

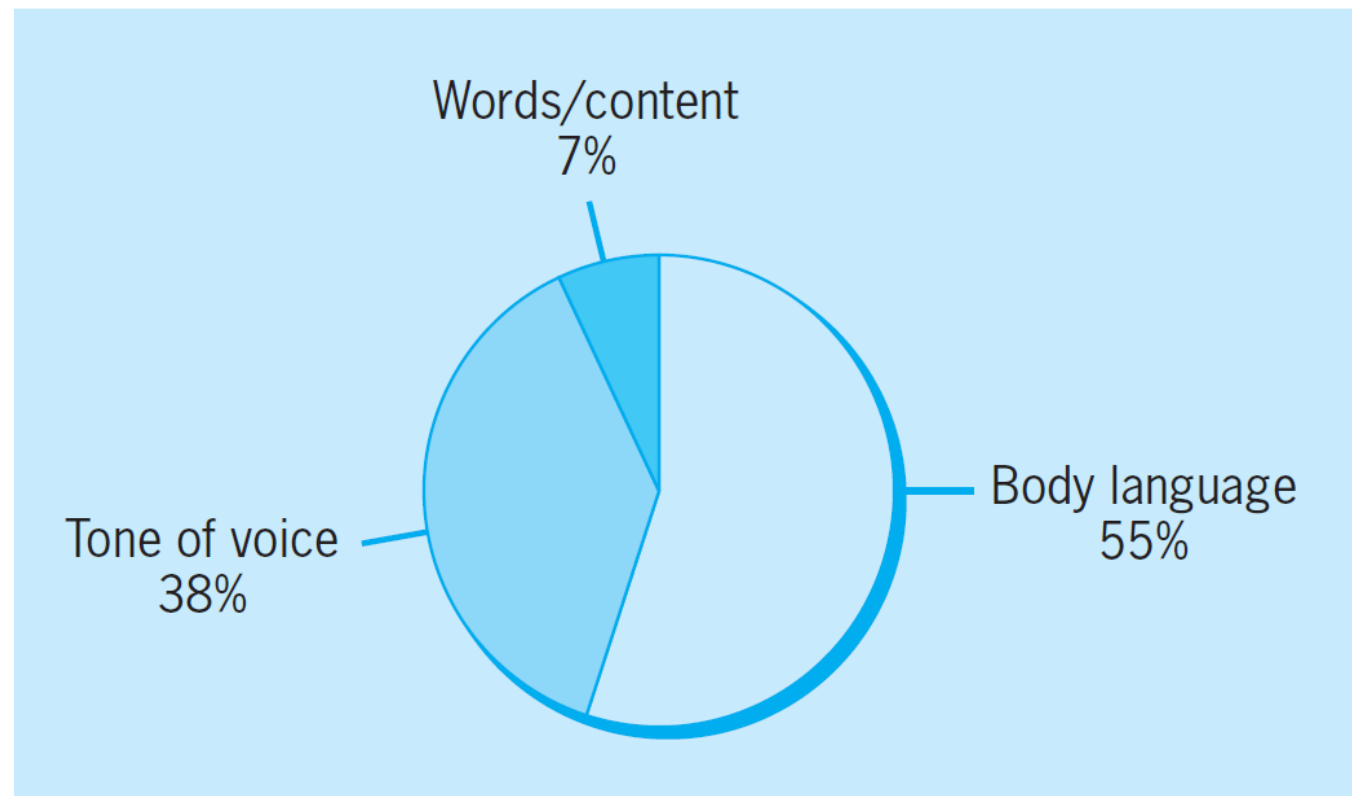
Тема 3. Невербальна комунікація



Невербальна комунікація

- ❑ Невербальна комунікація настільки ж важлива, як і вербальна. Невербальну комунікацію часто називають мовою тіла.
- ❑ Техніки невербальної комунікації часто використовуються несвідомо, наприклад, під час розмови ми можемо розкидати руками; неочікуване питання під час інтерв'ю може призвести до різкого вдиху.
- ❑ Невербальні сигнали додають впливу повідомленню, і вони поєднуються, щоб створити миттєве враження, яке не може надати письмова комунікація чи телефонні дзвінки.

Дослідження показують, що людині потрібно лише 15 секунд, щоб оцінити вас, коли ви вперше знайомитесь і вітаєте когось нового. Саме за ці 15 секунд співрозмовник вирішить, чи буде він слухати вас, вірити вам і довіряти вам.



