

1. Вступ. Мовлення – основний, але не єдиний спосіб спілкування.

Мовлення – основний, але не єдиний спосіб спілкування. Люди обмінюються інформацією за допомогою багатьох інших засобів – жестів, міміки, постав тіла, одягу, зачісок, запахів, навіть предметів, які їх оточують. Спілкування як особливого роду діяльність - це творча гра інтелектуальних та емоційних сил співбесідників, 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. Для співрозмовників значущими є прикраси, татуювання на тілі, гатунки чаю або кави, що споживається, тощо. Усе це отримало назву невербальні (несловесні) повідомлення.

2. Невербальні засоби спілкування.

Невербальні засоби спілкування – елементи комунікативного коду, які мають немовну (або знакову) природу й разом із засобами мовного коду служать для створення, передавання та сприйняття повідомлень.

Ученими встановлено, що різноманітні невербальні сигнали в особистісному спілкуванні несуть від 60 до 80 % інформації. Звичайно, значення різноманітних невербальних сигналів «перебувають» не в самих сигналах, а приписуються їм тими, хто декодує мовлення, «вчитується» ними. Це декодування відбувається з обов'язковим урахуванням культурних та індивідуальних контекстів.

Існують різні типології невербальних засобів спілкування, оскільки вони творяться та сприймаються різними сенсорними системами: *зором, слухом, тактильними відчуттями, смаком, нюхом*, а також з урахуванням того, коли відбувається спілкування.

Як правило, вони: неструктуровані, їх неможливо розкласти на окремі складники; це вияв темпераменту людини, її емоційного стану, самооцінки, соціальних статусів, належності до певної групи, субкультури тощо; прив'язані до умов спілкування; декодуються «тут і тепер», у межах конкретного контексту й ситуації; більшою мірою вроджені, ніж набуті; як правило, засвоюються кожним носієм певної культури шляхом спостережень, копіювання невербальної поведінки інших людей; витворюються під домінантним впливом правої півкулі головного мозку.

3. Взаємодія невербальних та вербальних засобів комунікації.

Невербальні та вербальні комунікації взаємодіють. Психологи В. Куніцина, Н. Казаринова і В. Погольша, які спеціально досліджували процеси взаємодії вербальних і невербальних компонентів спілкування, визначили функції невербальних повідомлень стосовно вербальних, такі як: доповнення (зокрема дублювання й посилення) вербальних повідомлень, заперечення вербальних повідомлень, заміщення вербальних повідомлень, регулювання розмови.

Існує 5 основних каналів невербальної комунікації.

1. Кінесика
2. Просодика
3. Візуальний контакт.
4. Проксеміка
5. Графеміка
6. Такесика

Кінесика – це один з найважливіших засобів невербального спілкування, який найбільше впливає на його перебіг. Його ще називають «мовою тіла». Кінестетичні сигнали (міміка, жести, постава тіла) можуть бути підсвідомими (неконтрольованими) та свідомими (контрольованими).

Підсвідомі (неконтрольовані) сигнали – це повідомлення, що надсилаються мозком і є зовнішнім віддзеркаленням насамперед емоційного стану людини.

Свідомі (контрольовані) – це набуті, відпрацьовані сигнали. Деякі кінестетичні засоби увійшли в систему комунікації цілих етносів, стали національно-культурними засобами комунікації (жести привітання, прощання тощо).

Кінесика вивчає зображення поведінки людини в її невербальних проявах, до яких належать міміка (рух м'язів обличчя), пантоміміка (рухи всього тіла), "вокальна міміка" (інтонація, тембр, ритм, вібрато голосів), просторовий малюнок (зона, територія, власність і переміщення), експресія (виразність, сила прояву почуттів, переживань), яка може бути вирішальною в інтерпретації вимовних висловлювань.

До кінесики відносяться рухи, що проявляються в міміці, позах, жестах і поглядах. Всі люди, незалежно від національності та культури, з достатньою точністю та узгодженістю інтерпретують мімічні конфігурації як вираження відповідних емоцій. Важливо враховувати, що в різних культурах один і той самий жест може трактуватися по-різному.

