

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра гуманітарних дисциплін

Гузенко І. І.

Професійна невербальна комунікація

Лекція з навчальної дисципліни

«КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ»

для студентів спеціальності:

241 – «Готельно-ресторанна справа»

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні кафедри

гуманітарних дисциплін

«31» серпня 2018 р. протокол № 1

Зав. кафедри _____ проф. О. А. Полянський

ЛЕКЦІЯ 6. Професійна невербальна комунікація

1. Значення і функції невербальної комунікації.
2. Різновиди невербальної комунікації.
3. Основи техніки мовлення.

1. Значення і функції невербальної комунікації

Процес спілкування не вичерпується усними та письмовими повідомленнями. У цьому процесі важливу роль відіграють невербальні форми інформування. Якщо колись як в теоретичному, так і в практичному аспекті невербальному спілкуванню відводилася допоміжна роль порівняно з вербальним, то на сьогодні інтерес наук до вивчення цього виду спілкування дедалі підвищується.

Невербальне (немовленнєве, несловесне) спілкування – це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою виявлення.

Різні люди реагують не однаково на невербальні сигнали. Одні чутливі до них, інші володіють недостатньою інформацією про цю сферу спілкування. Вважається, що особи жіночої статі більше схильні до сприйняття та розуміння невербальних засобів. Розвитку цієї здатності сприяє передусім спілкування матері з дитиною.

Складниками невербальної комунікації є жести, пози, міміка, зокрема вираз обличчя та контакт очей.

Особливо дійовими є жести. У поєднанні зі словами жести стають надзвичайно промовистими. Вони посилюють емоційне звучання сказаного. Більшість основних жестів однакова у всьому світі. Коли люди задоволені – вони посміхаються, коли чимось засмучені, роздратовані – насуплюються. Кивання на знак згоди практично скрізь означає «так», а хитання головою з боку в бік – «ні», заперечення. Коли людина щось не знає або не розуміє, вона знизує плечима.

Невербальна комунікація – комплексний процес, що задіює людину загалом, при цьому мають значення тон голосу, а також рухи тіла. Тобто невербальні повідомлення можуть бути закодовані за допомогою:

- виразних рухів тіла – так званої експресивної поведінки особистості (міміки, жестів, поз та ін.);
- звукового оформлення мовлення (висоти, швидкості, ритмічності та ін.).

Виокремлюють функції, які невербальні повідомлення виконують під час взаємодії з вербальними:

- Доповнення (посилення) вербальних повідомлень. Невербальні повідомлення роблять мовлення більш виразним, конкретизують його зміст, посилюють найбільш важливі моменти мовлення.
- Спростування вербальних повідомлень.
- Заміна вербальних повідомлень.
- Регулювання розмови. Невербальні засоби регулюють процес спілкування.

2. Різновиди невербальної комунікації

Кінесика – різновид невербальної комунікації, яка використовує оптико-кінетичну систему знаків, що містить жести, міміку, пантоміміку.

Тактильно-кінестетична система невербальної комунікації (такесіка) містить інформаційне навантаження, яке мають рукостискання, погладжування, поплескування, поцілунки.

Ольфакторна система невербаліки використовує як джерела і канали передачі інформації запахи: запах тіла, запах косметики.

Паралінгвістична система – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність.

Екстралінгвістична система – це включення у мовлення пауз, інших вкраплень, наприклад, покахування, плачу, сміху, а також сам темп мовлення.

Просторово-часовий чинник спілкування

Кожна людина має власну особисту територію (квартиру, будинок, машину, особистий кабінет, крісло), і навіть повітряний простір.

Проксеміка стверджує, що простір у спілкуванні структурований певним чином, тобто існують оптимальні «зони» для спілкування.

Радіус «повітряного простору» має чотири сфери:

інтимна сфера – 15 - 45 см; **особиста сфера** – 45 см - 2 м;

соціальна сфера – 2 м - 4 м; **суспільна сфера** – понад 3 - 6 м.

Інтимна сфера – для близьких, добре знайомих людей. Це атмосфера довіри, тихий голос, дотик.

Особиста сфера – для повсякденної бесіди з друзями і колегами.

Соціальна сфера – для офіційних зустрічей.

Суспільна сфера – спілкування з великою групою людей: лекція, мітинг.

До засобів невербальної комунікації належать жести, міміка, інтонації, паузи, поза та ін., що утворюють знакову систему, яка доповнює і підсилює, а іноді й може замінити засоби вербальної комунікації – слова.

Засоби невербальної комунікації можна об'єднати в такі групи:

— **Тілесний контакт**, що виражається у різноманітних формах – поштовхи, поплескування, погладжування та ін.

— **Дистанція між тими, що спілкуються**. Відстань між учасниками спілкування свідчить про ставлення партнерів один до одного, про зацікавленість у розмові.

