

ОСОБЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ НЕВЕРБАЛЬНИХ ЗАСОБІВ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Засоби невербального спілкування поряд з вербальними засобами ділового спілкування мають величезну значущість. Вони забезпечують ефективність взаємодії партнерів спілкування, їхнє взаєморозуміння, взаємовідносини партнерів, що є дуже важливим для розвитку колективу.

Проблему невербальних засобів спілкування порушували в наукових працях, присвячених діловому спілкуванню, Р. Ботавіна, Л. Венгер, Є. Зарецька, В. Зусін, Е. Каменська, Ф. Кузін, А. Панфілова, В. Лавріненко, О. Сорокіна, В. Шеломенцев, В. Южин.

Ділове спілкування – це насамперед *комунікація*, тобто обмін інформацією, *значущою* для учасників спілкування.

Комунікація повинна бути ефективною, сприяти досягненню цілей учасників спілкування.

Розглядаючи засоби спілкування в контексті етики та культури ділового спілкування, необхідно зазначити, що в них укладені моральні та естетичні аспекти. Усі засоби спілкування поділяють на дві великі групи – вербальні та невербальні, через які виражають повагу й неповагу до людей, прагнення до співпраці і презирство до оточення, привітність і злість та ін. Моральні та естетичні аспекти вербальних засобів ділового спілкування виражають відкрито, їх легко розуміти, прочитання змісту невербальних засобів спілкування передбачає тривалу практику для його розшифровки. Тому може здатися, що невербальні засоби не такі важливі, як словесні. Але це зовсім не так. А. Піз у своїй книзі „Мова рухів тіла” наводить дані, отримані А. Мейерабіаном, згідно з якими передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (лише слів) на 7%, звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38%, а за рахунок невербальних засобів – на 55%. Таких же висновків дійшов і професор Бердвіссл, який установив, що словесне спілкування в бесіді займає менше 35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів. Між вербальними і невербальними засобами спілкування існує своєрідний розподіл функцій: словесним каналом передається чиста інформація, а невербальним – ставлення до партнера по спілкуванню [1].

Невербальна поведінка й невербальні засоби спілкування

Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язана з її психічними станами і служить засобом їх вираження. У процесі спілкування невербальна поведінка постає об'єктом тлумачення не сама собою, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування та спільної діяльності. Люди доволі швидко пристосовують свою вербальну поведінку до мінливих обставин, але мова тіла виявляється менш пластичною.

У соціально-психологічних дослідженнях розроблені різні *класифікації* невербальних засобів спілкування, до яких відносять усі рухи тіла, інтонаційні характеристики голосу, тактильний вплив, просторову організацію спілкування.

Розглянемо коротко основні невербальні засоби спілкування.

Кінетичні засоби ділового спілкування

Найбільш значущі – кінетичні засоби, які людина сприймає зорово, вони виконують виразно регулятивну функцію спілкування. До кінетики належать виразні рухи, що виявляються в міміці, позі, жести, погляді, ході.

Особливу роль у передачі інформації відводять *міміці* – рухам м'язів обличчя, які не дарма називають дзеркалом душі. Дослідження показали, що при нерухомому або невидимому обличчі лектора втрачається до 10 – 15% інформації.

Головною характеристикою міміки є її цілісність і динамічність. Це означає, що в міміці вираженні шість основних емоційних станів (гнів, радість, страх, страждання, подив і відраза), усі рухи м'язів обличчя скоординовані, що добре видно зі схеми мімічних кодів емоційних станів, розробленої В. Лабунською [2].

Таблиця 1

Мімічні коди емоційних станів

Частина та елементи обличчя	Емоційні стани					
	Гнів	Презирство	Страждання	Страх	Здивування	Радість
Положення рота	Рот відкритий	Рот закритий			Рот відкритий	Рот зазвичай закритий
Губи		Куточки губ опущені			Куточки губ підняті	
Форма очей	Очі розкриті або звужені	Очі звужені			Очі широко розплющені	Очі прижмурені або розплющені
Яскравість очей	Очі блищать	Очі тьмяні			Блиск очей не виражений	Очі блищать
Положення брів		Брови зсунуті до перенісся			Брови підняті вгору	
Куточки брів			Зовнішні куточки брів підняті вгору		Внутрішні куточки брів підняті вгору	
Чоло			Вертикальні складки на чолі і переніссі		Горизонтальні складки на чолі	
Рухливість обличчя та його частин		Обличчя динамічне			Обличчя застигле	Обличчя динамічне