Просодика — це інтонаційно-виразна забарвлення мови. Просодика виникла досить давно — в граматиці античного періоду людства. У перекладі з давньогрецької «просодика» — це «наголос». Вона вивчає мовні склади з точки зору наголосу та їх протяжність. Сьогодні просодика як така не існує. Вона, в тій чи іншій формі, входить до складу різних розділів мовознавства.

Просодика включає в себе наступні компоненти: інтонація, мелодика, темп мовлення, тембр, паузи, сила і висота голосу, ритм, наголос, мовне дихання, польотність голосу, дикція, польотність (плавність, текучість) мови. Просте перерахування компонентів просодії дозволяє оцінити масштаб охоплених тем. Тому просодика — це тема, яка стала частиною безлічі розділів вивчення мови.

Проксеміка - це використання просторових відносин при комунікації, що виражається в відділенні особистої території, персоналізації місця і об'єкта спілкування, які стають власністю людини або групи індивідів.

Кожна людина вважає, що для його нормального існування необхідний певний обсяг простору навколо нього, Який є його власним, і порушення цього простору розглядається їм як вторгнення у внутрішній світ, як недружній вчинок. Тому спілкування людей завжди відбувається на певній відстані один від одного, і це відстань - важливий показник типу, характеру і широти відносин між людьми. Кожна людина підсвідомо встановлює межі свого особистого простору, які залежать не тільки від культури даного народу, а й від ставлення до конкретного співрозмовника. Так, друзі завжди стоять ближче один до одного, ніж незнайомі люди. Тим самим зміна дистанції між людьми при спілкуванні є частиною процесу комунікації. Крім того, відстань між партнерами по комунікації залежить і від таких факторів, як стать, раса, приналежність до певної культури або субкультури, конкретних соціальних обставин і ін.

Дослідники виділяють чотири зони комунікації:

- інтимну - відділяють досить близьких людей, які не бажають присвячувати в своє життя третіх осіб;
- особисту - відстань, яке підтримує індивід при спілкуванні між собою і всіма іншими людьми;

- соціальну - дистанція між людьми при формальному і світському спілкуванні;

- публічну - дистанція спілкування на публічних заходах (зборах, лекціях та ін.).

Інтимна зона комунікації найбільш близька до людини, і в цій зоні він відчуває себе в безпеці. Практично у всіх культурах світу не прийнято втручатися в чужу інтимну зону. Людина повинна сама визначати, хто може бути допущений в його інтимну зону. У цю зону дозволяється проникнути тільки тим особам, які перебувають у тісному емоційному контакті з її власником. Це діти, батьки, чоловік і жінка, закохані, близькі друзі і родичі. Тому той, хто вторгається в чужу інтимну зону, не маючи на те дозволу, викликає сильні негативні почуття, аж до відрази.

ВИСНОВОК

Основою спілкування між людьми є комунікація, яка відбувається за допомогою мови, символів (писемності), рухів (жестів), спонтанних дій (міміки, інтонації). У процесі спілкування партнери впливають один на одного, їх дії спрямовані на регулювання чи зміну власної або чужої позиції. Саме через спілкування вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство і керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини. Правильно організоване спілкування забезпечує ефективний обмін інформацією, дає змогу глибше пізнати співрозмовника, спрогнозувати особливості подальшої ділової взаємодії з партнером.

Основою поділу професійного спілкування на види є ступінь участі у ньому мови (мовного коду). За цією ознакою професійне спілкування поділяють на вербальне і невербальне, і якщо вербальне спілкування полягає у словесному обміні інформацією, то невербальне спілкування через жести, міміку, вираз очей, поставу разом із засобами мови забезпечує створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Невербальне спілкування супроводжує й доповнює мову, відображаючи зміст висловленого або сприйнятого. Інформація передається невербальними засобами, які сприймаються різними сенсорними системами: зором, слухом, тактильними відчуттями тощо.

Неувага до невербальних засобів у професійному спілкуванні може дезорієнтувати співрозмовника, якщо неправильно сприймати його міміку, жести, поведінку у типових ситуаціях.

Отже, невербальні засоби спілкування – це система немовних знаків, що слугують засобами для обміну інформацією між людьми. Жести, міміка, пантоміміка, рухи тіла з'являються у дитини раніше, ніж мова, і стають істотною основою її розвитку. І для того, щоб успішно здійснювати професійну діяльність, треба знати і вміти розпізнавати і застосовувати невербальні засоби спілкування.