***Знак***являє собою матеріально-ідеальну сутність, за допомогою якої пізнається щось нове, що лежить за межами його зовнішньої форми.

***Знакова система***розглядається як сукупність умовних знаків і правил їх взаємозв'язку у визначеній сфері людської діяльності. Наукою, що займається знаковими властивостями і знаковими системами є*семіотика,* заснована Чарльзом Сендерсом Пірсом (1839-1914).

Знакові відносини включають себе:

o річ, що виступає у якості знаку;

o вказівки на дещо інше;

o інтерпретацію (тлумачення).

За Ч. С. Пірсом існують такі ***види знаків:***

♦ А подібне до В: *іконічні знаки* (географічні карти, схеми, креслення);

♦ А подібне (суміжно) до В: індекси (слід від ступні, скло з отвором від пулі, вказівки пальцем на щось, знаки дорожнього руху);

♦ А умовно подібне до В: *символи* (слова, речення, математичні знаки).

Розрізняють наступні ***види знакових систем:***

1.1. Первинні - утворені предметами, явищами, властивостями оточуючої дійсності.

1.2. Вторинні - відображення зовнішньої дійсності за допомогою людської свідомості.

2. Штучні / природні.

3.1. Детерміновані - елементи взаємодіють суворо визначеним і однозначним чином.

3.2. Ймовірнісні - нежорсткий порядок слідування елементів.

4.1. Одновимірні - складені однорідними елементами.

4.2. Багатовимірні - складені неоднорідними елементами.

5.1. Динамічні - рухомі.

5.2. Статичні - нерухомі.

Існують п'ять основних варіантів знакових систем:

0-й рівень: Структурна - знакова система, що відпочатку притаманна будь-якій матерії. Передає через структуру об'єкта інформацію про її властивості. Безумовна.

1-й рівень: Сенсорна - знакова система, що відпочатку притаманна "живій" матерії. Тактильне, хімічне, радіаційне, гравітаційне сприйняття. Однозначна система оцінки (температура води вища за 20°С прийнятна, виза за 45°С - небезпечна для життя), адекватне сприйняття подразників, зав'язка на безумовні рефлекси (розвинута починаючи з одноклітинних).

2-й рівень: Мімічна - знакова система, що відпочатку притаманна для внутрішньогрупового спілкування, дозволяє адекватну передачу інформації. У неї входять: міміка, жести, різні види спеціалізованої сигналізації (запах, електро- і т.д.), прийняті всередині даної групи. Доволі однозначна.

3-й рівень: Вербальна - знакова система, що оперує абстрактними поняттями (слова, цифри, що вказують на інформаційний об'єкт, але не зображують його). Вона надмірна, побудована на системі покажчиків, причому кожен покажчик будується структурно (мови, математика).

4-й рівень: Етична - знакова система, що є похідною по відношенню до перших чотирьох знакових систем. Дозволяє передавати інформацію про "емоційне", "образне" забарвлення події. Наявність (розвинутість) її характерно як прояв вищої нервової діяльності. Дана знакова систем оперує образними поняттями - моделями реальних об'єктів. Кожна модель неоднозначна, є наближенням до реального об'єкту із заданою точністю, несе у собі інформацію про структуру об'єкту, про семантику його відносин з інформаційним середовищем. Інформаційним носієм для неї є нижчі рівні (що характерно і для всіх рівнів знакових систем - всі вони можуть користуватися іншими рівнями).

Основні складові знакових систем.

1. Тиша (техніка мовчання).

Мовчання також є інформацією. На міркування, свідомість і підсвідомість людини впливають чергування звуку і тиші із певним ритмом, інтенсивністю (як у Ф. Ніцше "великі події відбуваються у тиші"). Техніка мовчання є "тихою", більш-менш підсвідомою комунікацією серед посвячених за допомогою умовчування.

2. Мова слів.

Мова - вторинна природна імовірнісна багатомірна динамічна знакова система.