— **Зовнішній вигляд**. Основна мета – повідомлення про себе. Через свій імідж партнери інформують про свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку та ін.

— **Поза тіла**. Поза тіла вказує на ті чи інші міжособистісні взаємини. Вона може змінюватися залежно від настрою та емоційного стану людини. Однак необхідно зважати на загальноприйняті етикетні умовності.

— **Кивок головою** – використовується для схвалення чи підтвердження чогось, а також як сигнал, що дає партнерові підставу вступити в діалог.

— **Вираз обличчя (міміка)** – допомагає зрозуміти інформацію, що передається за допомогою мовлення.

— **Жести** – можуть бути не дуже виразні, але використовуються паралельно з мовленням, щоб щось виокремити.

— **Погляд** – дозволяє зчитувати найрізноманітніші сигнали: починаючи з прояву інтересу до когось. Вираз очей перебуває у зв'язку з мовною комунікацією.

Види жестів при спілкуванні:

оцінки – потирання підборіддя; дотик до щоки; вставання і проходжування (людина оцінює інформацію);

упевненості – з'єднання пальців у купол піраміди; розгойдування на стільці;

нервозності та невпевненості – переплетені пальці рук; пощипування долоні; постукування по столу пальцями;

самоконтролю – руки зведені за спину;

очікування – потирання долонь;

заперечення – складені руки на грудях; відхилений назад корпус; схрещені руки; торкання носа;

нещирості – жест «прикриття рукою рота», «дотик до носа» говорить або про брехню, або про сумнів у чомусь;

щирості і відвертості – розстібування піджака;

втрата інтересу (байдужість) – погляди в стелю, на годинник, на інших осіб; повернення тулуба у напрямі до виходу;

роздуми над прийняттям рішення – почухування підборіддя, протирання скла окулярів;

підозра і сумнів – погляд убік, потирання носа;

бажання сховатися від підозри, брехні – потирання повіки.

Візуальний контакт

Іноді під час спілкування з одними людьми ми відчуваємося приємно, а з іншими – відчуваємо роздратування, навіть тривогу. Досить часто це пов'язано з «поведінкою» очей, з тим, як на нас дивляться. Через погляд ми відчуваємо недобррозичливість, оцінювання, заздрість або ж, навпаки, інтерес, увагу, зацікавленість. Від погляду однієї людини – нам приємно, а від погляду іншої – незручно, боляче.

При хвилюванні зіниці збільшуються. Якщо людина сердиться, зіниці скорочуються.

При перемовинах дивіться партнеру у вічі, встановлюючи контакт. Для встановлення добрих взаємин, дивіться на співрозмовника від 60 до 70 % усієї тривалості розмови. Не дивно, що нервовим і сором'язливим людям, що дивляться в очі менше 1/3 часу розмови, рідко довіряють.

«Мова погляду»

Розплющені очі вказують на сприйнятливості почуттів і розуму, загальну жвавість.

Прикриті очі є ознакою інертності, байдужості, зарозумілості, нудьги чи сильної втоми.

Звужений чи прищулений погляд означає або сконцентроване пильне спостереження, або підступність, хитрість.

Прямий погляд вказує на інтерес, довіру, відвертість.

Погляд збоку свідчить про відсутність повної віддачі, перевірку.

Погляд знизу вказує або на агресивну готовність до дій, або на підпорядкованість, покірність.

Погляд згори донизу виявляє почуття переваги, зарозумілість.

Відведений вбік погляд є непевним, скромним чи боязким.

Досить красномовними можуть бути окуляри, парфуми, прикраси, одяг людини. Також ручка, якою людина пише, годинник, мобільний телефон. Усі ці символи психологи відносять до невербального спілкування.

Невербальна комунікація є комплексним процесом. Отже, вона може супроводжуватися словами з певною інтонацією, тоном. Щоб не виникало непорозумінь під час спілкування, потрібно узгоджувати несловесні засоби зі словесними.

3. Основи техніки мовлення

Голос. Суттєве значення мають гнучкість, рухливість голосу, вміння легко змінювати його. **Діапазон** – обсяг голосу. Звуження діапазону голосу призводить до появи монотонності. **Тембр** – забарвлення звуку, яскравість, а також його м'якість, теплота, індивідуальність.

Низькі голоси (порівняно з високими) краще сприймаються слухачами, більше їм подобаються, вони більше впливають на аудиторію.

Чим виразнішим є мовлення, тим воно корисніше.

Гнів виражається голосом різким, збудженим; туга і смуток – голосом жалісним, слізним; страх – голосом пригніченим, смутним; рішучість – голосом напруженим, твердим, грізним; радість – голосом м'яким, ніжним, веселим, невимушеним.

Звучання голосу залежить від емоційного стану того, хто говорить.

Дикція – чіткість вимови – професійна необхідність, що сприяє правильному сприйняттю слухачами його мовлення. Дикція – це ясність і чіткість у вимові слів, складів і звуків. Вона залежить від злагодженої та енергійної роботи всього мовленнєвого апарату, який включає губи, язик, щелепи, зуби, голосові зв'язки.