Передавання інформації за допомогою різних засобів комунікації

Невербальна комунікація

- ❑ Невербальна комунікація - комунікація, яке не включає ні письмові, ні усні слова, яка відбувається без використання слів.
- ❑ «Коли ви можете свідомо «читати» те, що інші несвідомо говорять, ви зможете вирішити проблеми - на роботі та вдома - до того, як вони стануть проблемами». Мерилін Мейпл
- ❑ «Ми розмовляємо голосовими зв'язками, але ми комунікуємо виразом обличчя, тоном голосу, усім тілом». Пол Екман
- ❑ «Коли люди не знають, чи вірити тому, що вони чують, чи тому, що бачать, вони покладаються на мову тіла – вона говорить правду». Nancy Austin

Типи невербальної комунікації

- 1.Простір
- 2.Час
- 3.Фізичні характеристики
- 4.Рухи тіла
- 5.Торкання
- 6.Парлінгвістика
- 7.Артефакти
- 8.Середовище

Простір. Е.Холл. Проксеміка

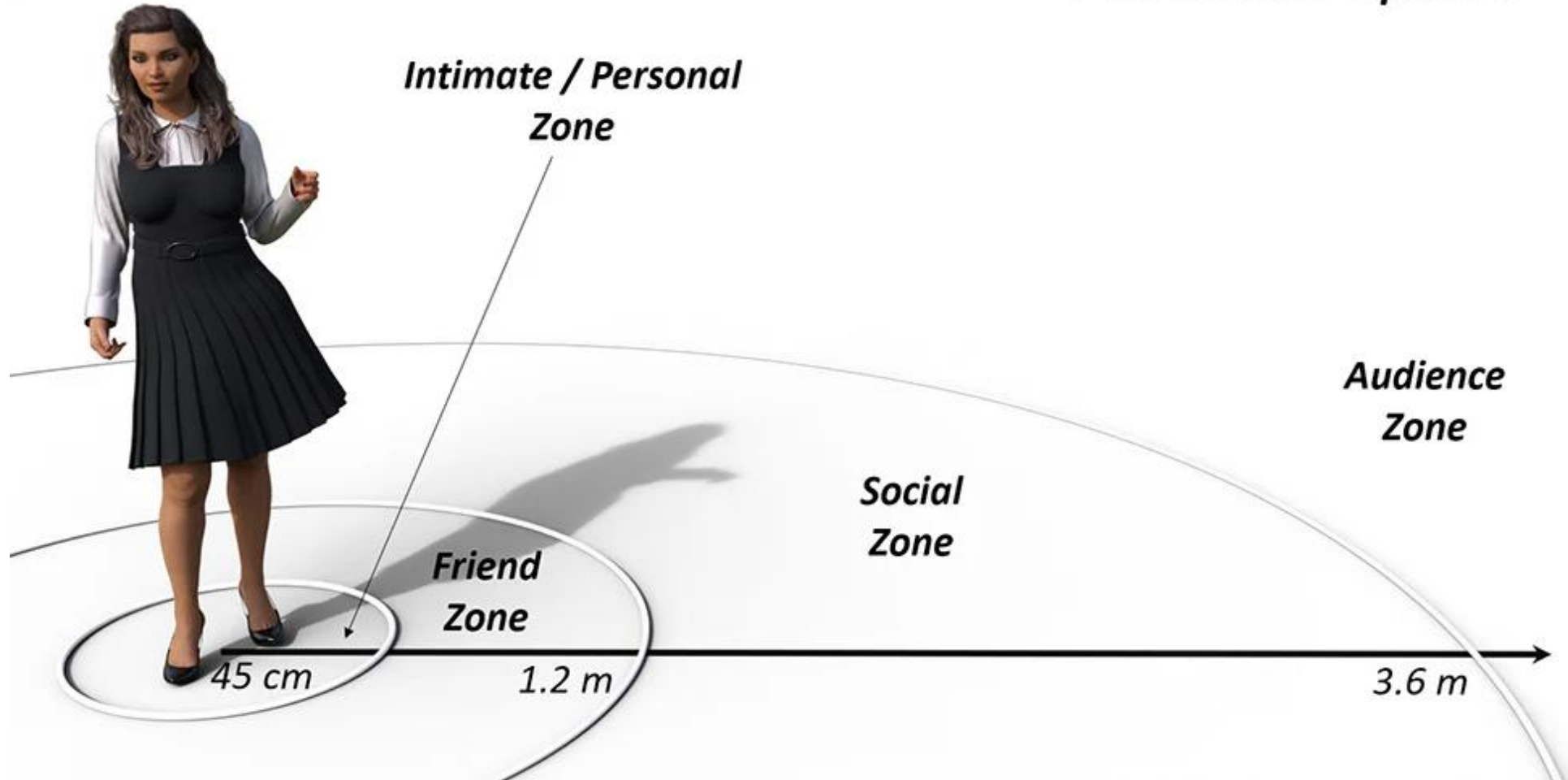
- Е.Холл у книзі «Прихований вимір» (1966) вказав на наявність двох основних аспектів простору: території та особистого простору.
- Холл звернувся до антропології, щоб розглянути концепції домінування та підпорядкування, і зазначив, що сильніша людина часто претендує на більше простору. Це відіграє важливу роль у сучасному суспільстві, від того, хто отримує офіс у кутку, чому той хто сидить на головному місці за столом і хто отримує право сидіти там.
- **Територія пов'язана з контролем.** Як спосіб встановити контроль над своєю кімнатою, можливо, ви пофарбували її у свій улюблений колір або розклеїли плакати, які представляють ваші інтереси або речі, які ви вважаєте унікальними в собі. Сім'ї або домогосподарства часто позначають свій простір, встановлюючи паркани або стіни навколо своїх будинків. Це відчуття права контролювати свій простір приховано на території. Територія означає простір, який ви вважаєте своїм володінням, за який відповідаєте або бажаєте захищати.