"Ми - раби слів", - сказав К. Маркс, а потім це буквально повторив Ф. Ніцше. Цей висновок доведений безліччю досліджень, як теорема.

3. Мова чисел.

Числі має багато значень, що укорінено у багатьох культурах світу. Число, як слово, споконвічно пов'язане з річчю. Піфагорійці вважали, що речі "наслідують числа". Нікола Кузанський казав: "Там, де мова математики зазнає невдачі, людський дух вже нічого не зможе зрозуміти і пізнати". Через число тільки і може бути зрозумілий світ. Сила переконання чисел величезна!

Мова чисел здається максимально безпристрасною, відтак не може брехати. Сила переконання чисел велика, вона дає свободу тим, хто володіє числами, і робить дуже залежними тих, хто їх "споживає". Такий стан справ означає заміну якостей (цінностей) їх кількісним сурогатом (ціною), що зніме проблему вибору, а займе її проблемою підрахунку, що становить сенс тоталітарної влади технократії.

Крім того, число має властивість застрягати в мозку, особливо, якщо пов'язане математичною формулою чи рівнянням (здоровий глузд при цьому безсилий).

4. Феромони - "раціон запахів".

Ідея використання запахів як засобу обміну інформацією була "запозичена" у комах (запах як головний інформаційний канал про її стан).

Знакова система запахів, значення якого часто скривається поза свідомістю, спричиняє значний вплив на поведінку (наприклад, парфуми, що містять інформацію про найтонші людські відносини).

Слова про запахи діють на особливу психічну сферу - уяву, і під впливом слів людина начебто відчуває той чи інший запах. Сигнал запахів - "запах крові", "запахло смаженим" - потенційно небезпечна, неприкрита ділянка фронту нашої оборони проти МСС

Сьогодні багато торгових домів, ресторанів, готелів, замовляють "власні запахи". Вони використовуються для укріплення культури суспільства (особливо в країнах Азії). А також у різного роду господарствах (антизвуки, феромонні приманки для боротьби із різними паразитами).

5. Мова зорових образів.

Ще у понад 100 років тому Ле Бон визначив: "Натовп думає образами, і образ, що викликаний в її уяві, у свою чергу викликає інші, що не мають жодного логічного зв'язку з першим... Натовп, зо здатний думати лише образами, сприйнятливий лише до образів. Лише образи можуть захопити її чи зародити у ній жах і стати рушіями її вчинків".

Природа маніпуляції полягає у наявності подвійного впливу - поряд із повідомленням, що відкрито посилається, маніпулятор посилає адресату "закодований" сигнал, сподіваючись на те, що цей сигнал пробудить у свідомості адресата ті образи, які потрібні маніпулятору. Цей прихований вплив спирається на "неявне знання", яким володіє адресат, на його здатність створювати у своїй свідомості образи, що впливають на його почуття, думки і поведінку.

Мистецтво маніпуляції полягає у тому, щоб пустити процес уяви потрібним руслом, але так, що людина не помітила прихованого впливу.

Особливе місце займають зорові образи і ейдосферне сприйняття, що засвідчують владні технології нашого тисячоліття. У поєднанні з текстом і числами зорові образи дають багатократний кооперативний ефект, адже поєднуються два різних типи сприйняття, що входять у резонанс і взаємно "розхитують" одне одного (семантичне, "переконання", і естетичне, "захоплення"). Прикладом цього також є театр (в одному повідомленні поєднані різні типи знаків - текст, звук, голоси, світло, пластика рухів, - а це тривалий час підтримує інтерес і увагу людини).

6. Демократія шуму.

Технологія, яка використовується для унеможливленім зародження власних груп еліти (інтелігенції) у масі керованих, - для цього її повністю залишають без тиші. Адже еліта дуже цінує тишу та, звичайно, має економічні можливості організувати власне життя поза "демократією шуму". Створюється таке звукове (і шумове) оформлення оточуючого простору, що середня людина практично не має достатніх проміжків тиші, щоб зосередитися і додумати до кінця зв'язану думку. Це - важлива умова її беззахисності проти маніпуляції свідомістю.