Дослідження психологів показали, що всі люди незалежно від національності й культури, у якій вони виростили, з достатньою точністю й узгодженістю інтерпретують ці мімічні конфігурації як вираження емоції. Емоції відображають естетичний аспект спілкування, який проникає й пов'язується з моральним аспектом. Радість уселяє в людину впевненість у собі, прекрасне робить партнера по спілкуванню чистішим, ненависть закріплює негативне ставлення до людини, цікавість часто призводить до інтелектуального пошуку та ін.

І хоча кожний вираз є конфігурацією всього обличчя, проте основне інформативне навантаження мають брови й ділянка навколо рота (губи). Так, випробуваним надають малюнки облич, де варіювалося тільки положення брів і губ. Узгодженість оцінок випробовуваних була дуже велика – упізнання емоцій було майже стовідсотковим. Найкраще пізнаються емоції радості, подиву, огиди, гніву, складніше – емоції печалі та страху.

З мімікою дуже тісно пов'язаний *погляд*, чи *візуальний контакт*, що становить винятково важливу частину спілкування. Спілкуючись, люди прагнуть до *обопільності* й відчувають дискомфорт, якщо вона відсутня.

Американські психологи Р. Екслейн і Л. Вінтерс довели, що погляд пов'язаний із процесом формування висловлювання і трудністю цього процесу. Коли людина тільки формулює думку, вона найчастіше дивиться вбік („у простір“), коли думка повністю готова – на співрозмовника.

Якщо йдеться про складні речі, на співрозмовника дивляться менше, коли проблема вирішується – більше. Узагалі ж той, хто в якийсь момент говорить, менше дивиться на партнера – дивиться тільки для того, щоб перевірити його реакцію й зацікавленість. Хто слухає ж більше, дивиться вбік говорить і „посилає” йому сигнали зворотного зв'язку.

Візуальний контакт свідчить про налаштування до спілкування. Можна сказати, що, якщо на нас дивляться мало, то ми маємо всі підстави вважати, що до нас або до того, про що ми говоримо й що робимо, ставляться погано, а якщо на нас звертають занадто багато уваги, то це свідчить про гарне до нас ставлення.

За допомогою очей передають найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення і звуження зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному освітленні зіниці можуть розширюватися чи звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена чи зацікавлена чимось або перебуває в піднесеному настрої, її зіниці розширюються в чотири рази порівняно з нормальним станом. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

Так, не лише експресія обличчя несе інформацію про людину, але і її погляд.

Хоча обличчя, як уважає більшість, є головним джерелом інформації про психологічні стани людини, воно в багатьох ситуаціях набагато менш інформативне, ніж її тіло, оскільки мімічні вирази обличчя свідомо контролюються набагато краще, ніж рухи тіла. За певних обставин, коли людина, наприклад, хоче приховати свої почуття або передає свідомо неправдиву інформацію, обличчя стає малоінформативним, а тіло – головним джерелом інформації для партнера. Тому в спілкуванні важливо знати, яку інформацію можна отримати, якщо перенести фокус спостереження з обличчя людини на її тіло та рухи, наприклад, жести, пози, стиль експресивної поведінки містять дуже багато інформації. Інформацію несуть такі рухи людського тіла, як поза, жест, хода.

Поза – це положення людського тіла, типове для якоїсь культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини.

Загальна кількість різних стійких положень, яке здатне прийняти людське тіло, – близько 1000. Серед них залежно від культурної традиції кожного

народу деякі пози забороняються, а інші – закріплюються. Поза наочно показує, як людина сприймає свій статус щодо до статусу інших присутніх осіб. Особи з більш високим статусом приймають більш невимушені пози, ніж їхні підлеглі.

