

**04.10.2021**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група ТУ-1**  
**Урок 23-24**

**Тема: Дистанції та зони спілкування. Правила комфортної дистанції.**

**Мета:** ознайомити здобувачів освіти з важливістю дотримання дистанції при спілкуванні; вивчити наявні зони спілкування.

Територія — це зона чи простір, який людина розцінює як свій особистий. Він ніби є продовженням її тіла. У кожної людини є своя особиста територія. Це зона, яка існує навколо її майна — дім і сад, огорожений тином, салон автомобіля, спальня, улюблене крісло та повітряний простір навколо тіла.

Повітряний простір людини («повітряний ковпак») залежить від густоти населення, де виросла людина; визначається культурним середовищем, соціальним статусом особистості.

Дослідженнями встановлено, що радіус повітряного простору навколо людини середнього класу розвинутих цивілізованих країн практично одинаковий. Спілкування між людьми можна розділити на наступні зони:



***Інтимна зона (від 0 до 40 см).***

Це сама головна зона спілкування, оскільки саме її людина охороняє як свою власність. Вона дозволяє проникнути в цю зону тільки тим, хто знаходиться з нею у тісному емоційному контакті: дітям, батькам, дружинам, коханцям, близьким друзям і родичам. У під зону радіусом у 15 см – понадінтимну – можливо проникнути тільки за допомогою фізичного контакту.

***Особиста зона (від 0,4 до 1,5 м).***

Така відстань звичайно розділяє нас, коли ми знаходимося в гостях, на офіційних прийомах і дружніх вечірках. У цій зоні, на відміну від інтимної, переважає вербалне спілкування над невербальним. Саме тут відбувається обмін інформацією, досвідом і т.д. Дані зона характерна для стандартизованих, конвенціональних, ділового рівня спілкування.

***Соціальна зона (від 1,5 до 4,0 м).***

У даній зоні спілкування носить формальний або офіційний характер. У соціальній зоні спілкується лектор з аудиторією, учитель на уроці (не даремно порушники дисципліни найчастіше сидять на останніх партах). На такій відстані ми тримаємося від сторонніх людей, наприклад водопровідника або теслі, що прийшов до нас зайнятися ремонтом у нашому будинку, – на загал від людей, яких ми не дуже добре знаємо.

***Публічна зона (понад 3,6 м).***

Коли адресуються до великої групи людей і не мають потреби в безпосередньому контакті з нею (оратор, артист на сцені), то зручніше за все стояти саме на такій відстані від аудиторії. Спілкування як такого в цій зоні немає. Провідна роль належить засобам невербального спілкування – важлива виразність поз, жестів, інтонації та ін.



час мітингу, у натовпі, де люди об'єднані спільною метою.

Натовпу збільшується, особистісний простір зменшується, у людей виникає почуття ворожості та агресивності. Це добре відомо міліції, яка завжди прагне розбити натовп на невеликі групи. Отримуючи особистісний простір, людина робиться спокійнішою.

Слідчі часто використовують техніку вторгнення в особистісний простір, щоб зламати опір підозрюваного під час допиту.

Управлінці також використовують цей підхід, щоб отримати інформацію від підлеглих, які з певних причин її приховують.

Але якщо до такого підходу вдається продавець, то він робить дуже грубу помилку.

*Як говорив В. Швебель: «Взаємна повага виникає тільки тоді, коли проведені межі й до них ставляться з повагою».*

Охорона особистісних просторових зон є одним із основних принципів безсловесного спілкування.

Якщо ви хочете, щоб люди почувалися комфортно у вашій компанії, тримайте дистанцію. Це золоте правило. Чим більші ваші стосунки, тим більше ви можете підходити.

У громадському транспорті, на масових заходах, у місцях великого скручення народу людина підкоряється неписаним правилам, у результаті чого вона просто не реагує на інших, на їх вторгнення в інтимну зону.