Проксеміка

- ❑ Проксеміка є частиною комунікативного середовища і визначається як дослідження того, як люди використовують простір.
- ❑ Едвард Т. Холл винайшов і визначив проксеміку як «взаємопов'язані спостереження та теорії використання людиною простору як спеціалізованої розробки культури».
- ❑ **Особистий простір** – це територія, яку людина підтримує навколо себе, тоді як територія – це більша територія, яку особа контролює для забезпечення конфіденційності (наприклад, офіс або певне крісло в конференц-залі).
- ❑ Вторгнення на чужу територію може викликати у цієї особи дискомфорт і бажання захистити свій простір (наприклад, відвернувшись або створивши бар'єр).

Особистий простір

Personal Space



Простір. Нові дослідження

- ❑ Дослідники з 42 країн у 2017 році перевірили зони Холла із урахуванням впливу низки змінних – вік, стать, клімат і щось, що найкраще можна пояснити як ризик захворювання (чим ближче ви підходите до когось, тим більша ймовірність, що ви поділитесь своїми паразитами) . Результати є важливим і корисним оновленням оригінальної роботи Холла.
- ❑ Базові зони витримали випробування часом. У різних культурах люди підтримують чотири зони: громадський, соціальний, особистий та інтимний простір.
- ❑ Зазначені варіації так чи інакше є питанням дюймів. Наприклад, інтимний простір коливається приблизно від 8 до 30 дюймів. Це означає, що якщо ви належите до культури, яка відчуває себе комфортно у великому просторі, відвідуючи культури, де інтимний простір є вузьким полем, ви почуватиметеся незручно. І навпаки, якщо ви належите до культури малого інтимного простору, будьте готові до того, що люди відштовхнуться, якщо ви ненавмисно переступите бар'єр особистого інтимного простору для цієї культури більшого простору.
- ❑ Дослідники виявили низку відмінностей, які представляють корисний набір нюансів у застосуванні роботи Холла. Дослідники виявили, що люди змінюють основні зони Холла трьома основними способами.
- ❑ По-перше, чим спекотніша країна, тим ближче ми хочемо підходити до незнайомих людей, але чим далі ми хочемо зберігати інтимний простір.
- ❑ По-друге, жінки зазвичай люблять підтримувати більшу дистанцію між людьми, ніж чоловіки.
- ❑ І по-третє, чим старше ти, тим більшу дистанцію хочеш підтримувати.
- ❑ Для будь-якої категорії людей мінливість більша в інтимній відстані, ніж у соціальному чи особистому просторі. Дійсно, найбільша різниця була між Норвегією (майже 40 см, що позначає бар'єр інтимного простору) та Саудівською Аравією (трохи більше 90 см, що позначає бар'єр інтимного простору). Жодна з інших категорій не відрізнялася настільки сильно.

<https://www.youtube.com/watch?v=frQdjs9UaYA&t=24s>

Хронеміка

Хронеміка – це дослідження того, як час сприймається окремими людьми або культурними групами, як він використовується та як різні сприйняття та використання часу можуть впливати на комунікацію.