7. Акусфера (світ звукових форм).

Акустична сфера - це світ звукових форм. Впливає не на розум, а на почуття. Сприйняття слова дуже залежить від того, яким голосом воно вимовлене (командним, ласкавим, примхливим): "Мова є цвітіння уст".

М. Хайдеггер підкреслював: "Щоб розкрилося буття у свій своїй таємничій явленності, той, хто слухає, повинен вільно віддати себе владі її чутного образу".

За допомогою цих знаків можна зруйнувати психологічні захисти, відключити здоровий глузд і підготувати свідомість людини до маніпуляції.

Вербальна комунікація використовує як знакову систему мову найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії і взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна "комунікативних ролей", тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації.

Спілкування вербальними засобами є не що інше як використання живого слова в передачі інформації. Лише людині притаманно вербалізувати свої почуття, емоції, поведінку через слово, що доводить її до найвищого ступеня розвитку порівняно з іншими представниками тваринного світу. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.

У суспільстві виокремилися різні види мови.

Внутрішня мова— це мова для себе. Наприклад, розв'язуючи математичну задачу, ви думаєте, але ваших думок ніхто не чує. Відмітною рисою такого виду мови є те, що її не чують інші люди, і вона зрозуміла лише одній людині — вам.

Зовнішня мова — ЇЇ ще називають усною, тобто та, яку чує людина, що перебуває поряд з вами. Це різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона вважається економною, тобто потребує менше слів.

Діалогічна або розмовна мова — мова щоденного вжитку, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

**Монологічна мова** — промовляється однією людиною при звертанні до іншої. Прикладами монологу можуть бути пояснення вчителя, відповідь учня, диктора та ін. Монологічна мова складна за своєю будовою: вона триває досить довго, не перебивається репліками інших та потребує попередньої підготовки.

Літературна мова — мова, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.

Штучні мови: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, комп'ютерні мови (завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером).

Письмова мова дає змогу спілкуватися з представниками минулих та майбутніх поколінь.

Невербальна комунікація включає різні знакові системи: оптико- кінетичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт "очі в очі", які мають свої особливості.

Оптико-кінетична система знаків використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук— жестикуляція, обличчя— міміка, пози— пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскільки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кінесика, яка вивчає ці проблеми.

**Паралінгвістична система** — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований — сприймається як ознака агресивності.

**Екстралінгвістична знакова система** — це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів (покашлювання, сміх), темп мовлення.

Велике значення має розпізнавання психологічного стану людини на основі "мови тіла". В психології спілкування зібрано дуже багато знань про "мову тіла", або не вербальне спілкування. Важливо показати найрізноманітніші варіанти розпізнавання та використання невербальних засобів спілкування, а також звернути увагу на неповну достовірність таких висновків.

У цьому процесі важливу роль відіграють емоції, манери партнера, його жести. Трапляється, що ваше повідомлення сприймається неправильно з тієї простої причини, що воно супроводжується "суперечними" рухами, позами. Адже вони — як слова в мові. їхня точність, відповідність тому, що ми хочемо виразити, дозволяє зрозуміти, як це сприйнято (із схваленням або вороже), відкриті слухачі чи замкнені, зайняті самоконтролем чи нудьгують. "Безсловесний" зворотний зв'язок може попередити, як потрібно змінити свою поведінку, щоб досягти потрібного результату.

До цих засобів належать такі, які не є основними в передачі інформації, а є лише додатковими, підсилюючими спілкування. Мова невербального спілкування є мовою жестів, міміки, пантоміміки, тобто мовою тіла, що виражає почуття, емоції людини. Людина використовує для підсилення аудіального ефекту найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають її психічні стани, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

Виражальні рухи тіла та інтерпретація невербальної поведінки залежать від віку, особистісних особливостей людей, а також від ситуації спілкування, комунікативних завдань і комунікативних установок.