Одним з перших указав на роль пози людини як одного з невербальних засобів спілкування психолог А. Шефлен. У подальших дослідженнях, проведених В. Шюбцем, було виявлено, що головний смисловий зміст пози полягає в розміщенні індивідом свого тіла щодо співрозмовника. Це розміщення свідчить або про закритість, або про схильність до спілкування.

Показано, що *закриті* пози (коли людина намагається закрити передню частину тіла й зайняти якомога менше місця в просторі; „наполеонівська” поза стоячи (руки, схрещені на грудях), і сидячи (обидві руки упираються в підборіддя та ін.)) сприймаються як пози недовіря, незгоди, протидії, критики.

Відкриті ж пози (стоячи – руки розкриті долонями вгору, сидячи – руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту.

Чітко читаються пози-роздуми (поза роденівського мислителя), пози критичної оцінки (рука під підборіддям, вказівний палець, витягнутий до скроні). Відомо, що, якщо людина зацікавлена в спілкуванні, вона буде орієнтуватися на співрозмовника й нахилитися в його бік, якщо не дуже зацікавлена, навпаки, відхилитися вбік і відкидатися назад. Людина, яка хоче заявити про себе, „поставити себе”, буде стояти прямо, у напруженому стані, з розгорнутими плечима, іноді впершись руками в стегна; людина ж, якій не потрібно підкреслювати свій статус і положення, буде розслаблена, спокійна, перебувати у вільній невимушеній позі.

Майже всі люди вміють добре „читати” пози, хоча, звичайно, зовсім не завжди розуміють, як вони це роблять.

Так само легко, як і поза, може бути зрозуміле і значення *жестів*, тих різноманітних рухів руками й головою, зміст яких зрозумілий для співрозмовників.

Про ту інформацію, яку несе *жестикуляція*, відомо доволі багато. Важлива насамперед кількість жестикуляції. Як би не відрізнялися різні культури, скрізь разом з наростанням емоційної збудженості людини, її схвильованості, посилюється інтенсивність жестикуляції, як і при бажанні досягти більш повного розуміння між партнерами, особливо якщо воно чомусь утруднене.

Конкретний зміст окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні жести, серед яких можна виділити:

1) *комунікативні* – жести привітання, прощання, привернення уваги, заборон, стверджувальні, заперечні, питальні та ін.;

2) *модальні* – виражають оцінку й ставлення (жести схвалення, несхвалення, довіри й недовіри, розгубленості та ін.);

3) *описові* – мають значення тільки в контексті мовного висловлювання.

У процесі спілкування не треба забувати про *конгруентності*, тобто збіг жестів і мовних висловлювань. Мовні висловлювання та жести, які їх супроводжують, повинні збігатися. Протириччя між жестами й значенням висловлювань є сигналом обману.

І, нарешті, *хода* людини, тобто манера пересування, за якою доволі легко розпізнати емоційний стан. Так, у дослідженнях психологів випробовувані з великою точністю впізнавали за ходом такі емоції, як гнів, страждання,

гордість, щастя. Причому виявилось, що найважча хода при гніві, найлегша – при радості, в'яла, пригнічена хода – при стражданнях, найбільша довжина кроку – при гордості.

Зв'язок між ходом та якостями особистості знайти набагато складніше. Висновки про те, що може виражати хода, роблять на основі зіставлення фізичних характеристик ходи і якостей особистості, виявлених за допомогою тестів.

Так, погляд, поза, жести як невербальні засоби спілкування, зокрема ділового, здатні передавати моральні почуття (стриманість, готовність прийняти судження співрозмовника, толерантність до нього, доброзичливість та ін.), естетичні почуття (радість, гнів, страждання, гордість, схвалення та ін.)

Інші види невербальних засобів спілкування пов'язані з *голосом*, характеристики якого створюють образ людини, сприяють розпізнанню її станів, виявленню психічної індивідуальності.

Просодичні та екстралінгвістичні засоби спілкування

Характеристики голосу відносять до просодичних і екстралінгвістичних явищ.

Просодика – це загальна назва таких ритміко-інтонаційних аспектів мови, як висота, гучність голосового тону, тембр голосу, сила наголосу.

Екстралінгвістична система – це включення в мову пауз, а також різного роду психофізіологічних виявів людини: плачу, кашлю, сміху, подиху та ін.