У «Танці життя» (1983) Хол досліджував, як ми ставимося до часу в невербальній комунікації, і класифікував час на дев'ять категорій, кожна зі своїми правилами та значеннями: біологічний час, особистий час, фізичний час, метафізичний час, мікрочас, час синхронізації, священний час, профанний час і метачас.

Крім того, неформальні правила щодо хронеміки домінують у нашій поведінці, заснованій на часі, зокрема:

пунктуальність

тривалість подій

прийнятність багатозадачності

скільки часу надано для повідомлення про події.

Наприклад, ви коли-небудь навмисно спізнювалися на вечірку? Те, як людина невербально говорить про час або використовує його, багато в чому говорить про нього.

Фізичні характеристики

- Постать
- Зріст
- Колір волосся та очей

Люди можуть намагатися їх змінювати, носити підбори для збільшення росту, робити пластичні операції

https://www.bbc.com/ukrainian/vert_fut/2015/09/150929_vert_fut_tall_vs_small_vp



Торкання

Типи торкань

Термін	Визначення
Функціонально-професійне торкання	Медичне обстеження, фізіотерапія, тренер, вчитель музики
Соціально-ввічливе торкання	Рукостискання
Дружнє торкання	Обійми
Любовно-інтимне торкання	Поцілунки між членами родини або романтичними партнерами
Сексуально-збуджені торкання	Статеві ласки і статевий акт

Паралінгвістика

- Парамова є винятком із визначення невербальної комунікації, якщо визначати невербальну комунікацію як таку, що не містить слів, але парамова існує, коли ми говоримо, використовуючи слова.
- Парамова включає вербальні та невербальні аспекти мовлення, які впливають на значення, **включаючи тон, інтенсивність, паузи та навіть тишу.**
- Паузи мовчання між словесними повідомленнями можуть бути сповнені сенсу. Саме значення може бути важко зрозуміти або розшифрувати, але воно все одно є. Наприклад, ваш колега повертається з зустріч із керівництвом безмовний і з примарно-білим кольором обличчя. Ви можете запитати, чи добре пройшла зустріч. «Ну, а-а...» може бути єдиною відповіддю, яку ви отримаєте. Пауза говорить багато про що. Щось сталося, хоча ви можете не знати що. Це могло бути особистим, якщо звіт не був добре сприйнятий, або це могло бути більш системним, як-от новина про те, що показники продажів впали на 40 відсотків.

Артефакти

Артефакти - це форми декоративних прикрас, які вибираються для представлення самоуявлення. Вони можуть містити каблучки та татуювання, але також можуть містити назви брендів і логотипи. Від одягу до автомобілів, годинників, портфелів, гаманців і навіть окулярів, те, чим ми обираємо себе оточувати, передає щось про наше самопочуття. Вони можуть проектувати стать, роль або посаду, клас або статус, особистість і членство в групі або приналежність. Звернення уваги на артефакти клієнта може дати вам відчуття того, кого вони хочуть повідомити, і може дозволити вам точніше адаптувати своє повідомлення відповідно до їхніх потреб.

У вашій сфері роботи татуювання може бути важливим візуальним допоміжним засобом, або воно може знизити вашу ефективність як ділового комунікатора. Пірсинг на тілі може виражати індивідуальність, але ви повинні враховувати, як це буде інтерпретовано роботодавцями та клієнтами.

Середовище

Середовище – це все, що нас оточує, і його можна визначити як будь-яке місце, обстановку, розташування, оточення, в якому щось відбувається.

- Фізичне середовище відіграє значну роль у невербальній комунікації. Традиційні виміри включають територію та те, як люди використовують особистий простір, неживі об'єкти, навіть дизайн інтер'єру, розташування меблів, освітлення, кольори, текстури.

Подумайте над запитаннями:

- Яке повідомлення може надіслати захащена вітальня?
- Чи буде розбиття столів на дві групи одна навпроти одної чи по колу найефективнішим для обговорення в класі?
- Чи звертали увагу на те, як іноді сидять чоловіки у громадському транспорті? Чи знаєте ви когось, хто винний у «розповсюдженні людей» у громадському транспорті? Mansreading (або man-sitting) - це коли чоловіки сидять «з широкими ногами у V-подібній формі, заповнюючи два або три одномісні сидіння в громадському транспорті». Ця практика явно є потужним невербальним показом, який порушує соціальні очікування щодо того, як слід використовувати громадські місця.