

**06.12.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 24**  
**Урок 23-24**

**Тема: Невербальне спілкування**

**Мета:** ознайомити здобувачів освіти з поняттям «невербальне спілкування»; визначити основні форми і функції невербального спілкування.

Спілкування як особливого роду діяльність - це творча гра інтелектуальних та емоційних сил співрозмовника, це, надалі, взаємне навчання партнерів, досягнення ними нових знань під час обговорення предмета розмови, це, нарешті, досягнення встановлених кожною стороною мети переговорів (обмін думками, враженнями).

Люди можуть обмінюватись різними типами інформації на різних рівнях. Відомо, що спілкування не вичерпується усними або письмовими повідомленнями. В цьому процесі важливу роль грають емоції, манери партнерів, жести.

Психологами встановлено, що в процесі взаємодії людей від 60 до 80% комунікацій здійснюється за рахунок невербальних засобів вираження і лише 20-40% інформації передається за допомогою вербальних. Ці дані заставляють нас замислитись над значенням невербального спілкування для взаємопорозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів і міміки людини, а також породжують бажання оволодіти мистецтвом тлумачення цієї особливої мови, якою ми усі розмовляємо, навіть не усвідомлюючи цього.



Особливістю невербальної мови є те, що її виявлення обумовлене імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості підробити ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному вербальному каналу спілкування.

Успіх будь-якого контакту в значній мірі залежить від уміння встановлювати довірливий контакт зі співбесідником, а такий контакт залежить не стільки від того, що ви говорите, скільки від того, як ви тримаєтесь. Саме тому особливу увагу слід звертати на манеру, позу і міміку співбесідника, а також на те, як він жестикулює.

Розуміння мови міміки та жестів дозволяє більш точно визначити позицію співбесідника. Читаючи жести, ви здійснюєте зворотну дію, котра грає визначну роль в цілісному процесі ділової взаємодії, а сукупність жестів є важливою складовою такого зв'язку. Ви можете зрозуміти, як сприйнято те, що ви говорите, - зі схваленням чи вороже, розкутий співбесідник чи ні, зайнятий самоконтролем чи нудьгує.

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співбесідника, а й (що найважливіше) передбачити, яке враження справило на нього почуте ще до того, як він

висловиться з цього приводу. Іншими словами, така безслівна мова може попередити вас про те, чи слід змінити свою поведінку чи зробити щось інше, щоб досягти потрібного результату.

### **Невербальні засоби спілкування**

Хоча вербальні символи (слова) - основний наш засіб для кодування ідей, призначених до передачі, ми використовуємо і невербальні символи для трансляції повідомлень. У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Найчастіше невербальна передача відбувається одночасно з вербальною і може чи підсилювати чи змінювати зміст слів.

Обмін поглядами, вираження обличчя, наприклад, посмішки і вираження несхвалення, підняті в здивуванні брови, живий чи зупинений погляд, погляд з вираженням, схвалення чи несхвалення - усе це приклади невербальної комунікації. Використання пальця щоб вказати на предмет, прикривання рота рукою, дотик, млява поза також відносяться до невербальних способів передачі значення (змісту).

Ще один різновид невербальної комунікації формується тим, як ми вимовляємо слова. Мається на увазі інтонація, модуляція голосу, плавність мови і т.п. Як відомо з досвіду, те, як ми вимовляємо слова, може істотно змінювати їхній зміст. Питання: "У вас є які-небудь ідеї?" - на папері означає очевидний запит про пропозиції. Вимовлений різким авторитарним тоном з роздратуванням у погляді це ж питання може бути витлумачений у



такий спосіб: "Якщо ви знаєте, що для вас добре, а що погано, не пропонуйте ніяких ідей, що суперечать моїм".

Відповідно до досліджень, значна частина мовної інформації при обміні сприймається через мову поз і жестів і звучання голосу. 55% повідомлень сприймається через вираження обличчя, пози і жести, а 38% - через інтонації і модуляції голосу. Звідси випливає, що усього 7% залишається словам, сприйнятим одержувачем, коли ми говоримо.

Це має принципове значення.

Іншими словами, у багатьох випадках те, як ми говоримо, важливіше слів, які ми вимовляємо. Подібним чином, якщо хтось говорить: "Добре... я дам доручення" - те пауза після слова "добре" може служити ознакою того, що керівник не хоче цього робити, зараз занадто зайнятий, не хоче давати доручення чи не знає, що саме варто почати.

Отже, через невербальні прояви співбесідник демонструє своє дійсне ставлення до того, що відбувається. Ваша задача - ці прояви побачити і зрозуміти, що за ними криється. Крім того, усвідомлюючи і керуючи власною невербальною поведінкою, ви отримуете в користування дуже дієвий інструмент поєднання зі співбесідником і впливу на нього.

### **Кінесичні особливості невербального спілкування**

Незважаючи на те, що обличчя залишається головним джерелом розуміння природи емоційних реакцій, тіло, кінцівки і зап'ястки рук також відіграють важливу роль у комунікації.