Просодичними і екстралінгвістичними засобами регулюють мовленнєвий потік, економлять мовні засоби спілкування, вони доповнюють, замінюють і передбачають мовні висловлювання, передають емоційні стани.

Ентузіазм, радість і недовіра звичайно передаються високим голосом, гнів і страх – також доволі високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили й висоти звуків, горе, сум, втому зазвичай передають м'яким і приглушеним голосом із пониженням інтонації до кінця фрази.

Швидкість мовлення також відображає почуття: швидке мовлення – схвилюваність або стурбованість; повільне свідчить про пригнічений стан, горе, зрозумілість чи втому.

Отже, потрібно вміти не тільки слухати, а й *чутти* інтонаційний лад мови, оцінювати силу й тон голосу, швидкість мови, які практично дозволяють виражати наші почуття, думки, вольові устремління не тільки поряд зі словом, але й крім нього, а іноді й усупереч йому. Крім того, добре підготовлена людина може за голосом визначити, який рух відбувається в момент виголошення тієї чи тієї фрази, і навпаки, спостерігаючи за жестами в ході промови, можна визначити, яким голосом говорить чоловік. Тому не потрібно забувати, що іноді жести й рухи можуть суперечити тому, що повідомляє голос. Відтак, необхідно контролювати цей процес і синхронізувати його.

Такесичні засоби спілкування

До такесичних засобів спілкування належать динамічні дотики у формі рукостискання, поплескування, поцілунку. Доведено, що динамічні дотики є біологічно необхідною формою стимуляції спілкування, а не просто сентиментальною особливістю людського спілкування. Використання людиною в спілкуванні динамічних дотиків визначається багатьма факторами. Се-

ред них особливу силу мають статус партнера, вік, стать, ступінь їхнього знайомства.

Рукостискання, наприклад, поділяють на три типи: домінантне (рука зверху, долоні повернуті вниз), покірне (рука знизу, долоні повернуті вгору) та рівноправне.

Такий такесичний елемент, як *поплескування* по плечу, можливий за умови близьких відносин, рівності соціального стану співрозмовників.

Такесичні засоби спілкування більшою мірою, ніж інші невербальні засоби, виконують у спілкуванні функції індикатора статусно-рольових відносин, символу ступеня близькості. Неадекватне використання особистістю такесичних засобів може призвести до конфлікту в спілкуванні.

Проксемічні засоби

Спілкування завжди *просторово організоване*. Одним з перших просторову структуру спілкування став вивчати американський антрополог Е. Холл, який увів термін „*проксеміка*”, буквальний переклад якого означає „близькість”. До проксемічних характеристик належить орієнтація партнерів в момент спілкування й дистанція між ними. На проксемічні характеристики спілкування мають прямий вплив культурні та національні фактори.

Е. Холл описав норми наближення людини до людини – дистанції, характерні для північноамериканської культури. Ці норми визначені чотирма відстанями:

- інтимна відстань (від 0 до 45 см) – спілкування близьких людей;
- персональна (від 45 см до 1 м 20 см) – спілкування зі знайомими людьми;
- соціальна (від 1 м 20 см до 3 м 60 см) – переважно під час спілкування з чужими людьми й під час офіційного спілкування;
- публічна (3 м 60 см і більше) – виступ перед різними аудиторіями.

Порушення оптимальної дистанції спілкування сприймається *негативно*.

Орієнтація й кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла й носка ноги в напрямі партнера чи вбік від нього, сигналізує про спрямування думок.

Зазначимо, що невербальна поведінка особистості багатофункціональна. Вона:

- створює образ партнера по спілкуванню;
- виявляє взаємини партнерів по спілкуванню, формує ці відносини;
- є індикатором актуальних психічних станів особистості;
- постає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного;
- підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між співрозмовниками;
- постає показником статусно-рольових відносин.

Перераховані функції припускають, що через них у діловому спілкуванні реалізуються норми моральної культури: створення морального чи аморального способу поведінки партнера й себе; вираження моральних або аморальних взаємин партнера; розуміння психічних станів партнера; посилення емоційної насиченості сказаного; підтримка співпраці між партнерами.

Характеристика невербальних засобів спілкування дозволяє зробити висновок про важливість їх застосування в діловому спілкуванні. Кінетичні, такесичні, просодичні та екстралінгвістичні, проксемічні засоби спілкування не лише передають інформацію, а й розкривають особистісний світ партнерів, збагачують спілкування етичними аспектами, формують психічний зміст спілкування.

Література

1. Зарецкая Е. Н. Деловое общение / Е. Н. Зарецкая. – М. : Академия, 2003. – 376 с.

2. Смелкова З. С. Деловой человек: культура делового общения : пособие и словарь-справочник / З. С. Смелкова. – М. : Академия, 1997. – 371 с.

* * *

Харченко Л. П. Особливості застосування невербальних засобів ділового спілкування

У статті доведена важливість застосування в діловому спілкуванні невербальних засобів спілкування, за рахунок яких передається партнерам до 55 % інформації. Невербальна поведінка людини є засобом вираження психічних станів співрозмовників. Наведена класифікація невербальних засобів ділового спілкування, зроблений аналіз основних невербальних засобів. До кінетичних засобів ділового спілкування належать міміка, поза, жести, хода людини, які здатні передавати моральні почуття: стриманість, толерантність, доброзичливість та ін.

Просодичні та екстралінгвістичні засоби ділового спілкування, пов'язані з голосом, забезпечують емоційність спілкування через оцінку партнером інтонаційного ладу мови, сили й тону голосу, швидкість мови. Такесичні засоби спілкування через рукостискання, поплескування, поцілунки виконують у спілкуванні роль індикатора статусно-рольових відносин.

Проксемічні засоби ділового спілкування забезпечують дистанцію між партнерами, підтримують оптимальний рівень психологічної близькості між співрозмовниками. Загалом вони забезпечують ефективність спілкування.

Ключові слова: невербальні засоби спілкування, кінетичні засоби спілкування, просодичні та екстралінгвістичні засоби спілкування, такесичні засоби спілкування, проксемічні засоби спілкування.

Харченко Л. П. Особенности применения невербальных средств делового общения

В статье доказана важность применения в деловом общении невербальных средств общения, за счет которых передается партнерам до 55 % информации. Невербальное поведение человека является средством выражения психических состояний партнеров общения. Приведена классификация невербальных средств делового общения, сделан анализ основных невербальных средств. К кинетическим средствам делового общения относятся мимика, поза, жесты, походка человека, которые способны передавать моральные чувства: сдержанность, толерантность, доброжелательность и др.

Просодические и экстралингвистические средства делового общения, связанные с голосом, обеспечивают эмоциональность общения через оценку партнером интонационного строя языка, силы и тона голоса, скорость речи. Такие логистические средства общения через рукопожатия, похлопы-

вання, поцелуй виконують в общении роль индикатора статусно-ролевых отношений.

Проксемические средства делового общения обеспечивают дистанцию между партнерами, поддерживают оптимальный уровень психологической близости между собеседниками. В целом они обеспечивают эффективность общения.

Ключевые слова: невербальные средства общения, кинетические средства общения, просодические и экстралингвистические средства общения, такестические средства общения, проксемические средства общения.

Kharchenko L. P. Peculiarities of use of non-verbal means of business communication

In the article the importance of the application of business communication, nonverbal means of communication, through which is passed partners to 55 % of the information. Non-verbal behavior of man is the means of expression of the mental States of communication partners. Classification of non-verbal means of business communication, analyzes the main non-verbal means. To kinetic means of business communication refers facial expressions, posture, gestures, gait of a man, which are capable of transmitting moral sentiments: humility, tolerance, goodwill and other.

Prosodic and extralinguistic means of business communication associated with voice, provide emotional communication through the assessment of partner intonation system language, strength, and tone of voice, speech speed. These logistical means of communication through handshakes, clapping kiss perform in communicating the role of indicator status-role relations.

Proksemichisk means of business communication provide distance between the partners, maintain an optimal level of psychological closeness between the interlocutor. In General, they provide the effectiveness of communication.

Key words: nonverbal communication, kinetic means of communication, prosodic and extra-linguistic means of communication.

Стаття надійшла до редакції 25.09.2013 р.

Прийнято до друку 29.11.2013 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Савченко С. В.