Виділимо види невербальних засобів спілкування. L Візуальні:

кінесика: рухи рук, голови, ніг, тулуба, хода;

вираз обличчя, очей;

поза, постава, положення голови;

напрям погляду, візуальні контакти;

шкірні реакції: почервоніння, збліднення, потіння;

проксеміка (просторова і тимчасова організація спілкування): відстань до співрозмовника, кут повороту до нього, персональний простір;

допоміжні засоби спілкування: підкреслення або приховування особливостей статури (ознаки статі, віку, раси);

засоби перетворення природної статури: одяг, зачіска, косметика, окуляри, прикраси, татуювання, вуса, борода, дрібні предмети в руках.

2. Акустичні:

паралінгвістичні (якість голосу, його діапазон, тональність): голосність, тембр, ритм, висота звуку;

екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, подихи, кашель, ляскіт.

5. Тактильні:

такесика: дотик, потиск руки, обійми, поцілунок.

4. Ольфакторні:

приємні і неприємні запахи навколишнього середовища;

природний і штучний запахи людини.

Багато інформації може надати жестикуляція співрозмовника. Ми навіть не уявляємо, скільки різноманітних жестів використовує людина під час спілкування, як часто вона ними супроводжує своє мовлення. І ось що дивно: мові вчать ще з дитинства, а жести засвоюються природним шляхом.

Існують народи, які через свої національні особливості та традиції приділяють жесту дуже велике значення. Наприклад, учені підрахували, що під час розмови мексиканець протягом однієї години використовує в середньому 180 жестів, француз- 120, італієць — 80, фін — 1, англієць — 0.

Залежно від призначення жести поділяють на ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні та символічні.

**Ритмічні жести**

Ритмічні жести пов'язані з ритмікою мовлення. Спостерігаючи за виступаючими по телебаченню, зверніть увагу на те, як часто мовець у такт мовлення розмахує рукою.

Ритмічні жести підкреслюють логічний наголос, уповільнення та прискорення мовлення, місце пауз, тобто те, що звичайно передає інтонація.

**Емоційні жести**

Наше мовлення дуже часто буває емоційним. Хвилювання, радість, захоплення, ненависть, смуток, прикрість, непорозуміння, розгубленість, збентеженість — усе це проявляється не тільки в підборі слів, в інтонації, а й у жестах. Жести, що передають різні відтінки почуттів, називаються емоційними. Деякі з них закріплені у стійких сполученнях, оскільки такі жести стали загально-значущими. Наприклад: бити себе у груди, стукнути кулаком по столу, повернутися спиною, знизати плечима, розвести руками, вказати на двері тощо.

**Вказівні жести**

Скажіть, чи можна виконати накази: "Відкрийте те вікно", "Цю книгу не бери, візьми ось ту", якщо вони промовляються без жестів? Відповідь буде одна: "Не можна!". У таких випадках вимагається вказівний жест. За допомогою цього жесту мовець виділяє якийсь предмет з ряду однорідних, вказує місце (поряд, зверзу, там), підкреслює порядок руху (по черзі, через одного). Вказати можна поглядом, кивком голови, рукою, поворотом тіла тощо. Деякі вказівні жести умовні. Вказівний жест рекомендується використовувати у виняткових обставинах, коли є предмет (або наочний посібник), на який можна вказувати.

**Зображувальні жести**

Давайте проведемо експеримент. Запитайте того, хто знаходиться поряд з вами або близько від вас: "Що являють собою кручені сходи і брижі на воді?". У відповідь почуєте: "Це сходи ось такі (робиться обертальний рух правою рукою по вертикалі). А брижі — такі (хвилеподібний рух рукою по горизонталі)".