**Кінесика** - це спосіб комунікації за допомогою рухів тіла і жестів. Вона являє собою культурно обумовлені системи поведінки, що засвоюються шляхом імітації рольових моделей. Оскільки таке поведінка засвоюється, головним чином, несвідомо, більшість людей не усвідомлюють, що активно користуються складною системою жестів і рухів.

У число невербальних фізичних способів комунікації входять жести і пози. Згідно Руешу і Кесу, жести використовуються з метою ілюстрації, підкреслення, указівки, чи пояснення переривання, а виходить, вони не можуть бути ізольовані від вербальної комунікації. Жести детерміновані побудовою людського тіла, однак розвиваються і конкретизуються вони в міжособистісних і соціальних відносинах.

З одного боку, вираження подиву, розпачу, гніву, тривоги, задоволення і презирства приблизно однакові у всіх країнах світу і у всіх культурах. З іншого боку, розуміння їхнього змісту залежить від знайомства з комунікативною системою даної конкретної культури. Жести необхідні в тих випадках, коли неможлива вербалізація (наприклад, через мовний бар'єр і проблеми зі слухом).

Крім того, жести часто використовуються тоді, коли вербальні вираження вважались би соціально неприйнятними. І, нарешті, зовсім інше враження роблять "жести" тих людей, що страждають від захворювань, що супроводжуються мимовільними рухами і жестами.

### **Жести і пози**

У практиці взаємодії виділяють кілька основних жестів, що відображують внутрішній стан людини. Рух рук і тіла передають багато інформації про людину:

- По-перше, в них відображається стан організму і безпосередні емоційні реакції. Це дозволяє судити про темперамент людини (сильні чи слабкі в нього реакції, швидкі чи уповільнені, інертні чи рухливі).
- По-друге, пози і рухи тіла виражають риси характеру людини, ступінь її впевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість. У позі і рухах виявляється і соціальний статус людини. Такі вираження, як "йти з високо піднятою головою", "розправити плечі" чи, навпаки, "стояти на напівзігнутих", являють собою не тільки опис пози, але і виражають визначений психологічний стан людини.
- По-третє, у позі і жестах виявляються культурні норми, засвоєні людиною. Наприклад, вихований чоловік ніколи не буде розмовляти сидячи поруч з жінкою, що стоїть, незалежно від того, як він оцінює її особисті якості.
- По-четверте, жестам і позі приписуються чисто умовні символічні значення. Таким чином, вони здатні передати точну інформацію.



### **Міміка**

Дослідження мімічного вираження емоцій почалися ще більш 100 років тому. Однієї з перших була робота Ч. Дарвіна "Вираження емоцій у людини й у тварини" (1872). Гіпотеза Дарвіна полягала в тому, що мімічні рухи утворилися з корисних дій, тобто те, що зараз є мімічним вираженням емоцій раніше було реакцією з визначеним пристосувальним значенням.

Безпосередньо мімічні рухи являють собою або ослаблену форму цих корисних рухів (наприклад, вищереження зубів при страхові - залишкове явище оборонної реакції), або їхня протилежність (наприклад, послаблення лицевих мімічних м'язів при посмішці є протилежністю їх же напруги при ворожих почуттях), або пряме вираження емоцій (наприклад, тремтіння являє собою наслідок напруги м'язів при мобілізації організму перед нападом). Дарвін стверджує, що мімічні реакції є вродженими і знаходяться в тісному взаємозв'язку з видом тварини. Схожих поглядів дотримувався Дж.Б. Уотсон: його думці емоційні реакції є інстинктивними чи умовно-рефлекторними.

Як пише С.Г. Геллерштейн, різниці між мімікою дорослої людини і дитини немає ніякої, за винятком її більшої розмаїтості в дорослих. У всіх людей при вираженні тих самих емоцій задіяні ті самі групи м'язів, отже мімічні реакції є уродженими.

**Вчені виділяють 3 фактори, що впливають на формування мімічного вираження емоцій:**

- вроджені видотипові мімічні схеми, що відповідають визначеним емоційним станам;
- заучені, соціалізовані засоби прояву почуттів, що підлягають довільному контролю;
- індивідуальні експресивні особливості, що додають видовим і соціальним формам мімічного вираження специфічні риси, властиві тільки даному індивіду.

Міміка має дуже велике значення в практиці людської взаємодії. Саме обличчя співрозмовника завжди притягає наш погляд. Вираз обличчя забезпечує постійний зворотний зв'язок: по ньому ми можемо судити, зрозуміла нас людина чи ні, чи хоче вона щось сказати у відповідь. Міміка свідчить про емоційні реакції людини.

### **Домашнє завдання:**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.
2. Дати відповіді на питання:
  - ✓ *Жести і пози захисту*
  - ✓ *Які жести можуть видати співрозмовника, якщо він бреше?*

**Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)**