Для досягнення виразності звучання необхідно майстерно користуватися паузами. Без пауз мовлення буде неграмотним, млявим.

Виразність мовлення – якість публічного мовлення, завдяки якій здійснюється вплив на емоції та почуття аудиторії. До засобів виразності належать: засоби художньої образності, фонетичні, лексичні засоби.

Експресивність мовлення – виразність мовлення оратора; усі засоби, що роблять промову яскравою, впливовою. Засобами експресивності є образна манера викладу, емоційність виступу.

Евфонія мовлення – властивість усного публічного мовлення, що полягає у мелодійності, інтонаційній виразності мовлення, відсутності слів-паразитів, вставних звуків(м-м-м), дотриманні орфоепічних норм.

Мелодика мовлення – один із основних елементів інтонації, що виявляється у послідовних змінах висоти голосу. Розрізняють розповідальні, питальні, окличні, спонукальні речення.

Поради

- Налаштуйтеся на аудиторію.
- Встановіть, чи відповідає зміст промови інтересам аудиторії.
- Будьте впевнені у собі.
- Переконайтеся, що аудиторія налаштована слухати.
- Говоріть, коли настане тиша. Говоріть чітко, нешвидко і немонотонно. Говоріть виразно. Контролюйте виступ.
- Почніть виступ з чогось незвичайного, завершуйте яскраво і насичено, оскільки найкраще запам'ятовується початок і кінець виступу.
- Погляд спрямовуйте на слухачів.
- Використовуйте словниковий запас.
- Пауза допоможе зосередити увагу на думках, узагальнити сказане.

- Змінюйте тон голосу. Голос пристосовуйте до середовища. Коли аудиторія втомилася, говоріть тихіше, поступово підвищуючи голос.
- Уникайте повчань.
- Чергуйте довгі речення з короткими.
- Частовживані у промові слова замінійте іншими.
- Не починайте і не завершуйте виступ несподіваним жестом. Жестикуляція не повинна бути безперервною (не потрібно жестикулювати упродовж всієї розмови). Жести повинні відповідати своєму призначенню (кількість та інтенсивність їх повинні узгоджуватися з характером повідомлення і співрозмовників).

Література

Основна

1. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібн. / Гах Й. М. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
2. Герасимчук А. А. Етика та етикет / Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. – К.: СУ, 2006. – 350 с.
3. Дубовик С. Мовний етикет у професійній культурі педагога / Педагогічна освіта: теорія і практика: зб. наук. пр. – К., 2008. – № 9. – С. 15-19. – Сер.: Педагогіка. Психологія.
4. Етика: навч. посіб. / Т. Г. Аболіна, В. В. Єфіменко та ін. – К. – 1992. – 231 с.
5. Етика: навч. посіб. / Аболіна Т. Г., Панов М. І., Стасевська О. А. та ін. – К., 2002. – 225 с.
6. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібн. – 2-ге вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
7. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полстяна – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібн. / Кубрак О. В. – Суми: Університетська книга, 2002. – 288 с.
9. Малахов В. Г. Етика: курс лекцій. / Малахов В. Г. – К.: Либідь, 2000. – 304 с.
10. Малахов В. А. Етика. Курс лекцій: навч. посіб. – К., 2004. – 384 с.

11. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Палеха Ю. І. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
12. Гофтул М. Г. Етика: навч. посіб. – К. – 2005. – 414 с.
13. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110-114.
14. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібн. / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Додаткова

1. Валюк О. Я. Наукові концепції моралі й моральності / О. Я. Валюк // Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України Проблеми сучасної психології. – 2010. – Випуск 7. – С. 75–86.
2. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття «професійна етика» / Л. М. Гасюк // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. – 2001. – Випуск 14. – С.100–102.
3. Гасюк Л. М. Етика в українському вимірі / Гасюк Л. М. // Вісник Черкаського державного університету: Психолого-педагогічні науки. – 2000. – Випуск 18. – С.23–28.
4. Демків Т. В. Моральні пріоритети людського буття / Т. В. Демків // Наукові записки КУТЕП. Серія «Філософські науки». – 2011. – Вип. 9. – С. 297–306.
5. Іщук Н. Морально-етичні цінності – важливий фактор формування особистості вчителя фізичної культури / Наталя Іщук // Фізичне виховання, спорт і культура здоров'я у сучасному суспільстві: зб. наук. пр. – 2010. – № 1 (13). – С. 10–13.
6. Клічук А. В. Етичний аналіз справедливості як універсальної категорії міжіндивідуальних взаємин / А. В. Клічук // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія «Філософія. Політологія». – 2010. – № 100. – С. 10–15.

7. Мовчан В. С. Етика: Навч. посібник / В. С. Мовчан. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2007. – 483 с.