Зображувальні жести застосовуються у випадках:

якщо не вистачає слів, щоб повністю передати уявлення;

якщо одних слів недостатньо з якихось причин (підвищена емоційність мовця, неволодіння собою, незібраність, знервованість, невпевненість у тому, що адресат усе розуміє);

якщо необхідно підсилити враження і вплинути на слухача додатково та наочно.

Однак, користуючись зображувальними жестами, слід дотримуватись почуття міри: не можна мову слів підміняти жестами.

Символічні жести

Безумовно, ви бували в театрі, на концерті, дивилися виступи акторів по телебаченню. Згадайте, як вони жестикулюють, завершуючи виступ, прощаючися з аудиторією. Найбільш вживаний жест — уклін як символ вдячності за теплий прийом, за оплески. Або, стоячи на авансцені, актор широко розводить руки в сторони, немовби обіймає тих, хто сидить у залі. Використовується ще такий жест: руку (руки) притискають до грудей і низько вклоняються. Цей жест символізує щиросердне ставлення, любов актора до глядачів.

Інший приклад. Передача КВК. Ведучий Олександр Масляков представляє суддів. Один, коли його називають, встає, повертається обличчям до залу, робить кивок головою; інший підіймає обидві руки вгору, з'єднує долоні і похитує руками; третій вклоняється, четвертий привітно махає рукою.

Кожен жест, який людина використовує при невербальному спілкуванні, має свою інтерпретацію. Розглянемо їх.

Відкритість

У цій групі жестів можна виділити такі:

розкриття рук долонями догори — жест щирості і відкритості. Він може супроводжуватися прикладанням долонь до грудей або підняття плечей. Наприклад, коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують руки, і навпаки, коли почувають свою провину, ховають їх у кишені або за спину;

піджак, який розстібають, — так роблять люди відкриті і дружні до вас. Наприклад, відзначено, що коли ділові переговори успішні, спостерігається така жестова група: сидячі учасники розстібають піджаки, розпрямляють ноги, пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від співрозмовника.

Захист

До цієї групи відносимо жести, якими ми реагуємо на можливі конфліктні ситуації:

руки, схрещені на грудях, — співрозмовник прийняв захисну позицію. Тому якщо ми бачимо такий жест, необхідно

переглянути те, що робимо або говоримо, тому що партнер починає втікати від обговорення.

Оцінка

Ці жести мають відношення до задушевності і мрійності:

жест "рука в щоці" означає, що людина занурена в роздуми;

жест критичної оцінки (рука піднесена до обличчя, підборіддя спирається на долоню, вказівний палець витягається уздовж щоки, інші — нижче рота) означає, що людина злегка скептично ставиться до того, що відбувається в даний момент (позиція "почекаємо-подивимося");

—нахилена голова свідчить про зацікавленість, увагу. Тому можна оцінювати, наскільки добре сприймається те, що ви говорите;

почісування підборіддя виражає зайнятість процесом ухвалення рішення (позиція типу "добре, давайте подумаємо");

маніпулювання окулярами (протирає скло, бере в рот дужку окулярів та ін.) має місце у випадках, коли співрозмовникові потрібен час для обмірковування перед тим, як зробити більш рішучий опір, вимагаючи пояснень або ставлячи запитання ("пауза для міркування");

походжування сигналізує про вирішення складної проблеми. З тим, хто походжує, не варто починати розмову: це може порушити хід його думок і перешкодити угоді;

пощипування перенісся (звичайно поєднується із закриттям очей) говорить про глибоку зосередженість і напружені міркувань.

