляться в очі, вони переважно під час розмови дивляться на шию.

Тому, щоб прийняти правильне рішення відносно ставлення вашого співрозмовника до вас, треба враховувати й культурне середовище, у якому він виріс.

Важливим є не лише проміжок часу, протягом якого ваш співрозмовник дивиться на вас, але також і те, куди він дивиться, область обличчя й тіла, на яку він спрямовує свій погляд.

За своєю специфікою погляд може бути: діловим, коли він фіксується в районі чола співрозмовника, це припускає створення серйозної атмосфери ділового партнерства; світським — коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника (до рівня губів) — це сприяє створенню атмосфери світського невимушеного спілкування; інтимним, коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче обличчя — на інші частини тіла до рівня грудей. Фахівці стверджують, що такий погляд говорить про більшу зацікавленість один одним у спілкуванні. Погляд скоса — говорить про критичне чи підозріле ставлення до співрозмовника.

Ці сигнали передаються та сприймаються невербально, і вони повинні бути правильно інтерпретовані людиною, якій вони посилаються.

Людський погляд тісно пов’язаний з мовленням і часто є засобом встановлення контакту.

Систематичне дослідження проблеми контакту очей почали Р. Екслайн, а також Аргайл і його школа. Було встановлено, що напрям погляду в процесі спілкування залежить від його функції у спілкуванні, від змісту спілкування, від індивідуальних розходжень, від характеру взаємин і від попереднього розвитку цих взаємин. У роботах цих дослідників встановлені наступні функції погляду: 1) інформаційний пошук, тобто «запит» про зворотний зв’язок; 2) оповіщення про звільнення каналу зв’язку; 3) «само­подача»; 4) встановлення і визнання певного рівня соціальної взаємодії; 5) підтримка стабільного рівня психологічної близькості (рівень «інтимності»). При цьому дані функції гетерогенні. Як було встановлено, контакт очей пов’язаний певною кореляцією з дистанцією спілкування: зменшення дистанції зменшує контакт очей. (*Patterson M. L., Sechrest L. B*. Interpersonal distance and impression formation // Journal of Personality. 1970. Vol. 38.)

Однак різні народи дуже по-різному використовують погляд у спілкуванні. Етнографи, що займаються цим питанням, поділяють людські цивілізації на «контактні» і «неконтактні».

У контактних культурах погляд при спілкуванні має велике значення (це, наприклад, араби, латиноамериканці, народи Півд­ня Європи). До «неконтактних» відносять північноєвропейців, індіанців, пакистанців, японців.

Дослідження, проведені у США, показали, що навички використання погляду у спілкуванні, будучи один раз засвоєними в дитинстві, протягом життя майже не змінюються, навіть якщо людина потрапляє в інше національне середовище.

При цьому жінки, як правило, використовують прямий погляд набагато більше чоловіків — вони й частіше дивляться на співрозмовника, і довше не відводять очі.

«Мова погляду» дуже різноманітна. Так, цілком розплющені очі вказують на високу сприйнятливість почуттів і розуму, загальну жвавість.

Занадто ж широко розплющені («витріщені») очі свідчать про посилення оптичної прихильності до навколишнього світу.

Прикриті, «завішені» очі є найчастіше ознакою інертності, байдужості, зарозумілості, нудьги чи сильної втоми.

Звужений чи прищулений погляд означає або сконцентроване пильне спостереження, або (у сполученні з поглядом збоку) підступність, хитрість.

Прямий погляд з обличчя, повністю зверненого до партнера, демонструє інтерес, довіру, відвертість, готовність до прямої взаємодії.

Погляд збоку кутами очей свідчить про відсутність повної віддачі, скепсис, недовіру.

Погляд знизу (при схиленій голові) вказує або на агресивну готовність до дій, або (при зігнутій спині) - на підпорядкованість, покірність, послужливість.

Погляд зверху вниз (при відкинутій голові) виявляє почуття переваги, зарозумілість, презирство, пошук панування.

Погляд, що ухиляється, вказує на непевність, скромність чи боязкість, можливо, почуття провини.

Має інформативну цінність також рух повік. Хоч це й видається дивним, однак фізіологи довели, що в людини двадцятип’яти­ступенева градація розплющення повік, або, простіше говорячи, очей, від прищуру до повного їхнього розплющення.

До того ж ми можемо ще й кліпати.

Чим більше ми виявляємо інтерес, тим більше підняті наші повіки.

З кліпанням справа обстоїть складніше: одні кліпають з причини посилення інтересу до чого-небудь, інші - через запалення сполучних оболонок очей, треті - через те, що страждають нервовим тиком.

Коли людина на більш-менш тривалий час заплющує очі - це дійсне свідчення того, що їй потрібно відключитися. Важко сказати, чи то вона хоче зберегти побачене в пам’яті, чи то не в силах дивитися на що-небудь.

**7. Поза як джерело невербальної інформації у спілкуванні**

Під позою потрібно розуміти не тільки положення, що приймає людина, але й рухи, що змінюють це положення чи впливають на нього, як, наприклад, переміщення центра тяжіння при погойдуванні взад-вперед, з носка на п’яту й ін.

**Постурологія** - це наука про пози, про значення того, як ми стоїмо, сидимо чи лежимо.

Що дивно, більшість людей правильно оцінює поведінку, ска­жімо, тигра, який готується до стрибка, однак, виявляється, не в змозі розпізнати подібну небезпеку, що виходить від сусіда, начальника, підлеглого, дружини.

По суті, мова йде про дві позиції: відкриту (дружню) і замасковану (негативну), про транскультурні та міжвидові ознаки.

В аналогічній формі вони виявляються, скажімо, у шимпанзе і горил, та й у нас самих, царів природи.

Виражаючи дружнє відношення, ми повертаємося обличчям до іншої людини, злегка розводимо руки в сторони, долоні звертаємо до партнера. При цьому ноги звичайно на ширині плечей, голова нахилена убік.

Якщо руки в людини складені на грудях, а голова опущена і повернена у бік, протилежний від співрозмовника, виходить, цю людину щось мучить чи їй просто не хочеться з вами розмовляти.

Якщо ж хтось стає навпроти вас, уперши руки в боки, до того ж виставляє вперед ногу, - у цьому випадку найкраще ухилитися від розмови (якщо вам не до душі словесна перепалка).

Загальні і специфічні характеристики постави та ходи людини можуть багато чого розповісти уважному спостерігачу. Навіть така, здавалося б, незначна деталь, як особливості стирання підошов на взутті, за твердженням японського професора Я. Хірасави, дозволяє судити про фізичний й психічний стан людини. Такого висновку він дійшов, вивчивши за 30 років більше 600 тис. підошов.

У книзі «Мова тіла» А. Штангель наводить різні характеристики постави та ходи людини. Так, гарна, невимушена постава свідчить про високу сприйнятливість і відкритість навколишньому, здатність до негайного використання внутрішніх сил і волі від дії якого-небудь зовнішнього впливу. Нерухомість чи напруженість тіла вказують на реакцію самозахисту, уникнення контактів, закритість, часто чутливість, а також на невдале старання бути коректним. Погана, млява постава, сутула спина виявляють покірність, смиренність, догідництво. Пози конвенційного роду (одна чи обидві руки в кишенях, руки, закладені за спину чи схрещені на грудях і т. ін.) свідчать про нестаток самостійності і потребу в непомітному включенні себе в загальний порядок. Дуже інформативні для уважного спостерігача плечовий пояс і в цілому верхня частина тіла людини. Наприклад, високо підняті плечі зі злегка сутулою спиною й втягненим підборіддям «говорять» про безпорадність, нервозність, хронічний страх, непевність і боязливість. Плечі, що спадають уперед, вказують на почуття слабкості і пригніченості або почуття комплексу неповноцінності. Вільне опускання плечей свідчить про почуття впевненості, що настало, внутрішньої волі, володіння ситуацією. Віджимання плечей назад вказує на рішучість діяти, почуття сили, активність, заповзятливість, нерідко - на переоцінку власних можливостей. Випнута грудна клітка спостерігається у людей активних, з розвинутим почуттям власної значущості, потребою в соціальних контактах; впала ж грудна клітка часто вказує на якусь байдужість, замкнутість, пасивність, покірність до пригніченості. Положення ніг і ступень також може представити певну інформацію про стан і психологічні якості людини.

Розрізняють так само кілька типів ходи:

* ритмічна хода - розслаблена форма припіднятого, але врівноваженого настрою; типова для тих, що гуляють;
* рівномірна хода (за типом армійського маршового крока) - вольова діяльність чи прагнення до мети;
* широкі кроки - часто ознака екстраверсії, цілеспрямованості, заповзятливості, невимушеності; мислення, що абстрагується;
* короткі, маленькі кроки - частіше ознака інтроверсії, обережності, швидкого мислення і реакції, стриманості, схильності до розрахунків, тип мислення скоріше конкретний;
* ритмічно-сильна хода (з посиленим рухом стегон) - наївно-інстинктивні і самовпевнені натури; розгойдування плечей у резонанс - в основному афективні, самозакохані індивіди;
* хода, що шаркає, «провисаюча» - відмова від болючих зусиль і прагнень, млявість, повільність, лінощі;
* тверда, кутаста, ходульна, дерев’яна хода - «зажатість», недостатність контактів, боязкість;
* постійне підведення вверх (на напружених носках ніг) - прагнення догори, зумовлене сильною потребою, почуттям переваги, особливо інтелектуальної.
* Штангель розрізняє також кілька способів того, як людина сидить:
* закрита посадка (ноги і ступні зімкнуті) - острах контактів, недостатність внутрішньої впевненості в собі;
* безтурботно-відкрита посадка (ноги чи принаймні стегна широко розставлені) - недостатність дисципліни, лінощі, байдужо-примітивна безцеремонність;
* ноги покладені одна на іншу - природна самовпевненість, добросердий настрій, немає готовності до діяльності чи захисту;
* посадка на кінчику стільця з прямою спиною - високий ступінь зацікавленості у предметі розмови;
* посадка при постійній готовності підхопитися (наприклад, одна ступня під сидінням стоїть цілком, інша - за нею на носку) - типова для невпевнено-боязких чи злобно-недовірливих натур.

Таким чином, характер відносин, а також деякі особистісні особливості людини можуть відбиватися в її поставі, посадці, ході, інших типових для неї позах.

Так, зарозумілі люди відхиляють корпус назад, випинаючи груди та відкидаючи голову. Люди скромні намагаються бути непомітними, тому сутуляться, голову втягують у злегка підняті плечі. Типовий підлабузник нахиляє весь торс уперед, погляд при цьому спрямований на співрозмовника, на обличчі - широка підлеслива посмішка. Визначення характеру людини за її зовнішністю - справа, звичайно, складна. При цьому необхідно враховувати, що деякі люди намагаються замаскувати внутрішній зміст зовнішньою грою.

Цікаві розробки є про характеристику особистості в залежності навіть від типової пози, у якій вона спить. «Шосте почуття» не являє собою, у плані виявлення й інтерпретації немовних проявів, якої-небудь надприродної здатності, що нею наділені лише обрані.

Це не що інше, як вміння об’єднати усе, що ми бачимо, у наповнене змістом і сенсом одне ціле.

У даній справі талант відіграє певну роль, але не більшу, ніж, скажімо, при вивченні іноземної мови. За бажання домовитися з людьми важливіше усього вміти розшифрувати те, що вони хочуть до вас донести. У протилежному випадку ви потрапите в ситуацію «чую дзвін, та не знаю, де він». Як сказав би фахівець, опинитесь поза контекстом, тому що станете керуватися не тим, що повідомляє вам інша сторона, а своїми неправильними уявленнями.