Інша ситуація складається під

У міру того, як густота

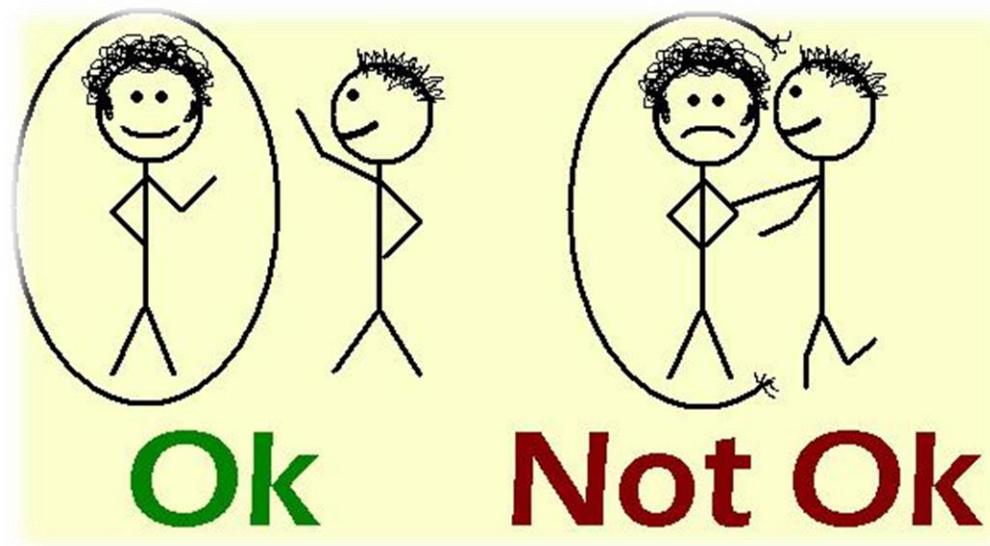
Управлінці також використовують цей підхід, щоб отримати інформацію від

підлеглих, які з певних причин її приховують.

Але якщо до такого підходу вдається продавець, то він робить дуже грубу помилку.

*Як говорив В. Швебель: «Взаємна повага виникає тільки тоді, коли проведені межі й до них ставляться з повагою».*

Охорона особистісних просторових зон є одним із основних принципів безсловесного спілкування.



Прагнення зберегти значну дистанцію — ознака недостатньої впевненості в собі, підвищена тривога. І навпаки — спокійна, впевнена в собі людина менше піклується недоторканістю «своїх кордонів». Людина напориста, агресивна, сильна прагне до буквального розширення своїх кордонів: про це свідчать, наприклад, витягнуті чи широко розставлені ноги, широкі жести, що ніби випадково торкаються людей чи предметів, які стоять поруч.

Для людей, схильних до агресії, характерна загострена чутливість до порушення особистісного простору (враховуючи, що він вже є досить розширеним).

Такі висновки були зроблені в результаті відповідних досліджень та психологічних експериментів.

Відомо, наприклад, що оратор часто зменшує дистанцію спілкування, щоб створити ефект довіри в слухачів, забезпечити більшу «відкритість» спілкування.

Результатом спостережень є ще один висновок: людям не подобається мати за спиною неконтрольований простір. Тому щоб почувати себе комфортно в будь-якій ситуації, намагайтесь зайняти таке положення, щоб не відчувати спиною пустоти. Якщо ви дозволите співрозмовнику зайняти таке саме «безпечне» положення, ви позбавите його неусвідомлених не-зручностей.

За даними естонського дослідника М. Хейдеметса, якщо лейтмотивом спілкування є суперництво, то люди сідають напроти один одного, а якщо кооперація — то поряд.

Тобто, за позою партнера по спілкуванню, дистанцією, на якій він перебуває, можна досить точно оцінити його настрій та наміри.

#### **Домашнє завдання:**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.

2. Дати відповіді на питання:

- ✓ *Що ви розумієте під поняттям особистісний простір?*
- ✓ *Розкажіть, які зони особистісного простору найбільш характерні для спілкування:*
  - між родичами;
  - між друзями;
  - у громадських місцях;
  - при діловому спілкуванні;
  - між лектором та слухачами.

Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсиайте на електронну

адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)