Підозра і прихованість

жест "рука прикриває рот" перед або під час висловлювання — людина хоче сховати свою позицію з питання, яке обговорюється;

погляд убік означає недовіру;

ноги (або все тіло), повернуті до виходу, — свідчення бажання закінчити зустріч, бесіду або те, що відбувається. Якщо більшість слухачів в аудиторії або на нараді приймають таку позу — це сигнал про необхідність завершити захід;

потягування або легке потирання носа (звичайно вказівним пальцем) — знак сумніву. Цей жест часто використовують оратори, коли вони не впевнені, як підійти до предмета розмови, або сумніваються в реакції слухачів.

"Домінантність — підпорядкованість" — коли хтось міцно потискує вам руку і повертає її так, що долоня лежить поверх вашої, він намагається виразити фізичну перевагу;

якщо ж простягують руку для вітання долонею догори, то демонструють готовність прийняти підлеглу роль;

коли людина стоїть поруч із сидячої, нависаючи над нею, це змушує почувати себе незахищеним і сприймається як перевага;

рука партнера при розмові недбало засунута в кишеню піджака, а великий палець знаходиться зовні — це виражає його впевненість у перевазі над вами. Якщо ж зустрічаються два чоловіки, що звикли приймати таке положення, то вони звичайно утримуються від цього жесту на знак поваги одне до одного.

Ще однією специфічною знаковою системою, що використовується в комунікативному процесі, є "контакт очей". Дослідження в цій галузі тісно пов'язані із загально-психологічними дослідженнями в галузі зорового сприйняття— руху очей. У соціально-психологічних дослідженнях вивчається частота обміну поглядами, "тривалість" їх, зміна статики і динаміки погляду, уникання його та ін. Контакт очима не обмежується інтимним спілкуванням. Знаки, що подаються рухами очей, включаються в ширший діапазон ситуацій спілкування. Є роботи про роль візуального спілкування для дитини, зокрема виявлено, що для дитини властиво фіксувати увагу насамперед на обличчі людини. Експеримент, який був проведений з дитиною та дорослим, показав, що найжвавіше дитина реагує на два горизонтально розташованих круги, тобто очі. Це явище має значення в роботі медиків, роботі педагогів, а також людей, що мають відношення до проблем керівництва. Як і інші не вербальні засоби, контакт очима доповнює вербальну комунікацію, тобто повідомляє про готовність підтримати комунікацію або перервати її.

У процесі спілкування люди займають різне просторове розміщення відносно один одного. Наука, яка вивчає норми просторової і часової організації спілкування ("просторова психологія"), називається проксемікою. Засновником просторової психології є американський дослідник Е. Хом, який досліджував перші форми просторової організації спілкування у тварин. У випадку людської комунікації запропонована особлива методика оцінювання інтимності спілкування на основі вивчення організації його простору.

Е. Хом виділив чотири зони міжособистісного спілкування.

Зона інтимного спілкування (від півметра до безпосереднього тілесного контакту). На такій відстані спілкуються знайомі, батьки з дітьми, дуже близькі люди. Крім найближчих, у цю зону допускаються лікарі, медсестри, перукарі та інші спеціалісти, професія яких потребує безпосереднього тілесного контакту з клієнтом. Намагаючись у спілкуванні з кимось увійти в цю зону, ви тим самим натякаєте на те, що хотіли б вважати його другом.

Зона особистого спілкування (0,5-1,5 м). Межі цієї зони різні для різних культур. Як правило, на такій дистанції спілкуються добре знайомі один одному люди. Ця відстань дає їм змогу торкатись один одного, потиснути один одному руку, похлопати по плечу. Більшість людей вважають цю зону своїм особистим простором і не схильні впускати в неї сторонніх людей. Наприклад, коли ви сидите в кафе, де є вільні місця, і новий відвідувач підсідає до вас, то ви почуватиметеся незручно. Або інший приклад. В переповненому транспорті люди уникають візуального контакту один з одним, намагаються дивитись у вікно або на стіну, щоб таким чином витримувати межі особистого простору.

Зона формального спілкування (1,5-3 м). На такій дистанції ведуть ділові, а також випадкові і малозначимі розмови. Існує вислів "витримати дистанцію", за допомогою якої описують відносини начальника і підлеглого.

Зона публічного спілкування (понад 3 м). Простір, що відділяє людину від оратора в залі, є зоною публічного спілкування. В такій ситуації коментарі, інтимні жести не є дотепними (наприклад, потиснути руку лекторові, похлопати по плечах).

Отже, основними завданнями невербального спілкування можна вважати такі:

—створення і підтримка психологічного контакту, регуляція процесу спілкування;

—додавання нових значимих відтінків словесному тексту, правильне тлумачення слів;

—вираз емоцій, оцінок, ролей, змісту ситуації.

Невербальна комунікація – це система знаків, що використовується у процесі спілкування і відрізняється від мовних своєрідними засобами та формою виявлення. І хоча мовні канали зв’язку мають пріоритетне значення, ігнорування невербальних засобів призводить до втрати значної частини інформації як змістової, так і про самого суб’єкта спілкування, його стан, ставлення, настрій тощо. Ці несловесні знаки досить різноманітні і включають кілька підсистем: 1) проксеміка; 2) оптико-кінесична підсистема; 3) візуальний контакт; 4) екстралінгвістична підсистема, до якої ми віднесемо паузи та неканонічні звуки.

Систематичні дослідження візуальних контактів у процесі спілкування розпочали американські психологи Р. Екслайн, М. Аргайл і Л. Вінтерс. Ними було доведено, що погляд пов’язаний з процесом формування висловлювання і труднощами цього процесу. Також ними були зроблені висновки про те, що погляд виконує роль керуючого впливу, забезпечуючи зворотний зв’язок поведінки партнера та міру залучення його до процесу комунікації. Коли мовець тільки формує думку, він найчастіше дивиться вбік, коли думка повністю готова – на співрозмовника. Крім зазначених вище функцій, погляд виконує і сигнальну функцію в обміні репліками та бере участь у регулюванні дистанції спілкування. Обмін поглядами є важливим елементом управління контактом у процесі комунікації. Сучасні дослідження показують, що погляд є обов’язковим в одні моменти діалогу і, практично, непотрібним в інші. Тому візуальний контакт зустрічається в кінці речень, при з’єднанні двох реплік, або майже відсутній – під час пауз нерішучості.

Г. Вільсон вказував на велику кількість значимих варіацій тривалості візуального контакту:

1) людина більше дивиться в очі співбесіднику, коли слухає, ніж коли говорить сама;

2) погляд в очі використовується для «передачі слова» своєму співбесіднику;

3) дружелюбно налаштовані співрозмовники частіше дивляться в очі один одному, ніж люди, що відчувають взаємну антипатію;

4) у візуальному контакті існують певні культурні розбіжності між різними націями й народностями;

5) тривалий погляд в очі може використовуватись як засіб для встановлення лідерства.

Схильні до покірності люди, а також такі, що мають низький соціальний статус, як правило, уникають прямого зорового контакту. Тож візуальний контакт може використовуватись або як засіб досягнення близькості, взаєморозуміння, або ж як засіб погроз, залякування.

Візуальний контакт свідчить про ставлення людини до процесу спілкування. Можна сказати, що якщо на нас дивляться мало, ми маємо підстави вважати, що до нас чи до того, що ми говоримо і робимо, ставляться негативно. За допомогою очей передаються найточніші сигнали про емоційний і фізичний стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддаються свідомому контролю. При сталому освітленні зіниці можуть розширюватися чи звужуватися залежно від настою. Якщо людина збуджена чи зацікавлена чимось, або знаходиться в піднесеному настрої, її зіниці в чотири рази ширші від їх нормального стану. Навпаки, суворий, похмурий настрій змушує зіниці звузитись. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна визначити, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчути ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди. Нерідко вираз обличчя й погляд впливають на учнів сильніше, ніж слова. Жести й міміка, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню.