

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

І. Сафронська

НЕВЕРБАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ

Конспект лекцій

Київ 2025

УДК 659.3/4:316.772.5

Невербальні комунікації в бізнесі: конспект лекцій (для здобувачів денної та заочної форми навчання різних спеціальностей) (Електронне видання).
Укладач І.М. Сафронська / Київ: Видавництво Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля, 2025. 73 с.

Рецензент:

Поповиченко Г.С., канд. екон. наук, доцент кафедри обліку і оподаткування
СНУ імені Володимира Даля

Конспект лекцій з навчальної дисципліни «Невербальні комунікації в бізнесі» детально розглядає сучасні аспекти використання та інтерпретації невербальних сигналів для ефективного встановлення, налагодження, розвитку та підтримки довгострокових і взаємовигідних відносин між підприємствами та їхніми клієнтами (або іншими стейкхолдерами). Він є вибірковою складовою частиною освітньо-професійних програми і призначений для вивчення теоретичних основ невербальних комунікацій у контексті маркетингових відносин. Конспект також спрямований на формування практичних навичок у розпізнаванні та ефективному використанні мови тіла, міміки, жестів, зорового контакту, паралінгвістики, проксеміки та інших невербальних аспектів. Ці навички є ключовими для створення лояльності клієнтів, покращення взаємодії зі споживачами через активну невербальну комунікацію, підтримання позитивного іміджу та ефективного післяпродажного обслуговування.

Конспект лекцій «Невербальні комунікації в бізнесі» представлений 7 темами, зміст яких відповідає робочій програмі дисципліни та силабусу. Теоретична складова по кожній темі структурована за розділами: основні теоретичні положення та питання для самоконтроля. Все це дозволяє здобувачу освіти набути теоретичних знань з оволодіння знаннями з маркетингових відносин.

Посібник призначено для здобувачів вищої освіти (рівень магістр).

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ.....	6
1.1. Комунікація	6
1.2. Невербальна комунікація.....	7
1.3. Кінесика.....	10
1.4. Паралінгвістика.....	10
1.5. Проксеміка.....	11
1.6. Окулесика	11
1.7. Інші види невербальної комунікації в бізнесі	12
Питання для самоконтролю	13
ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНЕ УЯВЛЕННЯ ПРО МОВУ РУХІВ ТІЛА.....	14
ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ІНТЕРПРЕТАЦІЮ ЖЕСТІВ	14
2.1. Сприйнятливість, інтуїція і передчуття.....	14
2.2. Вроджені, генетичні, придбані і культурно обумовлені сигнали	15
2.3. Основні комунікаційні жести і їх походження	15
2.4. Сукупність жестів. Конгруентність - збіг слів і жестів.....	17
2.5. Темперамент, характер та невербальні прояви людини	18
2.6. Гендерні особливості невербальної поведінки особистості	20
Питання для самоконтролю	21
ТЕМА 3. ПРОКСЕМІКА: ЗОНИ І ТЕРИТОРІЇ.....	22
3.1. Визначення території.....	22
3.2. Особиста територія та зональні простори	22
3.3. Практичні поради щодо використання проксеміки у бізнесі	24
3.4. Ритуали, пов'язані з заняттям вільного місця	26
3.5. Зональні простори у різних націй для бізнесу	28
3.7. Територія і власність: визначення і значення	32
Питання для самоконтролю	33
ТЕМА 4. КІНЕСИКА: ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ЖЕСТІВ РУК ТА ДОЛОНЬ	34
4.1. Жести, їх типи.....	34
4.2. Долоні та рукостискання	38

4.3. Руки як бар'єри.....	41
Питання для самоконтролю	43
ТЕМА 5. ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ПОЛОЖЕННЯ НІГ ТА ТІЛА. МОВА РУХІВ ТІЛА ПРИ ПРОВЕДЕННІ ПЕРЕГОВОРІВ.....	44
5.1. Передача інформації за допомогою положення ніг та тіла	44
5.2. Відкриті та закриті пози	45
5.3. Захисний бар'єр, сформований за допомогою ніг.....	46
5.4. Способи вираження зацікавленості, та прийняття або неприйняття людини в своє коло.....	47
5.5. Як провести співбесіду або переговори з двома особами	48
5.6. Розташування учасників при спілкуванні в положенні сидячи	49
Питання для самоконтролю	50
ТЕМА 6. СПОСОБИ ШТУЧНОГО ПІДВИЩЕННЯ СТАТУСУ ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ ПЕРЕМОВИН	51
6.1. Невербальні засоби культури спілкування та поведінки.....	51
6.2. Способи штучного підвищення статусу за допомогою невербальних засобів.....	52
6.3. Підвищення статусу людини за рахунок маніпуляцій з кріслом	56
6.4. Розташування меблів	58
6.5. Розміщення учасників перемовин	58
Питання для самоконтролю	60
ТЕМА 7. ТРАДИЦІЇ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У РІЗНИХ КРАЇНАХ	61
7.1. Традиції європейської невербальної комунікації.....	61
7.2. Традиції невербальної комунікації країн Сходу	67
7.3. Традиції невербальних комунікації африканських країн	68
7.4. Традиції невербальної комунікації країн американського континенту	69
Питання для самоконтролю	71
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	73

ПЕРЕДМОВА

Сучасний розвиток ринкових відносин в Україні вимагає від підприємств не лише ефективної економічної діяльності, а й високого рівня комунікативної взаємодії в усіх сферах бізнесу. В умовах зростаючої конкуренції та невизначеності, здатність ефективно спілкуватися як усередині організації, так і з партнерами чи клієнтами, стає критичним фактором успіху. При цьому важливу роль відіграють невербальні комунікації — мова тіла, жести, міміка, зоровий контакт, інтонація, просторові й тактильні сигнали, що часто передають більше, ніж слова.

Актуальність вивчення дисципліни «Невербальні комунікації в бізнесі» зумовлена потребою у формуванні глибокого розуміння того, як невербальні сигнали впливають на прийняття рішень, побудову довіри, створення сприятливої атмосфери у переговорах та укладання угод. Уміння правильно інтерпретувати й застосовувати невербальні елементи комунікації дає змогу ефективніше взаємодіяти з партнерами, клієнтами, колегами, покращувати корпоративну культуру і загальну результативність бізнес-процесів.

Матеріали дисципліни спрямовані на формування у здобувачів наукового світогляду та спеціальних знань щодо природи, ролі та особливостей невербальної комунікації, її взаємозв'язку з вербальними повідомленнями, а також — практичних навичок у її застосуванні в діловому середовищі.

Метою викладання навчальної дисципліни є ознайомлення здобувачів з основними видами та функціями невербальних засобів спілкування, розвиток компетентностей у сфері ефективної ділової комунікації, зокрема у контексті переговорів, презентацій, ділових зустрічей і командної роботи.

У результаті вивчення дисципліни здобувачі будуть:

- знати: основи теорії невербального спілкування, типи та функції невербальних сигналів, їх значення у бізнес-контексті; культурні особливості невербальної комунікації в міжнародному бізнесі; принципи побудови ефективної комунікаційної поведінки;
- уміти: розпізнавати та правильно інтерпретувати невербальні сигнали співрозмовників; формувати власний стиль невербального спілкування, що відповідає етичним і професійним стандартам; адаптовувати власну поведінку до ситуацій комунікації в умовах багатокультурного середовища;
- демонструвати навички: застосування невербальних засобів під час проведення переговорів, виступів, презентацій та управлінської діяльності; поєднання вербальних і невербальних компонентів для досягнення комунікативної ефективності.

Запропонований матеріал покликаний допомогти студентам у підготовці до семінарських занять, виконанні самостійних робіт і підготовці до підсумкового контролю знань. Зміст курсу викладено у логічній послідовності та охоплює передмову, тематичні розділи, питання для самоконтролю та список рекомендованої літератури.

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ

План лекції

- 1.1. Комунікація
- 1.2. Невербальна комунікація
- 1.3. Кінесика
- 1.4. Паралінгвістика
- 1.5. Проксеміка
- 1.6. Окулесика
- 1.7. Інші види невербальної комунікації в бізнесі

1.1. Комунікація

Комунікація - це процес обміну інформацією між людьми або групами через загальну систему символів, знаків або поведінки. Це основний елемент соціальної взаємодії та основа для встановлення взаєморозуміння між учасниками комунікаційного процесу.

Основні аспекти комунікації.

Відправник (комуникатор) - особа або група, яка ініціює повідомлення, формулює ідеї або думки, які хоче передати.

Повідомлення - інформація, яка передається від відправника до отримувача, вона може бути вербальним (словесним) або невербальним (жести, міміка).

Канал комунікації - засіб або метод, через який повідомлення передається, наприклад, мова, письмовий текст, електронна пошта, телефонний дзвінок.

Отримувач (реципієнт) - особа або група, яка отримує повідомлення, інтерпретує і розуміє передану інформацію.

Зворотний зв'язок - реакція отримувача на отримане повідомлення, вона допомагає відправнику зрозуміти, чи було повідомлення зрозумілим і чи досягло своєї мети.

Контекст - умови або середовище, в яких відбувається комунікація, що включає фізичне оточення, соціальні норми та культурні фактори.

Види комунікації.

1. **Вербальна комунікація:** використання мови для передачі інформації, включає усне мовлення (розмови, дискусії) та письмову комунікацію (листи, електронні повідомлення).

2. **Невербальна комунікація:** передача інформації без слів, включає жести, міміку, позу, тон голосу, контакт очей.

3. **Міжособистісна комунікація:** обмін інформацією між двома або більше людьми, важлива для встановлення відносин та взаєморозуміння.

4. **Масова комунікація:** передача інформації великій аудиторії через засоби масової інформації (ЗМІ), включає телебачення, радіо, інтернет, газети.

Значення комунікації.

Соціальна взаємодія (допомагає людям встановлювати та підтримувати соціальні зв'язки)

Обмін знаннями (дозволяє передавати знання та інформацію)

Координація дій (забезпечує координацію діяльності в групах і організаціях)

Прийняття рішень (підтримує процес прийняття рішень через обмін думками та інформацією)

Вирішення проблем та конфліктів (допомагає вирішувати конфлікти та знаходити спільне рішення).

Комунікація в бізнесі відіграє вирішальну роль у досягненні успіху та ефективності будь-якої організації. Вона охоплює обмін інформацією, ідеями та повідомленнями між співробітниками, керівництвом, клієнтами та партнерами. Ефективна комунікація сприяє покращенню співпраці та взаєморозуміння всередині компанії, що, в свою чергу, підвищує продуктивність та якість роботи. Одним з найважливіших аспектів бізнес-комунікації є створення відкритого та прозорого інформаційного середовища, де всі учасники мають доступ до необхідної інформації і можуть вільно висловлювати свої думки та пропозиції. Це сприяє швидшому вирішенню проблем, зниженню ризиків та прийняттю обґрунтованих рішень.

У зовнішній комунікації з клієнтами та партнерами ефективна комунікація є основою для побудови довготривалих відносин і зміцнення репутації компанії. Вміння чітко і зрозуміло передавати інформацію про продукти та послуги, швидко відповідати на запити клієнтів та ефективно вирішувати конфлікти підвищує рівень задоволеності клієнтів та їхню лояльність до компанії. Крім того, у сучасному конкурентному середовищі вміння адаптувати комунікаційні стратегії до змін у ринку та використовувати нові технології для комунікації є важливою складовою успіху.

Загалом, комунікація є фундаментальним елементом будь-якої успішної бізнес-стратегії, яка впливає на всі аспекти діяльності організації – від внутрішнього управління та розвитку співробітників до взаємодії з клієнтами та партнерами. Ефективна комунікація забезпечує кращу координацію, підвищує продуктивність, сприяє інноваціям та допомагає створювати конкурентні переваги на ринку.

1.2. Невербальна комунікація

Невербальна комунікація - це обмін інформацією без використання слів. Вона включає широкий спектр поведінки та символів, які можуть передавати значення і впливати на сприйняття та взаємодію між людьми. Невербальна комунікація є потужним інструментом, оскільки вона часто передає емоції та наміри більш точно, ніж слова.

Деякі дослідники стверджують: частка невербальних сигналів у міжособистісному спілкуванні становить 60–80 %.

Невербальна комунікація в бізнесі має величезне значення, оскільки вона доповнює і підсилює вербальні повідомлення, допомагаючи створити більш повне розуміння між співрозмовниками. У бізнес-контексті невербальна комунікація відіграє ключову роль у встановленні першого враження, яке може визначати подальші відносини та співпрацю. Впевнена постава, відкриті жести і підтримка

зорового контакту можуть створити враження професіоналізму, надійності та відкритості до співпраці.

Невербальні сигнали також є важливими у процесі переговорів та укладання угод. Під час цих процесів уважне спостереження за невербальними проявами партнерів може допомогти виявити їхні справжні наміри та почуття, навіть якщо вони не висловлені словами. Наприклад, уникання зорового контакту або схрещені руки можуть свідчити про недовіру або нерішучість, тоді як відкрита поза і часті кивки головою можуть свідчити про згоду і готовність до співпраці. Крім того, невербальна комунікація має велике значення для ефективного лідерства та управління командою. Лідери, які вміють використовувати невербальні сигнали, можуть краще мотивувати своїх співробітників, створювати позитивну робочу атмосферу та сприяти більш тісній взаємодії у команді. Наприклад, підтримка зорового контакту, посмішка та дружній тон голосу можуть підвищити моральний дух команди і сприяти відкритому обміну ідеями.

Також важливо враховувати культурні особливості невербальної комунікації, особливо у міжнародному бізнесі. Різні культури можуть по-різному інтерпретувати невербальні сигнали, тому розуміння цих відмінностей може запобігти непорозумінням і сприяти більш ефективному спілкуванню. Зовнішній вигляд і дотримання дрес-коду також є частиною невербальної комунікації, яка впливає на сприйняття професіоналізму та компетентності. Охайний вигляд і відповідний одяг можуть створити позитивне враження і зміцнити репутацію.

Таким чином, невербальна комунікація є невід'ємною складовою успішної комунікації в бізнесі. Вона допомагає краще зрозуміти емоції та наміри співрозмовників, підсилює вербальні повідомлення, сприяє встановленню довіри та ефективному лідерству. Розуміння та вміння використовувати невербальні сигнали можуть значно підвищити ефективність взаємодії в бізнес-середовищі, сприяти успішним переговорів і побудові міцних ділових відносин.

Основні види невербальної комунікації.

Жести: рухи рук, які можуть підкреслювати або замінювати слова, наприклад, підняття великого пальця вгору для схвалення.

Міміка обличчя: вирази обличчя, які можуть передавати емоції, такі як радість, сум, гнів, здивування, наприклад, усмішка як знак доброзичливості.

Пози та рухи тіла: манера стояти або сидіти, нахили тіла, положення рук та ніг, наприклад, схрещені руки можуть свідчити про закритість або захист.

Контакт очей: інтенсивність і тривалість погляду, контакт очей може свідчити про інтерес, увагу або агресію.

Паралінгвістичні сигнали: особливості голосу, такі як інтонація, темп, гучність, паузи, наприклад, високий тон голосу може вказувати на хвилювання або нервозність.

Просторові відносини (проксемика): відстань між людьми під час взаємодії, наприклад, близька відстань може свідчити про довіру та інтимність, а велика відстань - про формальність або дискомфорт.

Тактильні сигнали (дотики): фізичний контакт, такий як рукостискання, обійми, поплескування по плечу, дотик може передавати підтримку, дружлюбність або домінування.

Зовнішній вигляд: одяг, зачіска, аксесуари, гігієна, вони можуть відображати соціальний статус, професію, культуру або настрій.

Невербальна комунікація в бізнесі виконує декілька важливих **функцій**, які сприяють покращенню ефективності спілкування та досягненню цілей організації:

1. **Уточнення повідомлень.** Невербальні сигнали допомагають уточнити або підтвердити вербально висловлені повідомлення. Наприклад, вживання міміки або жестів може підкреслити важливість або емоційне забарвлення повідомлення.

2. **Вираження емоцій і настроїв.** Мова тіла, міміка та контакт очей допомагають передати емоції і настрої, що дозволяє краще розуміти мотивації і відношення співрозмовників.

3. **Будівництво взаємодії і довіри.** Правильне використання невербальних сигналів сприяє побудові взаємодії та підвищує рівень довіри між співробітниками, клієнтами та партнерами.

4. **Моніторинг уваги та інтересу.** Вміння спостерігати за невербальними сигналами дозволяє ефективно визначати рівень уваги і інтересу співрозмовника під час переговорів або презентацій.

5. **Регулювання потоку комунікації.** Невербальні сигнали можуть використовуватися для регулювання потоку комунікації, наприклад, вказівки на завершення чи продовження діалогу.

6. **Покращення враження та впливу.** Правильне використання невербальних елементів (наприклад, зовнішній вигляд, міміка, жести) дозволяє підсилити враження професіоналізму, впевненості та компетентності.

7. **Адаптація до культурних особливостей.** Розуміння невербальних аспектів комунікації допомагає адаптуватися до культурних різниць і уникати непорозумінь в міжнародному бізнесі.

Ці функції невербальної комунікації відіграють критичну роль у побудові ефективних ділових відносин, сприяють покращенню комунікаційних процесів і досягненню стратегічних цілей організації.

Виділяють чотири форми невербального спілкування: кінесіку, паралінгвістику, проксемику, візуальне спілкування (окулесіку). Кожна з форм спілкування використовує свою знакову систему.

Засоби невербального спілкування поділяються на кілька **категорій**:

а) **Паралінгвістичні (акустичні).** Ці засоби пов'язані з промовою і включають інтонацію, гучність, тембр, тон, ритм, висоту звуку, мовні паузи та їх локалізацію в тексті. Паралінгвістична система охоплює якість голосу, його діапазон і тональність, що разом називається просодикою.

б) **Екстралінгвістичні.** Ці засоби не пов'язані з промовою і включають сміх, плач, кашель, зітхання, скрегіт зубів, "шмигання" носом та інші звуки.

в) **Тактильно-кінестетичні.** Ці засоби включають фізичний контакт, такий як ведення сліпого за руку, контактний танець тощо. Також сюди входять тактильні жести, такі як потиск руки чи ляскання по плечу.

г) **Ольфакторні.** Ці засоби охоплюють приємні і неприємні запахи навколишнього середовища, включаючи природні і штучні запахи людини.

д) **Кінетичні**. Ці засоби включають погляд, рухи тіла і позиції, які використовуються для вираження інформації і емоцій.

Ці категорії невербального спілкування доповнюють вербальну комунікацію і грають важливу роль у взаємодії людей, допомагаючи краще розуміти інтенції співрозмовника та підвищуючи ефективність комунікації в різних контекстах, включаючи бізнес.

1.3. Кінесика

Кінесика - це наука, яка вивчає мову тіла, включаючи жести, міміку, пози, рухи і загальну координацію тіла. Це один з ключових аспектів невербальної комунікації, який дозволяє нам передавати і інтерпретувати інформацію без використання слів. У бізнесі та повсякденному житті кінесика грає важливу роль у встановленні контактів, комунікації та взаємодії між людьми.

Основні аспекти кінесики.

1. Жести: рухи тіла, які передають внутрішній стан людини і несуть інформацію про її думки, переживання, а також про її ставлення до того, що відбувається з нею та навколо неї.

2. Міміка: вираз обличчя, який може передавати широкий спектр емоцій, таких як радість, гнів, здивування, сум. Мімічні рухи можуть бути свідомими або несвідомими і є важливим індикатором внутрішнього стану людини.

3. Пози тіла: відкриті або закриті пози можуть вказувати на готовність до спілкування або захищеність. Пряма або розслаблена постава може свідчити про впевненість або напруження.

4. Рухи тіла: динаміка рухів може відображати емоційний стан, настрій або рівень енергії. Наприклад, швидкі та різкі рухи можуть вказувати на збудження або тривогу, тоді як повільні та плавні - на спокій та впевненість.

Кінесика є важливим аспектом успішної комунікації в бізнесі, і розвиток цих навичок може значно покращити ваші професійні взаємодії та ефективність.

1.4. Паралінгвістика

Паралінгвістика - вивчає сигнали або компоненти мовлення, які супроводжують вербальну комунікацію, але не є безпосередньо, частиною самого мовного коду. Це такі елементи, як інтонація (зміни в висоті голосу), гучність, тембр, тон, ритм, швидкість мовлення та паузи. Паралінгвістика допомагає виражати емоції, ставлення та інші аспекти мовлення через зміни в цих параметрах, що може впливати на сприйняття та розуміння повідомлень співрозмовниками.

Основні компоненти паралінгвістики.

1. Інтонація: зміни висоти голосу, які можуть виражати емоції, наміри або значення, наприклад, підвищення тону в кінці речення може вказувати на питання.

2. Гучність: рівень звуку голосу, який може варіюватися від тихого до голосного, гучність може передавати емоції, такі як гнів (голосний голос) або спокій (тихий голос).

3. Темп мовлення: швидкість, з якою людина говорить, швидке мовлення може свідчити про збудження або нервозність, тоді як повільне - про спокій або обдуманість.

4. Паузи: перерви в мовленні, які можуть використовуватися для підкреслення важливих моментів або для обдумування, наприклад, пауза перед важливою інформацією може підкреслити її значення.

5. Ритм: розподіл наголосів у мовленні, який може створювати певну мелодійність або ритмічність, ритм може впливати на сприйняття мовлення як природного або штучного.

6. Тональність: забарвлення голосу, який може бути теплим, холодним, м'яким, жорстким тощо, тональність може впливати на емоційне сприйняття повідомлення.

Паралінгвістика є важливою складовою невербальної комунікації, оскільки вона надає додаткову інформацію про емоційний та психологічний стан співрозмовника, а також може значно впливати на сприйняття та розуміння повідомлень.

1.5. Проксеміка

Проксеміка – це вивчення використання простору і відстаней між людьми під час спілкування, яке є важливою складовою невербальної комунікації. Цей термін був введений антропологом Едвардом Т. Голлом, який виявив, що різні культури мають різні норми та очікування щодо особистого простору. У бізнес-контексті проксеміка відіграє значну роль у встановленні комфортних та ефективних комунікаційних відносин.

Основні зони проксеміки.

1. Інтимна зона (від 0 до 45 см): використовується для дуже близьких відносин, таких як між членами сім'ї або близькими друзями. У бізнесі ця зона рідко використовується, за винятком випадків, коли необхідно передати дуже особисту або конфіденційну інформацію.

2. Особиста зона (від 45 см до 1,2 м): зазвичай використовується для спілкування з друзями та знайомими. У бізнесі ця зона може використовуватися під час неформальних зустрічей або обговорень між колегами.

3. Соціальна зона (від 1,2 м до 3,6 м): використовується для спілкування з малознайомими людьми або під час офіційних заходів. Це найпоширеніша зона в бізнес-середовищі, де проводяться більшість ділових зустрічей, переговорів та обговорень.

4. Публічна зона (більше 3,6 м): використовується для спілкування з великою кількістю людей, наприклад, під час презентацій або виступів. У бізнесі ця зона застосовується під час проведення конференцій, семінарів та інших публічних заходів.

1.6. Окулесика

Окулесика (або окулярика) вивчає мову очей та візуальну поведінку людей під час комунікації. Візуальне спілкування, що спочатку асоціювалося з інтимними взаємодіями, зараз включається у більш широкий спектр досліджень.

Знаки, що виражаються через рухи очей, досліджуються в різних ситуаціях спілкування. Це важлива складова невербальної комунікації, яка може впливати на сприйняття повідомлень та взаєморозуміння між співрозмовниками.

Окулесика досліджує знаковість мови очей, зокрема залежність від таких ознак, як тривалість, інтенсивність, статичність або динамічність поглядів. В рамках цієї науки виділяються різні типи поглядів:

1.Односторонній погляд (one-sided look) - напрямок погляду на людину (але не на обличчя), без контакту зі співрозмовником.

2.Погляд в обличчя (face gaze) - погляд, спрямований на обличчя співрозмовника.

3.Прямий погляд в очі (direct eye gaze) - це прямий контакт очей між співрозмовниками.

4.Спільний погляд (mutual gaze) - обидва співрозмовники спрямовують свій погляд на спільний об'єкт чи ціль.

5.Контакт очей (візуальний контакт) (eye contact) - зміна погляду між очима співрозмовників, вони усвідомлено дивляться в очі один одного.

6.Уникнення погляду (gaze avoidance) - відхилення візуального контакту.

7.Пропуск погляду (gaze omission) - ігнорування певних точок в об'єктах огляду, явний намір уникання контакту очей, не дивитися на партнера

Важливими характеристиками стають напрямок погляду і тип візуального впливу. Наприклад, прямий погляд в очі, часто сприймається як виклик або гіпнотичний, може викликати збудження або ставити в скрутне положення адресата. З огляду на це, етикет рекомендує тримати прямий погляд короткочасним.

1.7. Інші види невербальної комунікації в бізнесі

Окрім зазначених видів, невербальна комунікація в бізнесі включає багато інших аспектів, що важливі для побудови ефективних відносин і досягнення успіху.

1. Хронеміка - вивчає важливість часу у невербальній комунікації. Це включає в себе різні аспекти, такі як темп мовлення, паузи між словами або фразами, а також загальну швидкість спілкування. У бізнес-контексті хронеміка може впливати на сприйняття особистості, регулювання темпу наради або зустрічі, а також на підтримання ефективної взаємодії між учасниками комунікації.

2. Просодика - включає всі аспекти звукових характеристик мовлення, які не стосуються самого змісту слів, але мають велике значення для передачі емоцій, інтонацій та настроїв. Це охоплює такі елементи, як інтонація (зміни в висоті голосу під час мовлення), гучність (сила звуку), тембр голосу (характер голосу), тон (зміни в звуковій висоті), ритм (послідовність інтонаційних акцентів) та мовні паузи (перерви між словами або фразами). У бізнесі просодика допомагає підсилити інтонаційні акценти для наголошення важливих моментів, покращує розуміння інтенцій та настроїв співрозмовників, а також сприяє побудові довірливих відносин.

3. Такесика, або тактильна комунікація в контексті невербальної комунікації означає фізичні контакти, які включаються у взаємодію між людьми. Це можуть бути різні форми дотику або фізичного взаємодії, такі як рукостискання, обійми, потискання по плечу або спиці, що можуть використовуватися для вираження підтримки, дружнього ставлення або навіть домагання. У бізнес-середовищі такесика може бути важливим інструментом для підсилення взаєморозуміння та побудови довірливих відносин між партнерами, клієнтами та колегами.

4. Сенсорика включає в себе сприйняття та інтерпретацію інформації з різних сенсорних систем людського організму, таких як зорова, слухова, відчуття дотику, нюхова та смакова чутливість. У контексті невербальної комунікації в бізнесі сенсорика важлива для розуміння несвідомих сигналів і реакцій співрозмовників, які можуть включати в себе відчуття комфорту, невпевненості або інші емоційні стани. Наприклад, нюхові враження в офісному середовищі або акустичний комфорт під час переговорів можуть впливати на загальне враження від зустрічі або наради.

5. Ольфакція в невербальній комунікації означає сприйняття запахів як частину взаємодії між людьми. Запахи можуть мати значення в бізнес-середовищі, впливаючи на емоційний стан, асоціації та загальне враження від взаємодії. Наприклад, приємний аромат в офісі чи на переговорах може створювати атмосферу комфорту та довіри, тоді як неприємні запахи можуть викликати дискомфорт і негативні асоціації. Кожен з цих аспектів важливий для створення відкритого та продуктивного бізнес-спілкування, сприяє підвищенню ефективності комунікації та побудові довгострокових відносин з партнерами, клієнтами та колегами.



Питання для самоконтролю

1. Що таке комунікація?
2. Що таке невербальна комунікація?
3. Дати визначення кінесики. Навести приклади її застосування у бізнесі.
4. Дати визначення паралінгвістики. Навести приклади її застосування у бізнесі.
5. Дати визначення проксемики. Навести приклади її застосування у бізнесі.
6. Дати визначення окулесики. Навести приклади її застосування у бізнесі.
7. Які інші види невербальної комунікації застосовуються у бізнесі?

ТЕМА 2. ЗАГАЛЬНЕ УЯВЛЕННЯ ПРО МОВУ РУХІВ ТІЛА. ФАКТОРИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ІНТЕРПРЕТАЦІЮ ЖЕСТИВ

План лекції

- 2.1. Сприйнятливість, інтуїція і передчуття
- 2.2. Вроджені, генетичні, придбані і культурно обумовлені сигнали
- 2.3. Основні комунікаційні жести і їх походження
- 2.4. Сукупність жестів. Конгруентність - збіг слів і жестів.
- 2.5. Темперамент, характер та невербальні прояви людини
- 2.6. Гендерні особливості невербальної поведінки особистості

2.1. Сприйнятливість, інтуїція і передчуття

Мова рухів тіла, або невербальна комунікація, є важливим аспектом спілкування, який включає жести, міміку, позицію тіла та інші невербальні сигнали. Ці сигнали можуть передавати інформацію про наші почуття, наміри та думки. Сприйнятливість, інтуїція та передчуття грають ключову роль у розумінні і правильній інтерпретації цих невербальних сигналів.

Сприйнятливість. Сприйнятливість до мови рухів тіла передбачає здатність помічати та розуміти невербальні сигнали, що надходять від інших людей. Це включає:

Зоровий контакт: можна оцінити рівень інтересу, агресії або нещирості.

Міміка: відображає емоційний стан, наприклад, радість, здивування, страх, сум тощо.

Жести: можуть підкріплювати або суперечити словам.

Позиція тіла: відкрита або закрита позиція може вказувати на комфорт чи захист.

Інтуїція. Інтуїція – це здатність розуміти або знати щось без свідомого розгляду. Вона може відігравати важливу роль у розумінні мови рухів тіла, оскільки часто базується на підсвідомому розпізнаванні патернів поведінки. Інтуїтивне розуміння невербальних сигналів дозволяє:

Швидко оцінювати ситуації: відчувати напруження або агресію.

Розпізнавати нещирість: відчуття, що слова і невербальні сигнали не узгоджуються.

Передчуття. Передчуття пов'язане з очікуванням або відчуттям, що щось відбудеться. Воно може базуватись на попередньому досвіді або на підсвідомому аналізі сигналів мови тіла. Передчуття може допомогти:

Попереджати конфлікти: вчасно розпізнати ознаки загрози.

Реагувати на зміни в настрої: наприклад, помітити, коли хтось починає нервувати або втрачати інтерес.

Здатність правильно інтерпретувати мову рухів тіла, спираючись на сприйнятливість, інтуїцію та передчуття, може значно підвищити ефективність міжособистісної комунікації, допомагаючи краще розуміти інших і будувати більш гармонійні стосунки.

2.2. Вроджені, генетичні, придбані і культурно обумовлені сигнали

Мова рухів тіла включає різноманітні сигнали, які можуть бути вродженими, генетичними, придбаними або культурно обумовленими. Кожен тип сигналу відіграє певну роль у невербальній комунікації, і розуміння їх різниці може покращити нашу здатність спілкуватися і інтерпретувати невербальні повідомлення.

Вроджені сигнали. Вроджені сигнали є тими, які ми отримуємо з моменту народження і які не потребують навчання. Вони є універсальними і притаманними всім людям, незалежно від культури чи середовища. Приклади вроджених сигналів включають:

Основні емоції: відображені у міміці, наприклад, посмішка (радість), зниження брів (гнів), розширення очей (здивування).

Рефлекси: наприклад, захисні рухи, коли ми відчуваємо загрозу.

Генетичні сигнали. Генетичні сигнали є тими, які передаються спадково, але можуть змінюватися під впливом середовища. Вони часто пов'язані з фізичними характеристиками або схильністю до певних реакцій. Приклади генетичних сигналів включають:

Здібність до певних емоційних реакцій: схильність до швидкої емоційної відповіді на стрес.

Фізичні ознаки: специфічні риси обличчя, що можуть впливати на сприйняття емоцій.

Придбані сигнали. Придбані сигнали є тими, які ми засвоюємо через досвід і навчання протягом життя. Вони можуть бути результатом особистого досвіду, навчання або соціалізації. Приклади придбаних сигналів включають:

Професійні жести: використання жестів в спілкуванні лікаря з пацієнтом.

Особисті звички: певні рухи або жести, які ми виробляємо в результаті тривалого використання.

Культурно обумовлені сигнали. Культурно обумовлені сигнали залежать від культурного контексту, в якому ми живемо. Вони можуть значно варіюватися між різними культурами і суспільствами. Приклади культурно обумовлених сигналів включають:

Жести: вітальний жест, який може бути різним у різних культурах (рукостискання, уклін, поцілунок в щоку).

Місцеві звичаї: наприклад, в Японії уникнення зорового контакту може вказувати на повагу, тоді як в Західних країнах це може трактуватись як нещирість.

Розуміння вроджених, генетичних, придбаних та культурно обумовлених сигналів мови тіла є важливим для ефективною комунікації. Ці сигнали можуть значно впливати на наші взаємодії та сприйняття інших людей, тому вивчення їх різновидів і контексту використання може покращити наші комунікативні навички і міжособистісні стосунки.

2.3. Основні комунікаційні жести і їх походження

Основні комунікаційні жести є важливим аспектом невербальної комунікації, і їх походження можна пов'язати з вродженими, генетичними,

придбаними або культурно обумовленими факторами. Ось деякі з основних жестів і їх можливе походження:

Основні комунікаційні жести

1. *Рукоштовування*. Цей жест має давнє походження і, ймовірно, виник як спосіб показати, що у вас немає зброї і ви не становите загрози. В багатьох культурах рукоштовування використовується як форма вітання або закінчення угоди.

2. *Посмішка*. Вроджений жест, що відображає дружелюбність та добрі наміри. Науковці вважають, що посмішка є універсальним виразом емоцій і використовується для встановлення соціальних зв'язків.

3. *Кивок головою*. У більшості культур кивок головою означає згоду або підтвердження. Його походження, можливо, пов'язане з природним рухом під час слухання або ухвалення рішень.

4. *Махання рукою*. Цей жест використовується для вітання або прощання. Його походження може бути пов'язане з необхідністю привернути увагу на відстані.

5. *Підняття великого пальця (лайк)*. Цей жест має різні значення в різних культурах. В багатьох західних країнах він означає схвалення або "все добре". Походження жесту може бути пов'язане з показом сили або впевненості.

6. *Похитування головою з боку в бік*. У більшості культур цей жест означає незгоду або заперечення. Можливо, це вроджений жест, який виникає з природного бажання уникнути небажаного.

Культурно обумовлені жести

1. *Поклін (Японія)*. В Японії поклін використовується як форма привітання, подяки або вибачення. Це культурно обумовлений жест, що відображає повагу до іншої людини.

2. *Долоні разом в молитві (Індія)*. В Індії цей жест, відомий як "намасте", використовується як привітання і вираз поваги. Він має релігійні корені і часто використовується в контексті йоги та медитації.

3. *Показ пальцем*. У багатьох західних культурах показ пальцем може бути жестом вказівки або акцентування уваги. В деяких культурах цей жест може вважатися неввічливим або агресивним.

Придбані жести

1. *Змахування рукою для привернення уваги*. Цей жест придбаний і використовується в багатьох культурах для привернення уваги або поклику когось.

2. *Постукування по столу*. Використовується для привернення уваги або підкреслення чогось важливого. Це може бути навчена поведінка, залежно від контексту, в якому вона використовується раніше.

3. *Аплодування* – жест, який людина вчиться робити для вираження вдячності, схвалення або захоплення. Його придбавають шляхом спостереження за іншими у соціальних ситуаціях.

Основні комунікаційні жести мають різноманітне походження, яке може бути вродженим, придбаним або культурно обумовленим. Розуміння цих жестів і їхнього походження допомагає покращити ефективність міжособистісного

спілкування і знижує ймовірність непорозумінь у міжнародних або мультикультурних контекстах.

2.4. Сукупність жестів. Конгруентність - збіг слів і жестів.

Сукупність жестів, або невербальна комунікація, складає важливу частину спілкування. Жести, міміка, поза і зоровий контакт можуть значно підсилити або змінити сприйняття сказаних слів. Конгруентність, тобто збіг слів і жестів, є ключовим фактором у забезпеченні ефективної та достовірної комунікації.

Сукупність жестів. Сукупність жестів може включати різноманітні невербальні сигнали, які часто використовуються одночасно з мовленням для підсилення або уточнення повідомлення. Деякі важливі компоненти сукупності жестів включають:

1. *Жести руками.* Допомагають підкреслити або пояснити сказане, наприклад, вказівні жести, жести, що імітують форми або рухи.

2. *Міміка.* Відображає емоції і настрої, наприклад, посмішка, насуплення брів, підняття брів.

3. *Поза тіла.* Положення тіла може вказувати на відкритість, захист, домінування або підпорядкування. Відкрита поза (руки не схрещені) зазвичай означає готовність до взаємодії.

4. *Зоровий контакт.* Показує увагу, зацікавленість або незацікавленість, а також може виражати щирість або прихованість намірів.

5. *Просторове розташування.* Відстань між співрозмовниками може вказувати на рівень знайомства або комфорту. Ближчий контакт зазвичай свідчить про близькість або довіру.

Конгруентність – відповідність сенсу вербальних і невербальних сигналів, що їх супроводжують, неконгруентність – протиріччя між ними. Встановлено, що за умов неконгруентності, якщо сенс невербального сигналу суперечить сенсу вербального сигналу, люди схильні вірити невербальній інформації. Конгруентність означає відповідність між словами та невербальними сигналами. Коли слова і жести узгоджуються, повідомлення сприймається як більш щире і достовірне. Якщо між словами і жестами є невідповідність, це може викликати сумніви або недовіру. Ось кілька прикладів конгруентності та її значення:

1. Конгруентні сигнали

Приклад: людина каже "Я радий тебе бачити" і при цьому щиро посміхається та підтримує зоровий контакт. Це підсилює повідомлення і робить його більш переконливим.

Значення: конгруентні сигнали підвищують довіру та розуміння між співрозмовниками.

2. Неконгруентні сигнали

Приклад: людина каже "Я радий тебе бачити", але виглядає роздратованою або відводить очі. Це може викликати підозри або сумніви у щирості сказаного.

Значення: неконгруентність може призвести до непорозумінь, втрати довіри і ефективності комунікації.

Значення конгруентності в комунікації. Конгруентність є важливим аспектом для побудови ефективної комунікації. Вона допомагає:

1. *Підтверджувати щирість*: люди більш схильні вірити словам, які підкріплені відповідними невербальними сигналами.

2. *Зменшувати непорозуміння*: узгоджені слова і жести зменшують ймовірність неправильного тлумачення повідомлення.

3. *Підвищувати ефективність спілкування*: конгруентність допомагає більш ефективно передавати ідеї та почуття.

Сукупність жестів і конгруентність відіграють ключову роль у невербальній комунікації. Узгодженість між словами і невербальними сигналами сприяє створенню довіри та ефективності спілкування, тоді як невідповідність може викликати сумніви і непорозуміння. Розуміння і вміння керувати цими аспектами комунікації є важливим для побудови успішних міжособистісних взаємин.

2.5. Темперамент, характер та невербальні прояви людини

Темперамент і характер є важливими аспектами індивідуальності людини, які впливають на її поведінку, включаючи невербальні прояви. Темперамент визначає природні емоційні реакції і рівень активності, тоді як характер формується під впливом життєвого досвіду, соціального середовища та навчання. Невербальні прояви включають жести, міміку, позу і зоровий контакт, які можуть відображати як темперамент, так і характер людини. Темперамент і характер є важливими аспектами індивідуальності людини, які впливають на її поведінку та комунікацію, включаючи невербальні прояви. Розуміння цих компонентів може допомогти краще інтерпретувати невербальні сигнали та адаптувати власну комунікацію.

Темперамент – це вроджені особливості емоційних реакцій і поведінкових тенденцій. Класична типологія темпераментів, запропонована Гіппократом, включає чотири типи темпераменту: холерик, сангвінік, флегматик і меланхолік.

1. Сангвінік

Характеристика: енергійний, життєрадісний, активний, легко пристосовується до змін.

Невербальні прояви: енергійні рухи, активна жестикуляція, відкрита поза, часто посміхаються, підтримують зоровий контакт. Вони швидко змінюють вираз обличчя і можуть легко переключатися між різними емоціями.

2. Холерик

Характеристика: імпульсивний, рішучий, емоційно нестабільний, швидко збуджується.

Невербальні прояви: швидкі, різкі рухи, інтенсивна жестикуляція, часто виражають емоції через обличчя (наприклад, злість або радість). Вони можуть виглядати напруженими або збудженими.

3. Флегматик

Характеристика: спокійний, врівноважений, повільний, стійкий до стресу.

Невербальні прояви: повільні, врівноважені рухи, мінімальна жестикуляція, нейтральний вираз обличчя, зазвичай спокійні і врівноважені. Вони рідко змінюють вираз обличчя і нечасто показують сильні емоції.

4. Меланхолік

Характеристика: чутливий, емоційно вразливий, схильний до самозаглиблення.

Невербальні прояви: тихі, повільні рухи, скупі жести, часто виглядають зануреними в свої думки, можуть мати сумний або занепокоєний вираз обличчя. Вони можуть уникати зорового контакту і мати закриту позу.

Характер є більш складною і багатогранною рисою особистості, яка формується під впливом соціальних, культурних та індивідуальних факторів. Він включає в себе мотиваційні, емоційні, вольові та моральні риси особистості.

Приклади, як характер може впливати на невербальні прояви:

1. Емпатичний характер. Чутливість до емоцій інших людей; підтримуючий зоровий контакт; м'які і заспокійливі жести.

2. Агресивний характер. Гострі, рвучкі рухи; виразна, напружена міміка; домінуючий зоровий контакт, часте використання простору, агресивні вирази.

3. Інтровертований характер. Скупі жести, менше зорового контакту, закриті пози, спокійні рухи. Інтроверти можуть уникати великих груп людей і віддавати перевагу менш інтенсивному спілкуванню.

4. Екстравертований характер. Активні жести; частий зоровий контакт; жвава міміка. Відкриті жести, активна жестикуляція, частий зоровий контакт, відкриті пози, готовність до спілкування. Екстраверти часто займають більше простору і виглядають дружелюбними та доступними.

Характер відображає стійкі риси особистості, які формуються під впливом життєвого досвіду та виховання. Він визначає, як людина зазвичай поводить себе і реагує на різні ситуації. Характерні риси також впливають на невербальні прояви.

Невербальні прояви та їх значення. Невербальні прояви є важливою складовою спілкування і можуть значно впливати на те, як інші сприймають нас. Вони можуть доповнювати або суперечити нашим словам, тому важливо розуміти їх значення та вплив.

Міміка: відображає емоції та настрої. Усмішка може сигналізувати про дружелюбність, підняття брів – про здивування, зниження брів – про незадоволення.

Жести: можуть підкреслювати або замінювати слова. Наприклад, показ пальцем вказує на об'єкт або напрямок, розведені в боки руки можуть виражати нерозуміння або незнання.

Поза тіла: відкритість або закритість пози може сигналізувати про готовність до взаємодії або захист.

Зоровий контакт: виражає зацікавленість, увагу, домінування або підпорядкування.

Темперамент і характер значною мірою впливають на невербальні прояви людини. Розуміння цих аспектів особистості допомагає краще інтерпретувати невербальні сигнали і підвищити ефективність комунікації. Важливо звертати увагу на конгруентність між словами і невербальними проявами, щоб забезпечити достовірність і щирість спілкування.

2.6. Гендерні особливості невербальної поведінки особистості

Гендерні особливості невербальної поведінки особистості можуть відображати культурні, соціальні та біологічні фактори, що впливають на те, як чоловіки і жінки спілкуються невербально. Ці відмінності можуть включати жести, міміку, позу, зоровий контакт та інші аспекти невербальної комунікації.

Жести

Жінки. Жінки, як правило, використовують більш витончені і делікатні жести. Вони можуть активно використовувати руки, але їхні жести часто менш агресивні і більш детальні. Жести можуть бути частішими і більш виразними, що може підкреслювати емоційність і відкритість.

Чоловіки. Чоловіки часто використовують більш широкі і агресивні жести. Вони можуть активно використовувати руки для підкреслення своїх слів і демонстрації впевненості. Жести можуть бути менш частими, але більшими за амплітудою, що може підкреслювати домінування і силу.

Міміка

Жінки. Жінки, як правило, більш експресивні у виразах обличчя і частіше проявляють широкий спектр емоцій. Вони можуть частіше посміхатися, піднімати брови і змінювати вираз обличчя, щоб показати зацікавленість або співчуття.

Чоловіки. Чоловіки можуть проявляти менше виразних емоцій на обличчі порівняно з жінками, частіше демонструють стриманість. Їхня міміка може бути більш обмеженою, але виразні рухи, такі як підняття брів або зниження лоба, можуть підкреслювати серйозність або агресивність.

Поза

Жінки. Жінки можуть використовувати більш закриті і компактні пози (наприклад, сидячи з схрещеними ногами або руками), що може підкреслювати стриманість і обережність. Їхня поза може бути більш гнучкою і зміною, демонструючи відкритість і комфорт.

Чоловіки. Чоловіки часто займають більше простору, використовуючи розлогі пози (наприклад, сидячи з розставленими ногами або стоячи з широко розставленими руками), що може підкреслювати впевненість і домінування, їхня поза може бути більш жорсткою і прямою, що демонструє силу і контроль.

Зоровий контакт

Жінки. Жінки зазвичай частіше і довше підтримують зоровий контакт, що може підкреслювати їхню зацікавленість і емоційну відкритість. Вони можуть використовувати зоровий контакт для встановлення взаємозв'язку і демонстрації підтримки.

Чоловіки. Чоловіки можуть підтримувати зоровий контакт для демонстрації домінування або серйозності, але можуть уникати тривалого зорового контакту, щоб не виглядати загрозливо. Вони можуть частіше використовувати прямий зоровий контакт в ділових або конфліктних ситуаціях.

Проксеміка (просторова поведінка)

Жінки. Жінки часто займають менше особистого простору і можуть стояти або сидіти ближче до інших, що демонструє їхню соціальність і готовність до взаємодії. Вони можуть бути більш обережними у вторгненні в особистий простір інших і частіше поважають дистанцію.

Чоловіки. Чоловіки можуть використовувати більше особистого простору і схильні стояти або сидіти далі від інших, особливо від незнайомих людей. Вони можуть частіше вступати в особистий простір інших для підкреслення свого домінування або під час конфлікту.

Гендерні особливості невербальної поведінки можуть відображати як біологічні, так і культурні впливи. Розуміння цих відмінностей може допомогти покращити комунікацію між чоловіками і жінками, забезпечуючи більш ефективне сприйняття і взаємодію. Однак важливо пам'ятати, що ці особливості можуть варіюватися залежно від індивідуальних рис і соціального контексту.



Питання для самоконтролю

1. Яке значення мають сприйнятливність, інтуїція та передчуття у процесі інтерпретації невербальних сигналів?
2. У чому полягає різниця між вродженими, генетичними, придбаними та культурно обумовленими сигналами мови тіла?
3. Які приклади вроджених невербальних сигналів ви можете навести?
4. Як культурні відмінності впливають на інтерпретацію жестів у міжнародному спілкуванні?
5. Яке походження мають основні жести, такі як рукостискання, посмішка або кивок головою?
6. Що таке конгруентність у невербальній комунікації і чому вона є важливою?
7. Як виглядає ситуація, коли вербальні й невербальні сигнали суперечать один одному?
8. Яким чином темперамент впливає на невербальну поведінку людини?
9. Які невербальні прояви характерні для сангвініка та холерика?
10. Як риси характеру відображаються в міміці, жестах і позі особистості?
11. Які гендерні відмінності спостерігаються у використанні міміки, поз і зорового контакту?
12. Чому важливо враховувати гендерні особливості невербальної поведінки у діловій комунікації?

ТЕМА 3. ПРОКСЕМІКА: ЗОНИ І ТЕРИТОРІЇ

План лекції

- 3.1. Визначення території
- 3.2. Особиста територія та зональні простори
- 3.3. Практичні поради щодо використання проксемики у бізнесі
- 3.4. Ритуали, пов'язані з заняттям вільного місця
- 3.5. Зональні простори у різних націй для бізнесу
- 3.6. Порівняння просторових зон у городян і жителів сільської місцевості
- 3.7. Територія і власність: визначення і значення

3.1. Визначення території

Маємо багато прикладів про те, як тварини, птахи і риби встановлюють свою сферу проживання й охороняють її, але тільки недавно було виявлено, що і у людини є свої охоронні зони і території. Якщо ми їх вивчимо і зрозуміємо їхній зміст, ми не тільки збагатимо наші уявлення про власну поведінку і поведінку інших людей, але і зможемо прогнозувати реакцію іншої людини в процесі безпосереднього спілкування віч-на-віч.

Кожна країна являє собою окрему територію з чітко окресленими кордонами і прикордонними військами, що охороняють цю територію.

Усередині кожної країни маєтся ще один територіальний поділ у вигляді штатів чи областей. Ці території надалі поділяються на ще менші, називаними містами, усередині яких є райони, що складаються з вулиць, які самі по собі є замкнуту територію для тих, хто живе на них. Мешканці кожної території об'єднані невидимим почуттям прихильності своєї території, і історії відомо чимало прикладів, коли починаються криваві війни і вбивства заради захисту своєї території.

Кожна людина має свою власну особисту територію, що включає простір, що оточує її власність, наприклад, її будинок, оточений забором, машину у дворі, власну спальню, особистий стілець і, вона має також чітко окреслений повітряний простір навколо свого тіла.

Територія – це певна площа, яка використовується або контролюється особою або групою осіб. У соціальному контексті, територія може включати фізичні простори, як-от особисте житло, робоче місце, або інші області, де особа відчуває право контролю чи власності.

3.2. Особиста територія та зональні простори

Особиста територія – це простір навколо людини, який вона вважає своїм, і в якому вона відчуває себе комфортно та захищено. Вторгнення в цю територію може викликати відчуття дискомфорту або навіть агресії. Межі особистої території можуть змінюватися в залежності від культурних норм, індивідуальних уподобань та ситуацій.

Одним із перших просторову структуру спілкування став вивчати американський антрополог Едвард Твітчел Холл-молодший, який запровадив термін «проксемика», буквальный переклад якого означає «близькість». До проксемічних характеристик відносяться орієнтація партнерів у момент

спілкування та дистанція між ними. На проксемічні характеристики спілкування прямий вплив мають культурні та національні чинники.

Щоб встановити або підтримати контакт з людиною, потрібно не лише дивитися їй в очі, а й триматись на певній відстані від неї. Виявилося, що кожна людина прагне мати як свою територію певний повітряний простір навколо свого тіла. Розміри цієї зони залежать від ряду факторів, передусім від соціокультурних відмінностей людей. Якщо територія, на якій живе та чи інша нація, густо заселена, то й люди під час спілкування перебувають близько один від одного. Якщо вони проживають на відносно малозаселеній території, то, навпаки, розміщуються на певній відстані.

Розрізняють чотири територіальні зони при спілкуванні. Перша зона - **інтимна** (15-46 см). Це саме та зона, яку людина найбільше оберігає. У ній можуть розміщуватись окрім суб'єкта лише найближчі йому люди, тобто ті, з ким у нього тісний емоційний контакт. Друга зона - **особиста** (46-120 см). Це відстань, на якій люди звичайно розміщуються на прийомах, вечорах, під час дружніх зустрічей. Третя зона - **соціальна** (120-360 см). Таку відстань людина намагається зберегти в міжособистісному спілкуванні з малознайомими людьми, зокрема на роботі. Нарешті, четверта зона - **публічна (громадська)** (понад 360 см). Це відстань, на якій бажано триматися керівникові, промовцю. У переповненому громадському транспорті люди почуваються незручно і намагаються стати так, щоб інші не порушували їхню інтимну зону. Здебільшого люди в таких умовах майже не спілкуються, не розглядають одне одного, намагаються не виявляти своїх емоцій.

Орієнтація та кут спілкування – проксемічні компоненти невербальної системи. Орієнтація, що виражається в повороті тіла та носка ноги у напрямку партнера або у бік від нього, сигналізує про напрям думок. Якщо спілкування має суперницький або оборонний характер, то люди сідають навпроти; при звичайній дружній бесіді – займають кутову позицію; при кооперативній поведінці – займають позицію ділової взаємодії з одного боку столу; незалежна позиція виявляється у розташуванні за діагоналлю.

Дистанція спілкування: чим ближче, тим ефективніше, але підходити ближче 40–50 см не рекомендується – це інтимна зона людини, і вона розглядає вторгнення до неї інших як замах на власну свободу та недоторканність. Загалом помічено, що люди схильні спілкуватися з тими, хто ближчий просторово. Якщо люди хочуть спілкуватися – підходять один до одного, не хочуть – не підходять чи навіть відходять. Сильна комунікативна позиція у тих, хто легко змінює дистанцію спілкування: легко підходить до різних співрозмовників, вільно відходить та знову підходить тощо.

Помірний просторовий експансіонізм (тобто прагнення скорочувати дистанцію до співрозмовника, зайняти більше простору) також підвищує ефективність мовного впливу: трохи витягнути ноги вперед, покласти руку на спинку сусіднього стільця, на якому сидить співрозмовник, зайняти багато місця за столом, випадково доторкнутися до речей оточуючими співрозмовника.

Горизонтальне розташування учасників спілкування: люди за круглим столом мимо волі доброзичливі, через стіл навпроти один одного – навпаки, схильні до суперечки, конфронтації. Найефективніша позиція для ділової бесіди

– через кут стола віч-на-віч один з одним або пів-оберта один до одного. Помічено також, що коли люди сидять поряд, то переконувати зліва направо (у бік правої руки) легше, ніж праворуч.

Вертикальне розташування: що вище, то ефективніше («закон вертикального домінування»). Високі люди завжди здаються авторитетнішими, царі не випадково сидять на тронах і носять корони. Виступати тому краще стоячи, а також краще вставати, якщо хочете сказати щось важливе. Вигідно сидіти трохи вище за співрозмовника.

Впливає на ефективність спілкування й саме місце спілкування: є **«закон темного кута»**: у темному, тісному приміщенні з низькою стелею легше переконувати, ніж у великому та світлому. Якщо обмежити рухливість співрозмовника та розмовляти з ним, затиснувши в кут, комунікативна позиція співрозмовника буде ослаблена.

Впливає на ефективність спілкування й **приналежність території** - легше переконувати людину на її територію. Якщо начальник викликає підлеглого до себе для розмови, це демонстрація сили, дистанції, тиск на нього. Якщо розмова відбувається на нейтральній території – це демонстрація рівності, краще обговорювати ті проблеми, які вже попередньо обговорювалися і є настрій на їх вирішення. Розмова на території співрозмовника є ефективною, коли прихід до неї є несподіваним, без попередження.

3.3. Практичні поради щодо використання проксемики у бізнесі

1. Спостерігайте за реакцією співрозмовників. Звертайте увагу на невербальні сигнали, які можуть вказувати на дискомфорт через порушення особистого простору.

2. Адаптуйтеся до культурних особливостей. Вивчайте і враховуйте культурні відмінності у використанні простору під час міжнародних зустрічей та переговорів. У різних культурах є різні уявлення про допустимі відстані під час спілкування. Розуміння цих відмінностей є критично важливим у міжнародному бізнесі для уникнення непорозумінь і конфліктів. Наприклад, у деяких культурах прийнятна менша особиста дистанція, тоді як в інших людей може бути потреба в більшому просторі

3. Використовуйте простір для підвищення ефективності. Організуйте робочий простір і зони для зустрічей таким чином, щоб сприяти відкритій та продуктивній комунікації. Використання правильних проксемічних зон у відповідних ситуаціях може підвищити ефективність комунікації. Наприклад, для проведення ділових переговорів часто рекомендується використовувати соціальну зону, тоді як для більш неформальних обговорень підходить особиста зона.

4. Будьте чутливі до контексту. Враховуйте контекст і характер відносин з людьми при визначенні відповідної дистанції для спілкування. Розуміння та дотримання особистого простору співрозмовників допомагає створити комфортну атмосферу, що сприяє більш продуктивній взаємодії. Порушення особистого простору може викликати дискомфорт, напругу і навіть конфлікти.

5. Взаємодія в команді. Під час роботи в команді розуміння проксеміки допомагає побудувати взаєморозуміння та довіру між членами команди. Відповідне розташування робочих місць і зон для обговорень може сприяти більшій співпраці і відкритому обміну ідеями.

Загалом, проксеміка є важливим аспектом невербальної комунікації, який допомагає забезпечити ефективну взаємодію, знизити рівень напруги та створити комфортне середовище для спілкування в бізнесі.

Практичне використання зонального простору у бізнесі:

1. Інтимна зона (0-45 см) – обмежене використання. У бізнес-контексті ця зона використовується рідко. Вона може бути доречною в ситуаціях, що вимагають близького контакту, наприклад, для надання першої допомоги або підтримки співробітника в критичній ситуації. Вторгнення в інтимну зону може викликати дискомфорт або агресію, тому слід бути дуже обережним, використовуючи цю зону.

2. Особиста зона (45 см - 1,2 м) - офісні зустрічі, перемовини. Використовується для неформальних розмов з колегами, обговорення завдань та вирішення поточних питань. Під час переговорів з клієнтами або партнерами в неформальній обстановці, що сприяє створенню довірливих відносин.

3. Соціальна зона (1,2 м - 3,6 м) – засідання та наради, робочі місця. Оптимальна відстань для проведення формальних зустрічей, презентацій, обговорення проектів та стратегічних планів. Використовується при розташуванні робочих столів у відкритих офісних просторах для забезпечення комфортної дистанції між співробітниками.

4. Публічна зона (більше 3,6 м) – презентації та семінари, громадські заходи. Використовується під час виступів перед великою аудиторією, коли спікер повинен забезпечити контакт з великою кількістю людей. На виставках, конференціях та інших масових заходах ця зона дозволяє ефективно комунікувати з великою групою учасників.

Приклади:

Виятком з правила, що вимагає суворого дотримання дистанційної зони, є випадки, коли просторова зона людини обумовлена його соціальним становищем. Наприклад, керуючий компанією і один з його підлеглих можуть бути компаньйонами по риболовлі, і, знаходячись на риболовлі, вони перетинають і особисту, і інтимну зону один одного. На роботі ж керуючий буде тримати його на відстані соціальної зони, дотримуючи неписаних, правил соціальної стратифікації.

Існує ряд неписаних правил поведінки західної людини в умовах скупченості людей, наприклад, в автобусі або ліфті. Це такі правила:

- 1. Ні з ким не дозволяється розмовляти, навіть зі знайомими.*
- 2. Не рекомендується дивитися в упор на інших.*
- 3. Обличчя повинне бути зовсім безстороннім - жодного прояву емоцій не дозволяється.*
- 4. Якщо у вас в руках чи книга газети, ви повинні бути повністю занурені в читання.*
- 5. Чим тісніше в транспорті, тим стриманіше повинні бути ваші рухи.*
- 6. У ліфті варто дивитися тільки на покажчик поверхів над головою.*

Слідчі поліції використовують спеціальні методи, побудовані на порушенні території особистості, для того, щоб зломити опір допитуваних злочинців. Для цього вони саджають злочинця на стілець без підлокітників, ставлять стілець в центрі кімнати і постійно під час

допиту проникають в його інтимну й особливо інтимну зону, залишаючись в ній до тих пір, поки той не дасть відповідь. За допомогою таких методів опір злочинця дуже швидко придушується.

Адміністратори можуть використовувати той же самий метод для того, щоб отримати приховану інформацію від підлеглого, але людям, зайнятим у торгівлі, не слід застосовувати цю тактику при спілкуванні з клієнтами.

Практичні поради для використання зонального простору у бізнесі:

1. Організація робочих місць

Відкриті офіси: плануйте розташування робочих столів з урахуванням соціальної зони, щоб забезпечити комфортні умови для співробітників.

Приватні кабінети: для керівників та співробітників, які потребують більшої конфіденційності, варто організувати окремі кабінети.

2. Засідання та наради

Формальні зустрічі: використовуйте соціальну зону для забезпечення професійного тону та ефективного обговорення питань.

Неформальні зустрічі: під час обговорення менш формальних питань або створення творчих ідей можна використовувати особисту зону.

3. Переговори та зустрічі з клієнтами

Ділові переговори: дотримуйтеся соціальної зони для підтримання професійної дистанції та уникнення дискомфорту.

Будування довіри: під час неформальних зустрічей або обідів з клієнтами можна скорочувати дистанцію до особистої зони.

4. Презентації та виступ

Велика аудиторія: використовуйте публічну зону для ефективної комунікації з великою групою слухачів.

Малі групи: при виступах перед невеликою аудиторією можна використовувати соціальну зону, щоб забезпечити більш тісний контакт зі слухачами.

5. Культурні особливості

Міжнародний бізнес: враховуйте культурні особливості різних країн, адже сприйняття зонального простору може відрізнятися. Досліджуйте та адаптуйте свої підходи відповідно до культурних норм партнерів.

Застосування знань про зональний простір допоможе створити комфортну робочу атмосферу, покращити комунікацію з колегами та клієнтами, а також підвищити ефективність бізнес-процесів.

3.4. Ритуали, пов'язані з заняттям вільного місця

Ритуали, пов'язані з заняттям вільного місця, можуть мати різні форми залежно від контексту – будь то ділове середовище, соціальні зустрічі або повсякденне життя.

Коли людина претендує на місце чи простір, частина якого вже зайнята іншими людьми (наприклад, місце в театрі, місце за столом в конференц-залі, гачок для рушника на тенісному корті), вона діє передбачуваним чином. Він зазвичай шукає найширшу відстань між двома присутніми і займає місце посередині. У театрі він вибирає місце, що знаходиться посередині між останнім кріслом і сидячою у цьому ряду людиною. На тенісному корті обирає той гачок для рушника, що знаходиться на найбільшому вільному просторі посередині між двома тисячами рушниками, чи посередині між найближчим рушником і кінцем вішалки. Робиться це

з тією метою, щоб не образити інших присутніх ні надмірної близькістю до них, ні надмірної віддаленістю від них.

Якщо в театрі ви вибираєте місце не посередині між сидячим і останнім кріслом, а ближче до краю, то він може образитися, що ви занадто далеко від нього сіли, або ж збентежився, якщо ви сядете занадто близько до нього. Тому основна мета цього ритуалу полягає в тому, щоб зберегти гармонію.

Винятком з цього правила є заняття вільної кабінки в туалеті. Доведено, що 90% людей вибирає крайні кабінки, і тільки якщо вони зайняті, займають кабінки посередині

1. Офісне середовище

Особисте робоче місце

- *Прибирання:* співробітники часто прибирають свій стіл перед тим, як піти додому, або на початку робочого дня, щоб створити організоване робоче місце.

- *Особисті речі:* розміщення особистих речей (фото, сувеніри) для створення комфортного робочого середовища та персоналізації простору.

- *Налаштування техніки:* підключення та налаштування комп'ютера, перевірка електронної пошти та календаря на початку дня.

Спільні робочі простори

- *Резервування:* використання систем бронювання для занять переговорних кімнат або спільних просторів.

- *Інформаційні таблички:* встановлення табличок або індикаторів зайнятості, які вказують на те, чи доступний простір для використання.

- *Прибирання після використання:* залишення простору в чистоті та порядку після його використання, щоб інші могли ним скористатися.

2. Ділові зустрічі та переговори

- *Заняття місць:* першими місця займають зазвичай особи з вищим статусом або ті, хто організовує зустріч.

- *Привітання:* вітання учасників перед тим, як сісти за стіл переговорів. Рукоштовування та обмін люб'язностями є частиною цього ритуалу.

- *Розміщення:* розсадження учасників відповідно до їхніх ролей і статусу, наприклад, керівники зазвичай сидять на чолі столу.

3. Соціальні заходи

Вечері та банкети

- *Розсадження:* використання карток для розсадження гостей, щоб уникнути хаосу та забезпечити комфортне розміщення для всіх.

- *Звичайні вітання:* гості вітають господарів перед тим, як зайняти своє місце.

- *Чекання господаря:* в очікуванні, поки господар займе своє місце, інші гості також розсідаються.

Культурні заходи

- *Черга:* формування черги для занять місць під час популярних заходів, таких як театральні вистави чи концерти.

- *Вказівники місць:* використання білетів із зазначенням місць для організованого розміщення глядачів.

4. Громадські місця

Транспорт:

- *Черга на зупинках:* люди формують чергу, щоб зайняти місця в громадському транспорті.

- *Пропускання старших*: прийнято поступатися місцем старшим людям або тим, хто потребує сидячого місця більше.

Парки та громадські простори:

- *Раннє прибуття*: для занять кращих місць у парках або біля сцени під час публічних заходів багато людей прибувають заздалегідь.

- *Займання місць*: використання особистих речей, таких як пледи чи сумки, щоб зарезервувати місце на траві або лаві.

Практичні поради для ефективного зайняття місць:

1. Дотримання правил: завжди дотримуйтесь встановлених правил та процедур для зайняття місць, щоб уникнути конфліктів.

2. Повага до інших: враховуйте потреби та комфорт інших людей, поступаючись місцем тим, хто більше потребує його.

3. Заздалегідь плануйте: плануйте своє прибуття заздалегідь, щоб мати більше шансів зайняти бажане місце.

4. Комунікація: ввічливо комунікуйте з іншими, якщо виникає необхідність домовитися про місця або попросити когось звільнити місце.

Знання та дотримання цих ритуалів допомагає підтримувати порядок, сприяє ефективній організації простору та забезпечує комфорт для всіх учасників.

3.5. Зональні простори у різних націй для бізнесу

Відмінності у зональних просторах різних культур мають важливе значення в бізнес-середовищі. Розуміння цих відмінностей допомагає уникнути непорозумінь та сприяє ефективнішій комунікації.

Молода пара, тільки що емігрувала в Чикаго з Данії, була запрошена в місцевий клуб. Через кілька тижнів після того, як їх прийняли в клуб, жінки стали скаржитися, що вони почувають себе незатишно в суспільстві цього датчанина, оскільки він "пристає" до них. Чоловіки ж цього клубу відчували, що нібито датчанка своїм невербальним поведінням натякала, що вона для них доступна в сексуальному відношенні. Ця ситуація підтверджує той факт, що у багатьох європейських націй інтимна зона складає тільки 23-25 см, а в деяких і того менше. Датчани почували себе впевнено і невимушено, перебуваючи на відстані 25 см від американця, не підозрюючи про те, що вони вторгаються в його інтимну зону, що складає 18 дюймів. Данці також частіше використовують контактний погляд, чим американці, що дало привід для помилкової оцінки їх поведінки.

Просування в інтимну територію особи протилежної статі є способом вираження її інтересу до цієї людини і називається заграванням. Якщо загравання не приймається, ця людина відступає і дотримує надалі дистанцію. Якщо ж залицяння приймаються, людина дозволяє "порушнику" залишатися усередині його інтимної зони. Те, що для датчан було нормальною суспільною поведінкою, інтерпретувалося американцями як їхнє сексуальне загравання. Данці ж думали, що американці були холодні і недружелюбні, тому що вони усувалися від зручної для їхнього спілкування зони.

Нижче наведено огляд зональних просторів у бізнес-контексті для різних країн та регіонів.

1. Північна Америка (США, Канада)

Інтимна зона (0-45 см): Використовується рідко в бізнес-контексті, хіба що для привітання близьких колег або друзів.

Особиста зона (45 см - 1,2 м): Використовується під час неформальних обговорень і зустрічей з колегами.

Соціальна зона (1,2 м - 3,6 м): Основна зона для ділових зустрічей, нарад і переговорів. Ця відстань забезпечує професійну дистанцію та комфорт.

Публічна зона (більше 3,6 м): Використовується під час презентацій, конференцій та інших публічних виступів.

2. Західна Європа (Великобританія, Німеччина, Франція)

Інтимна зона (0-45 см): Використовується обмежено, переважно для привітання близьких колег.

Особиста зона (45 см - 1 м): Використовується для неформальних зустрічей і обговорень з колегами.

Соціальна зона (1 м - 2 м): Основна зона для ділових зустрічей, переговорів та нарад. Підтримання цієї відстані вважається професійним і ввічливим.

Публічна зона (більше 2 м): Використовується для презентацій і публічних виступів.

3. Середземномор'я (Італія, Іспанія, Греція)

Інтимна зона (0-50 см): Часто використовується більше, ніж у північних країнах, особливо для привітання та соціальних взаємодій.

Особиста зона (50 см - 1 м): Використовується для розмов з колегами, що можуть включати фізичні контакти, як-от рукостискання та обійми.

Соціальна зона (1 м - 2 м): Використовується для формальних ділових зустрічей і переговорів.

Публічна зона (більше 2 м): Використовується під час публічних виступів і презентацій.

4. Латинська Америка (Бразилія, Мексика)

Інтимна зона (0-50 см): Часто використовується у соціальних і навіть бізнес-контекстах. Фізичний контакт, такий як обійми та доторки, є звичайним.

Особиста зона (50 см - 1 м): Використовується для ділових зустрічей з близькими колегами та партнерами.

Соціальна зона (1 м - 2 м): Використовується для формальних ділових зустрічей і переговорів.

Публічна зона (більше 2 м): Використовується під час конференцій і презентацій.

5. Близький Схід (Саудівська Аравія, Об'єднані Арабські Емірати)

Інтимна зона (0-45 см): Часто використовується більше навіть для бізнес-контактів, що включає рукостискання і близькі розмови.

Особиста зона (45 см - 1 м): Використовується для розмов з колегами та партнерами.

Соціальна зона (1 м - 2,5 м): Використовується для ділових зустрічей та переговорів.

Публічна зона (більше 2,5 м): Використовується для великих зібрань і презентацій.

6. Азія (Японія, Китай, Індія)

Інтимна зона (0-30 см): Використовується обмежено, переважно для родичів та близьких друзів.

Особиста зона (30 см - 1 м): Використовується для неформальних розмов з колегами, але з меншим фізичним контактом, особливо в Японії.

Соціальна зона (1 м - 3 м): Використовується для формальних ділових зустрічей, переговорів та нарад.

Публічна зона (більше 3 м): Використовується для презентацій і публічних виступів.

7. Африка (Нігерія, Південна Африка)

Інтимна зона (0-50 см): Часто використовується для привітання близьких колег, включаючи рукоштовнання і обійми.

Особиста зона (50 см - 1 м): Використовується для неформальних обговорень та зустрічей з колегами.

Соціальна зона (1 м - 3 м): Використовується для формальних ділових зустрічей та переговорів.

Публічна зона (більше 3 м): Використовується для презентацій, конференцій та великих зібрань.

Практичні поради для врахування зональних просторів у бізнесі:

1. *Дослідження культурних норм:* перед поїздкою або зустріччю з іноземними партнерами досліджуйте їхні культурні звички щодо особистого простору.

2. *Спостереження за невербальними сигналами:* під час зустрічі звертайте увагу на мову тіла та реакції співрозмовника, щоб коригувати свою дистанцію.

3. *Гнучкість у поведінці:* будьте готові адаптувати свою поведінку до культурних норм партнера, щоб уникнути непорозумінь і забезпечити комфортне спілкування.

4. *Дотримання професійної дистанції:* у формальних ділових зустрічах дотримуйтеся соціальної зони, щоб зберегти професійний тон.

5. *Повага до культурних особливостей:* повага до культурних відмінностей допоможе встановити міцніші та довірливіші відносини з партнерами.

Врахування зональних просторів у різних культурах допоможе побудувати більш гармонійні та ефективні ділові відносини на міжнародному рівні.

3.6. Порівняння просторових зон у городян і жителів сільської місцевості

Відмінності у просторових зонах між городянами та жителями сільської місцевості можуть бути значними, і ці відмінності відображаються у соціальній поведінці та взаємодії.

Ключові відмінності

1. Щільність населення:

Городяни: висока щільність населення вимагає менших інтимних та особистих зон, оскільки люди змушені ділити простір з багатьма іншими.

Жителі сільської місцевості: низька щільність населення дозволяє більші інтимні та особисті зони, що забезпечує більше простору навколо людини.

2. Соціальні норми та звички:

Городяни: в міських умовах люди звикли до більшої дистанції у соціальних та професійних взаємодіях, щоб підтримувати особистий простір у переповненому середовищі.

Жителі сільської місцевості: більшість соціальних взаємодій відбуваються у менш формальних обставинах, що дозволяє більші особисті та соціальні зони.

3. Фізичне середовище:

Городяни: обмежений фізичний простір у міських умовах змушує людей адаптуватися до менших зональних просторів.

Жителі сільської місцевості: більше відкритих просторів дозволяє людям зберігати більші відстані між собою, навіть під час соціальних та професійних взаємодій.

Таблиця 1. Основні аспекти, що відрізняють просторові зони в міських і сільських жителів

Категорія	Городяни	Жителі сільської місцевості
Інтимна зона	0-45 см	0-50 см
Характеристика	Використовується для дуже близьких контактів (родина, близькі друзі).	Використовується для родини та близьких друзів.
Спостереження	Зазвичай менша через високу щільність населення.	Часто більша через меншу щільність населення та більший особистий простір.
Особиста зона	45 см - 1,2 м	50 см - 1,5 м
Характеристика	Використовується для спілкування з друзями, колегами та знайомими.	Використовується для розмов з друзями, сусідами та знайомими.
Спостереження	Менша, через частіші контакти з незнайомими людьми.	Більша, оскільки більше простору та менша частота випадкових контактів.
Соціальна зона	1,2 м - 3,6 м	1,5 м - 4 м
Характеристика	Використовується для формальних зустрічей, роботи та ділових контактів.	Використовується для формальних зустрічей та ділових контактів.
Спостереження	Дотримується для забезпечення професійної дистанції.	Часто більша через доступність більшого простору.
Публічна зона	Більше 3,6 м	Більше 4 м
Характеристика	Використовується для публічних виступів, конференцій та великих груп.	Використовується для публічних виступів та великих зібрань.
Спостереження	Дотримується для підтримання порядку в умовах великої кількості людей.	Часто більша через рідші великі зібрання та більше простору.

Практичні рекомендації

1. *Адаптація до середовища:* враховуйте місцеві звички та норми під час комунікації з представниками міських та сільських громад.

2. *Гнучкість у спілкуванні:* будьте готові змінювати свою поведінку відповідно до очікувань та звичок вашого співрозмовника.

3. *Повага до особистого простору:* дотримуйтесь особистого простору, щоб забезпечити комфорт і взаємоповагу під час комунікації, особливо в міжкультурних контекстах.

Знання та врахування цих відмінностей допоможе забезпечити ефективне спілкування та побудувати міцніші ділові відносини як у міських, так і в сільських умовах.

3.7. Територія і власність: визначення і значення

Територія і власність є ключовими концепціями в соціальних, культурних і економічних взаємодіях. Вони мають великий вплив на особисте і суспільне життя, включаючи бізнес-відносини, соціальні норми та культурні практики.

Територія відноситься до фізичного простору, який індивіди або групи людей сприймають як свій. Це поняття може варіюватися від особистої території (індивідуального простору) до території, що належить певній групі або спільноті.

Типи територій

1. *Особиста територія*: включає фізичний простір навколо людини, який вона сприймає як свій, використовується для захисту індивідуального простору та комфорту.

2. *Територія спільноти*: простір, який належить групі людей, наприклад, сім'ї, сусідам або робочому колективу, використовується для спільних дій, взаємодії та співпраці.

3. *Громадська територія*: простір, відкритий для всіх, наприклад, парки, площі та громадські будівлі, використовується для публічних заходів, соціальної взаємодії та відпочинку.

4. *Національна територія*: простір, що належить певній країні або нації, використовується для визначення політичних, економічних і культурних кордонів.

Власність відноситься до права володіння, користування і розпорядження чимось, будь то земля, будівлі, інтелектуальна власність або інші ресурси. Власність може бути індивідуальною, колективною або державною.

Типи власності

1. *Приватна власність*: власність, що належить індивіду або приватній компанії. Власник має право використовувати, продавати або передавати цю власність за своїм розсудом.

2. *Колективна власність*: власність, що належить групі людей або спільноті. Використовується для спільних потреб і взаємодії членів групи.

3. *Державна власність* - власність, що належить державі або уряду. Використовується для забезпечення суспільних послуг і потреб громадян.

4. *Інтелектуальна власність*: власність, що включає нематеріальні активи, такі як патенти, авторські права та торгові марки. Захищає інновації, творчі роботи та бренди.

Взаємозв'язок території і власності

Юридичні аспекти. Власність зазвичай має юридичні межі, які визначають права володіння та використання території. Закони про землю, нерухомість та інтелектуальну власність визначають, як власність може бути використана, продана або передана.

Соціальні аспекти. Територія і власність впливають на соціальну взаємодію і структуру суспільства. Власність може бути статусним символом, а територія може бути місцем соціальної ідентичності та взаємодії.

Економічні аспекти. Власність є ключовим елементом економічного розвитку. Земля, будівлі та інші активи є основою для бізнесу, інвестицій і економічного зростання.

Практичне значення в бізнесі

Оренда та купівля нерухомості: бізнеси часто орендують або купують комерційну нерухомість для офісів, магазинів або виробничих приміщень. Права власності та оренди визначають умови використання і доступу до цієї території.

Інтелектуальна власність: патенти, торгові марки та авторські права захищають інновації та бренди компаній. Інтелектуальна власність є важливим активом, що забезпечує конкурентну перевагу.

Управління ресурсами: власність на природні ресурси, такі як земля, вода та корисні копалини, визначає доступ до них і їх використання. Ефективне управління цими ресурсами є ключовим для стійкого розвитку бізнесу.

Територія і власність є важливими концепціями, що впливають на особисте, соціальне і економічне життя. Вони визначають, як люди взаємодіють з простором і ресурсами, а також встановлюють правові рамки для їх використання. У бізнес-контексті розуміння і управління територією та власністю є ключовим для досягнення успіху і стійкого розвитку.

? Питання для самоконтролю

1. Що таке особиста територія в контексті проксеміки, та які чинники впливають на її розміри?
2. Які проксемічні зони виділяють у міжособистісному спілкуванні та які функції вони виконують у бізнес-контексті?
3. Яким чином просторове розташування (горизонтальне, вертикальне, територіальне) впливає на ефективність ділової комунікації?
4. Як застосування знань про проксеміку може допомогти уникнути конфліктів і підвищити ефективність взаємодії в бізнесі?
5. Які практичні поради щодо використання зонального простору можна застосовувати в офісному середовищі?
6. У чому полягає суть ритуалів, пов'язаних із заняттям вільного місця, і як вони допомагають уникати конфліктів у соціальних ситуаціях?
7. Які існують культурні відмінності у сприйнятті зонального простору в бізнес-контексті між країнами Північної Америки та Середземномор'я?
8. Чим відрізняються просторові зони городян і жителів сільської місцевості, та як ці відмінності впливають на їхню соціальну взаємодію?
9. Які типи територій виділяють у соціальних взаємодіях, і яке їхнє практичне значення?
10. Які основні типи власності існують та як вони впливають на функціонування бізнесу?
11. Чому важливо враховувати зональні простори під час міжнародних ділових зустрічей та переговорів?
12. Який взаємозв'язок між поняттями «територія» і «власність» у контексті юридичних, соціальних та економічних аспектів?

ТЕМА 4. КІНЕСИКА: ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ЖЕСТИВ РУК ТА ДОЛОНЬ

План лекції

- 4.1. Жести, їх типи
- 4.2. Долоні та рукостискання
- 4.3. Руки як бар'єри

4.1. Жести, їх типи

Жести - це рухи тіла, які передають внутрішній стан людини і несуть інформацію про її думки, переживання, а також про її ставлення до того, що відбувається з нею та навколо неї.

У дослідженнях соціального психолога Марка Аргайла вивчались частота й сила жестикуляції в різних ділових культурах і було встановлено, що протягом однієї години фіни використовують жести 1 раз, італійці – 80, французи – 120, мексиканці – 180 разів

Давид Левіс виділяє чотири типи жестів залежно від їх призначення:

- жести-символи;
- жести-ілюстратори;
- жести-регулятори;
- жести-адаптери.

Ілюстратори: жести, що супроводжують і доповнюють вербальні повідомлення. Наприклад, показуючи напрямок рукою.

Регулятори: жести, які контролюють або регулюють розмову, наприклад, кивок голови для заохочення співрозмовника продовжувати говорити або традиційний потиск руки.

Емблеми (символи): жести, які мають конкретне значення і можуть замінювати слова. Наприклад, підняття великого пальця вгору як знак схвалення; жест, що створює за допомогою великого та вказівного пальців букву "о", в США означає «все добре», у Франції - «нуль».

Адаптери: непрохані жести, що свідчать про емоційний стан або настрої, наприклад, почісування голови або погладжування підборіддя, в українців є навіть опис одного з таких жестів - «почухав потилицю».

Жести кистей рук мають велике значення в невербальній комунікації, і їх трактування може залежати від культурного контексту.

Приклади:



Потирання долонь. За допомогою потирання долонь люди невербально передають свої позитивні очікування. Людина, що кидає кубик, потирає його між долонями як сигнал того, що вона очікує перемоги. Розпорядник церемонії або конференсьє потирає долоні перед тим як вимовити: "Ми з нетерпінням очікуємо виступу нашого наступного учасника", а збуджений агент з продажу вривається в офіс свого боса і, потираючи долоні, схвильовано каже: "Ми тільки що отримали велике замовлення, бос!" Однак, якщо до вашого столика в кінці вечора підійде офіціант

і, потираючи руки, запитає: "Що-небудь ще, пане?", то невербальних повідомленням буде те, що він натякає на чайові.

Жест "піднятий кулак" – цей жест часто використовується для вираження сили, солідарності або протесту. В історії він став символом боротьби за права.



Розкриті долоні вгору – жест відкритих долонь вгору зазвичай асоціюється з довірою або готовністю до допомоги. Він також може сигналізувати про прохання або прийняття.



Вказування пальцем – вказування на когось або щось пальцем у багатьох культурах вважається неввічливим, хоча може використовуватися для привернення уваги або вказування на об'єкт.



Піднятий великий палець ("лайк") – цей жест зазвичай означає схвалення або позитивне ставлення. Наприклад, у соцмережах цей символ часто використовується для позначення "подобається".



Жест "ОК" (великий палець і вказівний палець утворюють коло) – у багатьох країнах це означає "все добре" або "окей". Однак в деяких культурах цей жест може мати інше, негативне значення.



"Peace" або "Вікторія" (V-подібний жест) – жест із піднятим вказівним і середнім пальцями, що утворюють букву "V", зазвичай символізує мир або перемогу. Водночас, в деяких культурах залежно від положення руки (долоня вперед або назад) цей жест може мати образливе значення.



Потискання рук – зазвичай це дружній жест, який означає привітання або домовленість. У багатьох ділових ситуаціях це символ взаємоповаги.



Рука на серці – жест, коли людина кладе руку на серце, виражає щирість, емоційність або вдячність.



Схрещені пальці – у деяких культурах схрещування пальців означає побажання удачі.



Ці жести можуть мати різне значення в залежності від країни або культури, тому важливо враховувати контекст, коли ви їх використовуєте чи інтерпретуєте.

Потирання великого пальця об вказівний або про кінчики інших пальців зазвичай застосовується для позначення грошей і очікування надходження грошей в якості оплати. Агенти з продажу часто використовують цей жест при спілкуванні зі своїми клієнтами: "Я зможу заощадити вам 40%". Або в розмові між друзями цей жест може використовуватися людиною, позичають гроші: "Позич мені 10 доларів". Але цього жесту потрібно уникати обслуговуючому персоналу при роботі з клієнтами.

Зчеплені пальці рук. З першого погляду це може здатися довірчим жестом, оскільки коли люди вдаються до нього, вони посміхаються і відчувають себе щасливими. Однак, вивчення жесту зчеплених пальців рук, дозволило зробити висновок, що цей жест позначає розчарування і бажання людини приховати своє негативне ставлення. Цей жест має три варіанти: схрещені пальці рук підняті на

рівні особи, руки лежать на столі, на колінах при сидячому положенні або внизу перед собою в стоячому положенні. Існує залежність між положенням рук і силою негативного почуття, яке відчуває людиною, тобто, з людиною важче буде домовитися в разі, якщо його руки будуть підняті. Для розслаблення цього негативного жесту потрібно вжити низку заходів, що дозволяють людині витягнути руки вперед і оголити долоні, інакше буде присутній ворожа нотка в процесі переговорів.

Шпильоподібне положення рук. Жести не існують ізольовано один від одного, а тісно пов'язані з іншими жестами і мікрожестами, як слова в реченні, тому інтерпретувати їх потрібно з урахуванням обставин, в яких вони використовуються. "Шпильоподібне" положення рук може бути винятком із цього правила, тому що воно часто використовується ізольовано від інших жестів. І дійсно, цим жестом часто користуються впевнені в собі люди, особи, що займають керівні посади, або люди з обмеженою жестикуляцією. Використовуючи цей жест, вони передають інформацію своєю самовпевненістю.



Цей жест дуже часто використовується в умовах субординації і може бути ізольованим жестом, що позначає впевнену або "позицію всезнаючого". Люди керівної ланки часто застосовують цей жест, коли віддають розпорядження або поради своїм підлеглим, він дуже поширений серед бухгалтерів, юристів, менеджерів тощо.

Цей жест має два варіанти: руки шпилем вгору і руки шпилем вниз.

Перше положення зазвичай приймається тоді, коли мовець виражає свою думку або викладає свої ідеї. Друге положення використовується тоді, коли людина не говорить, а слухає. Жінки частіше використовують положення рук шпилем вниз, ніж шпилем вгору. Коли при положенні рук шпилем вгору в говорить голова відкинута назад, у нього з'являється наліт самовдоволення і зарозумілості.



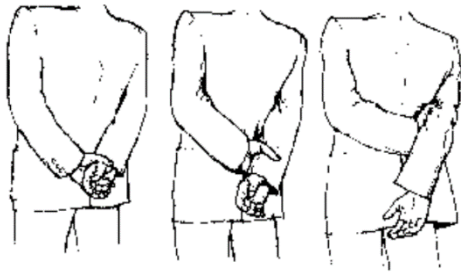
Хоча в цілому шпильоподібний жест розцінюється як позитивний сигнал, він може бути використаний як при позитивних, так і при негативних обставин, і тому може бути неправильно витлумачений. Наприклад, агент з продажу, що пропонує свій товар потенційному покупцеві, може звернути увагу на ряд позитивних жестів, які надійшли від покупця під час переговорів. Це можуть бути і оголені долоні, і нахил вперед, і піднята вгору голова тощо. Припустимо, що до кінця переговорів клієнт робить шпильоподібний жест. Якщо за цим жестом, у відповідь на пропозицію агента дати своє рішення, піде серія позитивних жестів, агент отримає сигнал про те, що можна завершити переговори, питати про замовлення і бути впевненим в тому, що він прийме замовлення. З іншого боку, якщо за шпильоподібним жестом (особливо, якщо він був зроблений в кінці презентації товару) слідкує ряд негативних жестів, таких як схрещування рук на грудях, закидання ноги на ногу, блукаючий погляд і численні жести, пов'язані з маніпуляцією рук у особи, то це говорить про те, що покупець прийняв тверде рішення не купувати цей товар і хоче позбутися від агента з продажу. В обох випадках "шпиль-жест" означає впевненість в собі, але один має позитивне значення, а інший веде до негативних наслідків для агента.

Закладання рук за спину. Було відмічено, що багато чоловіків - членів Британської королівської сім'ї - мають звичку ходити з високо піднятою головою, виставленим підборіддям і з закладеними за спину руками. Але не тільки члени Лондонського королівського сімейства використовують цей жест, він характерний

для королівських династій багатьох країн. У повсякденному житті цей жест використовується поліцейським на чергуванні, директором місцевої школи, які проходять через шкільний двір, старшими військовими чинами і людьми на відповідальних посадах. Тому це вважається жестом впевненого в собі людини з почуттям переваги над іншими. Він дозволяє людині підсвідомо відкривати свої вразливі частини тіла, такі як шлунок, серце, горло.

Проте поліцейські, озброєні вогнепальною зброєю, рідко закладають руки за спину, але зате часто використовують агресивний жест "руки на стегна". Створюється враження, що зброя саме по собі додає людині вагомість, тому необхідність в підтвердженні важливості своєї персони додатковим жестом відпаде.

Жест "руки в замок за спиною" відрізняється від жесту "закладання рук за спину з захопленням зап'ястя", який говорить про те, що людина засмучена і намагається взяти себе в руки. У цьому випадку одна рука захоплює зап'ясті так міцно, наче вона намагається утримати її від нанесення удару. Цікаво, що чим



більше сердиться людину, тим вище пересувається її рука по спині. Людина справа, наприклад, проявляє більше зусилля для самоконтролю, ніж людина посередині, тому що рука захоплює вже передпліччя, а не просто кисть руки. Саме від цього жесту пішов вислів "Візьми себе в руки!" Цей жест

часто використовується агентами з продажу, коли під час візиту до потенційного покупця їх прийняли не відразу, а попросили почекати в приймальні. Це поганий прийом, використовуваний агентом для того, щоб приховати свою нервозність, і спостережливий покупець напевно відчує це. Якщо цей жест замінити на "руки в замок за спиною", то з'явиться відчуття заспокоєння і впевненості в собі.

Акцентування великих пальців. Великі пальці рук позначають силу характеру його особи. Виставлення великих пальців рук говорить про владність, перевагу і навіть агресивність людини. Однак цей жест потрібно розглядати в сукупності з іншими жестами. Відкриті великі пальці є позитивним сигналом. Часто жест присутній в позі суворого начальника в суспільстві зі своїми підлеглими. Люди, що носять новий привабливий одяг, частіше використовують цей жест, ніж люди, одягнені в застарілий несучасний одяг.

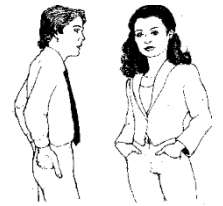


Великі пальці, що позначають перевагу, стають ще більш красномовним жестом в разі, якщо людина говорить абсолютно протилежні жесту слова. Візьміть для прикладу, ситуацію, коли адвокат, звертаючись до суду м'яким низьким голосом говорить: "Пані та панове присяжні засідателі. На мою скромну думку..." в той час, як великі пальці його рук чітко виділяються, а голова «зарозуміло» відкинута назад. В результаті, у суду присяжних засідателів з'явиться відчуття, що адвокат нещирий і навіть помпезний. Якби він дійсно хотів постати скромним, він повинен був би звернутися абсолютно по-іншому: зробити крок назустріч суду, розстебнувши



піджак, розкривши долоні і злегка опутивши погляд для виразу покірності і смиренності.

Великі пальці рук дуже часто виглядають з кишень людини, іноді навіть із задніх кишень штанів, щоб приховати доміантність людини в даній ситуації. Жінки також вдаються до цього жесту, орім того, любителі цього жесту часто встають навшпиньки, щоб стати вище зростом.



Інший популярний жест - схрещені на грудях руки з виставленими великими пальцями рук. Цей жест передає подвійний сигнал - перший про негативний або оборонне ставлення (схрещені руки) плюс почуття переваги (виражене великими пальцями рук). Людина, що застосовує цей жест, звичайно грає одним або обома пальцями, а для стоячого положення характерно погойдується на підборах.



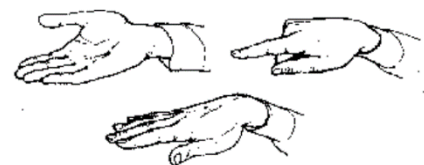
Жест з акцентуванням великих пальців використовується також для вираження глузування або зневажливого ставлення до людини, на яку вказують великим пальцем. Наприклад, якщо чоловік, звертаючись до свого друга, вказує на свою дружину великим пальцем зібраної в кулак руки і каже: "Ці жінки ... вони всі однакові", то він провокує сварку зі своєю дружиною. В цьому випадку жест використовується для того, щоб виставити на посміховисько нещасну жінку. Відповідно, вказівка великим пальцем діє дратівливо на більшість жінок, особливо, якщо це роблять чоловіки. Цей жест не характерний для жінок, хоча іноді вони теж використовують його по відношенню до людей, які їм не подобаються.



4.2. Долоні та рукостискання

Одним з найменш помітних і в той же час найбільш значних невербальних сигналів, є сигнал, який передається долонею людини. Якщо правильно використовувати силу долоні, то вона може надати людині більше авторитету і можливості керувати іншими.

Існує три основних командних жести долоні: положення долоні вгору, положення долоні вниз і положення з вказівним перстом.



Різниця між цими трьома положеннями

видно з такого прикладу: припустимо, вам потрібно попросити кого-небудь підняти коробку і переставити її на інше місце в кімнаті. Припустимо також, що використовувати при цьому ми будемо одні і ті ж слова, говорити їх одним тоном голосу і з одним виразом обличчя. Змінюватися буде тільки положення долоні.

Положення відкритої долоні вгору є довірчий, незагрозливий жест, що нагадує жест злиденного на вулиці. Людина, яку ми попросили пересунути коробку, не відчує ніякого тиску, і в умовах субординації він сприйматиме це як прохання з вашого боку.

Коли долоня повернута вниз, у вашому жесті негайно з'явиться відтінок начальницької поведінки. У людини, якій ви адресували своє прохання, з'явиться

відчуття, що він отримав наказ пересунути коробку, і може навіть виникнути відчуття ворожнечі до вас, в залежності від ваших з ним взаємин. Наприклад, якщо це ваш колега однакового з вами положення, то він може не виконати ваше прохання, але якби ви його попросили з іншим жестом, коли долоня дивиться вгору, то він би це зробив. Якщо людина, до якої ви звернулися із проханням, ваш підлеглий, то він виконає її без заперечень, тому що в такому випадку ви маєте право використовувати цей жест.

Жест, коли пальці руки стиснуті в кулак, і разом з виставленим вказівним пальцем вся конфігурація стає схожою на своерідну палицю, за допомогою якої людину примушують до підпорядкування. Жест "вказати на предмет" є одним з найбільш дратівливих, що використовуються людиною в процесі мовлення, особливо якщо він збігається за змістом зі сказаними словами. Якщо у вас є звичка вказувати пальцем, постарайтеся замінити цей жест, змінивши положення долоні вгору або вниз, і ви побачите, що досягнете великих успіхів у відносинах з іншими.

Рукоштовування. Сучасна форма цього древнього привітального ритуалу виражається в тому, що люди простягають один одному руки і злегка струшують їх, що в більшості англійських країн робиться в моменти вітання і прощання. Зазвичай при рукоштовуванні зчеплені руки похитують від 3 до 7 разів.

Домінуюче і покірне рукоштовування. Через рукоштовування передається один з трьох типів можливих взаємин. Перше - перевага: "Ця людина намагається чинити на мене тиск. Краще бути з ним обережніше". Друге - покірність, поступливість: "Я можу чинити тиск на цю людину. Він буде робити так, як побажаю". Третє - рівність: "Мені подобається ця людина. Ми з ним будемо добре спілкуватися". Ця інформація передається неусвідомлено, але при певному тренуванні і цілеспрямованому застосуванні того чи іншого рукоштовування можна зробити безпосередній вплив на результат вашої зустрічі з іншими людьми.



Під час владного рукоштовування ваша рука захоплює руку іншої людини (на малюнку ваша рука в чорному манжеті) таким чином, що ваша долоня розгорнута вниз. Зовсім необов'язково, щоб ваша рука була розгорнута горизонтально, але важливо, щоб вона була повернута вниз щодо руки іншої людини. Тим самим ви повідомляєте йому, що хочете головувати в процесі спілкування з цією людиною. Більшість людей першими простягають руку для рукоштовування, а й користуються владним способом рукоштовування.

Собака проявляє покірність тим, що лягає на спину і підставляє своє горло нападнику, людина ж для прояву покірності використовує розгорнуте вгору положення долоні. Це рукоштовування відрізняється від владного рукоштовування тим, що ви протягуєте руку, розгорнувши її долонею вгору. Це буває особливо необхідно в ситуаціях, коли ви хочете віддати ініціативу іншій людині, або дозволяєте йому відчувати себе господарем становища.

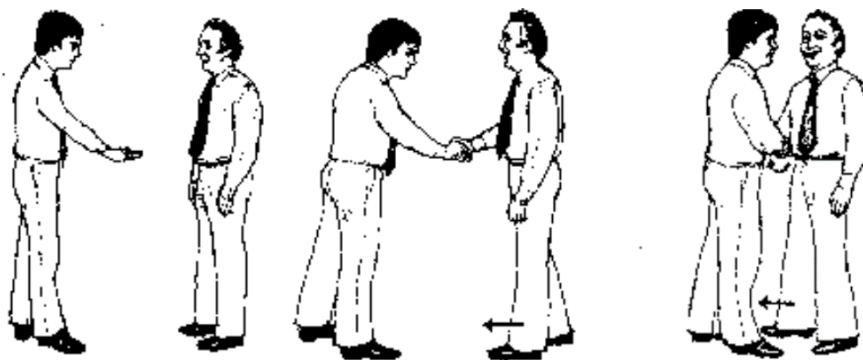
Однак, необхідно мати на увазі, що можливі обставини, при яких становище долоні вгору не обов'язково буде трактуватися як прояв покірності. Наприклад,

людина страждає артритом рук і тому змушений обмінюватися слабким рукостисканням, в цих умовах дуже просто примусити його до покірного типу рукостискання. Хірурги, артисти, художники і музиканти, для яких професійно важливі чуйні руки, зазвичай обмінюються млявим рукостисканням, щоб захистити свої руки.

Щоб повністю визначитися щодо намірів людини, поспостерігайте за його подальшою, після привітання, поведінкою; поступлива людина буде характеризуватися іншими жестами поступливості, а владний проявить свою агресивність.

Коли рукостисканням обмінюються дві владні людини, між ними відбувається символічна боротьба, під час якої кожен намагається підпорядкувати собі руку іншого. В результаті виходить рукостискання, при якому обидві руки залишаються у вертикальному положенні, а обидва людини відчувають один до одного почуття поваги і взаєморозуміння. Саме такого рукостискання навчає батько свого сина, кажучи: "Давай привітаємося як чоловіки".

Коли людина вітається з вами владним рукостисканням, важко не тільки схилити його до поступливого типу рукостискання але й зробити це непомітним чином. Існує простий спосіб "роззброєння" владного партнера, який дає вам можливість не тільки повернути собі ініціативу, а й спантеличити іншого вторгненням в його особисту зону. Щоб навчитися цьому способу обеззброєння, необхідно потренувати наступні рухи: коли ви берете руку, зробіть крок вперед лівою ногою, потім переставте праву ногу вперед і встаньте зліва перед цією людиною, просуваючись в його особисту зону. Потім, для завершення маневру, ліву ногу поставте за правою і струсіть руку партнера. Ця тактика дозволяє вам вирівняти становище рук або розгорнути руку іншої людини до поступливого типу рукостискання. Вона також дозволяє вам стати господарем становища, тому що ви порушили його інтимну зону.



Проаналізуйте свою поведінку під час обміну рукостисканнями і простежте, якою ногою (правою чи лівою) робите ви крок вперед в той момент, коли протягуєте руку. Більшість людей роблять це правою ногою, і тому знаходяться в дуже не вигідному становищі в разі домінуючого рукостискання, тому що у них мало місця і простору для маневрів, а це дозволяє іншому стати господарем становища. Відпрацюйте рух назустріч партнеру з лівої ноги, в такому положенні значно простіше нейтралізувати домінантне рукостискання і брати верх у взаєминах.

Хто повинен першим пропонувати руку для рукоштовкання. Хоча загальноновизнано, що при знайомстві необхідно обмінюватися рукоштовканням, існують деякі обставини, при яких не слід першому протягувати руку для рукоштовкання. З огляду на те, що рукоштовкання є ознакою гостинності, необхідно поставити собі кілька запитань перед тим, як стати ініціатором рукоштовкання: "Як мене зустрічають? Чи раді мені?" Торгових агентів спеціально навчають правила - не пропонувати рукоштовкання покупцеві, до якого вони зайшли без запрошення і без попередньої домовленості, тому що це може негативно позначитися на ділі, тому що покупець може бути вам зовсім не радий, а ви примушуєте його робити те, що йому не хочеться. Знову ж таки, люди, які страждають на артрит, і люди з ніжними пальцями можуть стати в оборонну позу, якщо ви нав'яже їм своє рукоштовкання.

Різні види рукоштовкання. Домінантне рукоштовкання є найбільш агресивним видом рукоштовкання, тому що воно дає людині мало шансів на встановлення відносин рівнопартнерства. Цей тип рукоштовкань характерний для агресивного, владного чоловіка, який завжди є ініціатором рукоштовкання і жестом руки, з долонею спрямованою вниз, змушує людину підкорятися, тому що йому доводиться керувати рукою, оберненою долонею вгору.

Існує кілька способів поводження з доміантним рукоштовканням. Ви можете користуватися описаним вище способом, заснованим на ланцюжку кроків, але іноді його важко застосовувати, тому що зазвичай рука автора жесту буває жорсткою і напруженою, що не дозволяє провести такий маневр. Дуже простий спосіб - обхопити руку людини зверху за зап'ястя і потім струсити її. При такому способі ви стаєте господарем становища, тому що берете верх над рукою іншої людини, а так як це може збити з пантелику людину з владними намірами, ми рекомендуємо використовувати це рукоштовкання з певними заходами.

4.3. Руки як бар'єри

Укриття за який-небудь перегородкою є природна реакція людини, яку він засвоює ще в ранньому дитинстві для самозбереження. Розміщуючи одну або обидві руки у себе на грудях, ми утворимо бар'єр. Це є явним сигналом того, що людина відчуває небезпеку або загрозу.

В одному можна бути впевненим, якщо людина нервує або приймає критичну або захисну позу, він схрещує руки у себе на грудях. Це є явним сигналом того, що він відчуває небезпеку або загрозу.

Дослідження, проведені по вивченню цього жесту, дали цікаві результати. Групу студентів попросили відвідати ряд лекцій і під час лекцій сидіти розслаблено і невимушено, не закидаючи ногу за ногу і не схрещуючи рук на грудях. В кінці лекції був проведений тест на засвоєння і запам'ятовування матеріалу, а також фіксувалося відношення студентів до лектора. Друга група студентів виконала те ж саме, тільки вони слухали лекції зі схрещеними, міцно стиснутими руками. Результати показали, що друга група засвоїла на 38% інформації менше, ніж перша. У другій групі думка про лектора і щодо самої лекції була більш критичною.

Ці дослідження показують, що, коли людина слухає і схрещує руки на грудях, у нього не тільки складається негативне ставлення до виступаючого, але він, до того ж, звертає менше уваги на те, що він чує. Тому всі навчальні центри повинні в аудиторіях мати стільці з підлокітниками, що дозволить учням сидіти з нескрещеними на грудях руками.

Багато людей стверджують, що у них звичка складати руки на грудях, тому що це більш зручна поза. Цей жест буде зручним, якщо він відповідає вашому настрою; тобто, якщо у вас знервований, критично-налаштоване стан, цей жест здається вам дуже зручним для вашого настрою. Пам'ятайте, що в процесі комунікації надходить від людини невербальна інформація що має великий вплив на реципієнта. Може бути вам і зручно сидіти, схрестивши руки на грудях, або з напруженою спиною і витягнутою шиєю, але, як показали дослідження, це чинить негативний вплив на реципієнта.



Руки, схрещені на грудях. Коли слухаючий схрещує руки на грудях, у нього не тільки складається негативне ставлення до виступаючого, але він, до того ж, звертає менше уваги на те, що він чує. Якщо використовувати повний жест схрещування рук, то оточуючим стає очевидно, що ви відчуваєте почуття страху. Іноді ми замінюємо його частковим, неповним схрещування, при якому одна рука розміщується впоперек тіла, беручи другу руку в районі ліктя.

Тримати себе за руку. Іншим поширеним варіантом неповного бар'єру є жест, при якому людина тримає саму себе за руки. Цей жест зазвичай використовується людьми, які стоять перед великою аудиторією при отриманні нагороди або при проголошенні промови. Цей жест дозволяє людині відновлювати відчуття емоційної безпеки, яке вона відчувала у дитинстві, коли батьки тримали її за руку при небезпечних обставинах.



Простий, але ефективний спосіб змусити людину розімкнути руки - це дати йому в руки ручку, книгу, папір, будь-який предмет, беручи який, він витягне руки вперед. Тим самим він прийме більш відкрите положення, і, його ставлення зміниться. Можна також попросити людину нахилитися вперед, щоб краще розглянути якусь річ, в результаті чого він теж розімкнеться руки. Іншим корисним прийомом буде нахил вперед, зроблений з відкритими долонями, і питання: "Я бачу, що у вас є питання. Що б ви хотіли запитати?" Або "А що ви думаєте з цього приводу?" А потім відкинутися спиною на спинку стільця, показуючи, що настала його черга для висловлювань. Пред'являючи йому свої долоні на огляд, ви повідомляєте невербальним способом, що хотіли б від свого партнера відкритого і чесного відповіді. Ніколи не продовжуйте представлення свого товару після того, як бачите, що потенційний покупець несподівано склав руки на грудях, і намагайтеся з'ясувати причину, чому він це зробив.

.Схрещування рук, посилене стисненням пальців в кулак. Якщо крім схрещування рук на грудях, людина ще стискає пальці в кулак - це говорить про його ворожу і наступальну позицію. Часто це супроводжується стиснутими зубами і почервонілим обличчям, в такому випадку може слідувати словесний або фізичний напад. Необхідний заспокійливий жест із застосуванням відкритих долонь, щоб виявити причину, яка призвела до таких ворожим жестам (якщо ви її ще не знаєте). Людина, що використовує серію цих жестів, знаходиться в атакуючому положенні, на відміну від людини, яка посіла оборонну, захисну позицію за допомогою схрещування рук на грудях.

Кисті схрещених рук на плечовій частині руки. Ви можете помітити, що цей вид схрещених рук характеризується тим, що кисті рук впираються в плече протилежної руки, щоб закріпити положення рук, виключити, будь-яку спробу розтиснути руки і підставити груди під удар. Кисті рук так міцно можуть упиратися в плече, що пальці і фаланги пальців стають білими, тому що кров до них не надходить.

Цей жест можна часто побачити в приймальні доктора або стоматолога, або в салоні літака перед злетом у людей, вперше здійснюють політ на літаку. Він позначає стримування негативних відчуттів.

У середовищі юристів можна спостерігати ситуацію, як прокурор і захисник склали обидва руки на грудях, але у прокурора пальці рук стиснуті в кулак, а у захисника охоплюють плечову частину руки.

Соціальний статус впливає на характер жесту, пов'язаного зі схрещуванням рук. Людина, що займає більш високе соціальне становище, може підкреслити свою перевагу тим, що буде постійно тримати руки схрещеними в присутності людей, тільки що йому представлених.

Замасковані жести, пов'язані зі схрещуванням рук. Замасковані жести, пов'язані з схрещуванням рук є дуже витонченими, вдосконаленими жестами, до яких вдаються люди, які постійно перебувають в центрі уваги. До цієї категорії людей ставляться політичні діячі, комівояжери, телевізійні коментатори та інші, хто не хоче, щоб їх глядачі помітили їх невпевненість або нервозність. Під час виконання цього жесту рука рухається поперек тіла у напрямку до іншої руки, але замість того, щоб вхопитися за цю руку, вона торкається до сумочки, браслету, годинника, запонок або будь-якого іншого предмету, що знаходиться на протилежній руці або поряд з нею. І знов утворюється бар'єр і затверджується стан безпеки.



Питання для самоконтролю

1. Що таке жести, і яку роль вони відіграють у невербальній комунікації?
2. Які чотири основні типи жестів виділяє Давид Левіс, і які їхні функції?
3. Як культурний контекст впливає на сприйняття одних і тих самих жестів (наприклад, “ОК”, “лайк”, “піднятий палець”)?
4. Що може означати потирання долонь у різних ситуаціях, і як інтерпретувати цей жест?
5. У чому полягає різниця між домінантним, покірним і рівноправним рукостисканням?
6. Як інтерпретуються «руки, складені в шпиль» і які варіанти цього жесту існують?
7. Яке значення мають жести, що створюють бар'єр, наприклад схрещені руки на грудях, у міжособистісному спілкуванні?
8. Якими способами можна зняти оборонну позицію співрозмовника, викликану жестикуляцією рук?

ТЕМА 5. ПЕРЕДАЧА ІНФОРМАЦІЇ ЗА ДОПОМОГОЮ ПОЛОЖЕННЯ НІГ ТА ТІЛА. МОВА РУХІВ ТІЛА ПРИ ПРОВЕДЕННІ ПЕРЕГОВОРІВ

План лекції

- 5.1. Передача інформації за допомогою положення ніг та тіла
- 5.2. Відкриті та закриті пози
- 5.3. Захисний бар'єр, сформований за допомогою ніг
- 5.4. Способи вираження зацікавленості, та прийняття або неприйняття людини в своє коло
- 5.5. Як провести співбесіду або переговори з двома особами
- 5.6. Розташування учасників при спілкуванні в положенні сидячи

5.1. Передача інформації за допомогою положення ніг та тіла

Передача інформації через положення ніг і тіла належить до невербальної комунікації, яка відіграє важливу роль у міжособистісних взаємодіях. Позиція тіла, жести, постава та рухи ніг можуть надавати додаткову інформацію про емоційний стан, наміри або ставлення співрозмовника.

У вас ніколи не було відчуття, що людина, з якою ви розмовляєте, знаходиться не з вами, хоча і робить вигляд, що йому подобається ваше суспільство? Якщо зняти цю ситуацію фотокамерою, то ми побачимо, що голова людини повернена до вас і в наявності доброзичливі ознаки - усмішка і кивання головою, але тіло своїм поворотом і нога вказують в протилежну від вас сторону, до виходу, або на іншу людину. Поворот тіла і напрям носка ноги вказує на напрямок його думок, по ним можна визначити, куди б він хотів піти.

На рисунку зображено двоє людей, які розмовляють на ходу, проходячи в двері: людина зліва намагається затримати увагу співрозмовника, але той хоче продовжувати свій рух в тому напрямку, куди вказує його тіло, хоча його голова повернута і свідчить про його зацікавленості. Але тільки тоді, коли людина праворуч тілом повернеться до іншого, може відбутися розмова взаємозацікавлених людей.



Було відмічено, що часто під час переговорів людина, яка вирішила припинити переговори або хоче вийти, повертає тіло або розгортає ноги в бік найближчого виходу. Якщо під час бесіди віч-на-віч ви звернули увагу на такі сигнали, необхідно зробити щось таке, що зацікавило б вашого співрозмовника або першому запропонувати закінчити переговори, що дозволяє вам залишитися господарем становища.

Розглянемо декілька поз.

1. *Закрита поза (перехрещені руки та ноги):* може свідчити про захисну або відчужену позицію, дискомфорт або невпевненість. Іноді це показник напруги або спроба створити бар'єр між собою і співрозмовником.
2. *Відкрита поза (розслаблені руки, не перехрещені ноги):* сигналізує про готовність до спілкування, впевненість і відкритість до взаємодії. Це може показувати позитивне ставлення та зацікавленість.
3. *Направленість ніг:* ноги, направлені прямо на співрозмовника, можуть вказувати на зацікавленість у бесіді. Якщо ноги звернені вбік або до виходу, це може бути ознакою бажання припинити розмову або втекти від ситуації.

4. *Перехресування ніг в сидячому положенні*: перехреснені ноги можуть відображати комфорт, але в деяких випадках також можуть свідчити про бажання захиститися або уникати конфлікту.
5. *Зайнята або активна поза*: якщо людина сидить або стоїть прямо з рівною спиною, це свідчить про впевненість і зосередженість. Нахил вперед під час розмови демонструє інтерес та залученість.
6. *Рух ніг*: постійний рух або биття ногами може бути ознакою тривоги, нервозності або дискомфорту. Непосидючість ніг може вказувати на нетерпіння або бажання швидше завершити розмову.

Ці сигнали, хоч і можуть бути суб'єктивними, допомагають краще розуміти емоції та наміри співрозмовників, особливо у випадках, коли вербальне спілкування недостатнє або не завжди щире.

5.2. Відкриті та закриті пози

Відкриті пози в невербальному спілкуванні є важливим елементом, оскільки вони часто сигналізують про доброзичливість, впевненість та готовність до взаємодії. Наведемо декілька прикладів таких позицій та їх пояснень:

1. Розправлені плечі і розслаблене тіло - означає відкритість до співрозмовника, впевненість у собі, готовність до спілкування.

Приклад: людина стоїть або сидить з рівною поставою, плечі розслаблені, без схрещених рук або ніг.

2. Руки не схрещені - означає відсутність бар'єрів у спілкуванні, відкритість до думок співрозмовника.

Приклад: людина тримає руки вздовж тіла або вільно кладе їх на стіл, що сигналізує про те, що вона готова до діалогу.

3. Розкриті долоні - означає щирість, довіру, чесність.

Приклад: під час розмови людина показує свої долоні, не ховаючи їх в кишені або за спиною. Це створює відчуття відкритості й чесності.

4. Контакт очима - означає інтерес до співрозмовника, впевненість у розмові.

Приклад: людина підтримує контакт очима під час розмови, не уникає його і не відводить погляд.

5. Нахил тіла вперед - означає зацікавленість у темі розмови та співрозмовнику.

Приклад: під час діалогу людина нахиляється трохи вперед, що демонструє її зацікавленість у тому, що говорить інша сторона.

6. Стійка з рівними ногами - означає впевненість у собі та стабільність.

Приклад: людина стоїть з рівно розставленими ногами, не перехреснюючи їх, що показує баланс і відкритість.

7. Повернене до співрозмовника тіло - означає повну увагу до співрозмовника, відкритість до взаємодії.

Приклад: людина повертає все тіло до іншого, а не лише голову або плечі, що підкреслює зацікавленість.

8. Посмішка - означає дружельюбність, комфорт у спілкуванні, довіру.

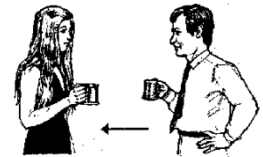
Приклад: легка, щира посмішка сигналізує про відкритість і готовність до співпраці.

Ці відкриті пози вказують на готовність до позитивної взаємодії та можуть допомогти покращити якість спілкування, особливо у професійному чи особистому середовищі.

Потрібно зазначити, що фізична відстань між людьми, які спілкуються, залежить від інтимності їх відносин. Те, під яким кутом стоять люди по відношенню один до одного, теж дає інформацію про їхні стосунки і взаємини. *Наприклад, люди більшості англomовних країн стоять під час бесіди під кутом 90 градусів. На рисунку зображені дві людини, тіла яких розгорнуті у напрямку до уявної вершини трикутника. Така поза є невербальним запрошенням до третього людини приєднатися до них, вставши на місце цієї третьої точки. Ці дві людини на малюнку демонструють рівність соціального стану, що видно з їх однакових жестів і пози, а кут, під яким тіла повернені один одному, вказує на невимушений характер їх бесіди. Якщо в компанію приймається четверта людина, то утворюється квадрат, а якщо п'ятий, то формуються - два трикутника або коло.*



Закрита поза використовується там, де необхідно встановити відносини власності або інтимності, то кут між тілами зменшується до нуля градусів.



Відстань між двома людьми, що стоять в закритій позиції, зазвичай менше, ніж при відкритій позиції.

Крім звичайних жестів залицяння, обидва партнери можуть віддзеркалює свої жести, якщо вони зацікавлені один в одному.

Закрита позиція може також застосовуватися для вираження невербального виклику вороже налаштованих один до одного людей.

5.3. Захисний бар'єр, сформований за допомогою ніг

Подібно захисним бар'єрам, сформованим за допомогою рук, перехрещення ніг є ознакою негативного або оборонного стану людини.

Існує дві основні пози зі схрещеними ногами в сидячому положенні - (класичне) стандартне закладення ноги на ногу і поза, коли закинута нога нагадує цифру "4".

Європейський спосіб закидання ноги на ногу. Одна нога акуратно лежить на іншій, зазвичай права на лівій - це нормальне положення схрещених ніг, що використовується європейцями, і може використовуватися для вираження схвильованого стану, стриманою або захисної позиції. Це, однак, - один з допоміжних жестів, який супроводжується іншими негативними жестами, і не повинен інтерпретуватися у відриві від контексту. Наприклад, люди часто сидять закинувши нога на ногу під час лекцій або під час довгого сидіння на незручних стільцях. Часто люди використовують цей жест в холодну погоду. Коли закинута нога на ногу супроводжується ще й схрещуванням рук на грудях, це означає, що людина "відключилась" від розмови. Агенту з продажу нерозумно було б навіть намагатися питати покупця, який прийняв таку позу, про



його рішення, і слід задати декілька уточнюючих питань, щоб з'ясувати його заперечення. Йому слід відверто звернутися до покупцеві, нахилившись вперед, долоні вгору, і сказати: "Я бачу у вас є якісь ідеї з цього приводу. Мені було б цікаво дізнатися вашу думку". А потім відкинутися на спинку стільця, показуючи, що настала черга для покупця висловлюватися з проблеми. Це дає можливість покупцеві висловити свою думку.

Закидання ноги на ногу з освітою кута. Цей спосіб закидання ноги на ногу свідчить про те, що тут присутній дух суперництва і протиріччя. Ця манера сидіти дуже популярна серед американців чоловічої статі, що мають бійцівський характер. Тому, маючи справу з американцями, важко визначити, вкладають вони якийсь сенс в цей жест чи ні, зате з англійцями такої проблеми не існує.



Закладання ноги на ногу з фіксацією ноги руками. Людина зі швидкою реакцією, якого дуже важко переконати в суперечці, часто сидить закинувши ногу на ногу і обхопивши ногу руками. Це ознака твердого, впертого людини, до якого потрібен спеціальний підхід для досягнення спільної мови.

Коли ви будете присутні на нараді або на прийомі, зверніть увагу на невелику групу людей, що стоять зі схрещеними ногами і складеними на грудях руками. При спостереженні ви побачите, що всі вони стоять на значно більшій відстані один від одного, ніж це прийнято і, якщо вони одягнені в піджак або жакет, гудзики будуть наглухо застебнуті. Якби ви запитали цих людей, то виявили б, що або один з них, або всі вони не знайомі один з одним. Саме так стоять люди в тому випадку, якщо серед них знаходиться незнайомиць. А потім зверніть увагу на іншу невелику групу, в якій люди стоять з розслабленими руками, розкритими долонями, розстебнутими піджаками, розслабленим виразом обличчя, з опорою на одну ногу, в той час як інша нога повернена носком у бік інших членів групи. Всі члени цієї групи легко проникають в інтимні зони один одного. При уважному спостереженні стає ясно, що люди цієї групи особисто знайомі один з одним або є друзями. Наступного разу, приєднуючись до групи незнайомих вам людей, що стоять у відкритій дружній манері, встаньте в позу зі схрещеними ногами і зі складеними на грудях руками. Один за іншим решта членів групи теж візьмуть цю позу і будуть перебувати в ній до тих пір, поки ви не відійдете від них. Потім відійдіть убік і подивіться, як, один за іншим, члени групи знову візьмуть свою первісну відкриту позу.



5.4. Способи вираження зацікавленості, та прийняття або неприйняття людини в своє коло

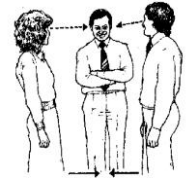
Трикутна позиція як відкритого, так і закритого типу може використовуватися для вираження прийняття або неприйняття людини в вашу компанію.

На рисунку показана трикутна позиція, при якій дві людини приймають в свою компанію третього.



Якщо третя особа хоче приєднатися до двох розмовляючих людей, які стоять в закритій позиції, то зробити це можна лише в той момент, коли їх тіла розгорнуті під кутом один до одного у напрямку до уявної вершини трикутника.

Якщо третя людина неприємна у цій компанії, то двоє перших зберігають закриту позицію і повертають в бік третього тільки свої голови, визнаючи його фізична присутність, але становище їхніх тіл говорить про те, що вони не запрошують його тут затримуватися. Часто на початку розмови люди можуть стояти у відкритій трикутній позиції, але поступово двоє з них можуть сформувати закриту позицію, тим самим виключаючи третього зі своєї компанії. Таке розташування сил в трикутнику має підказати третій людині, що слід залишити цю групу, щоб не опинитися в незручному становищі.



Якщо людина зацікавлена в своєму співрозмовнику, то сидячи зі схрещеними ногами, він прийме таке положення, при якому його схрещені коліна будуть спрямовані на цю людину. Якщо співрозмовник теж в ньому зацікавлений, то його схрещені коліна теж будуть спрямовані в його бік, як показано на рисунку. У міру того, як вони починають захоплюватися один одним, вони починають копіювати руху і жести один одного і утворюють закриту позицію, яка виключає інших присутніх, як, наприклад, людину, що сидить праворуч. Людина, що сидить праворуч, могла би взяти участь в їх бесіді тільки в тому випадку, якщо він візьме стілець і поставить його перед цією парочкою, тим самим утворюючи трикутник.



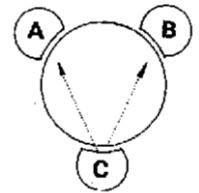
Ноги найчастіше вказують напрямком, в якому людина хотіла б йти, але вони також вказують на людину привабливу і цікаву для вас. Уявіть, що ви перебуваєте на якомусь прийомі, і там ви звернули увагу на групу, що складається з трьох чоловіків і однієї дуже привабливої жінки. Схоже, що говорять в основному чоловіки, а жінка просто слухає. Раптом ви помічаєте цікаву річ - всі троє чоловіків стоять, повернувши носок ноги в сторону жінки. Це невербальний сигнал, яким всі троє говорять жінці, що вони нею зацікавлені. Підсвідомо жінка відчуває ці вказівні жести і готова залишатися в центрі цієї групи до тих пір, поки їй надають увагу. На рисунку вона стоїть, поставивши обидві ноги в нейтральну позицію, але час від часу вона може переміщати ногу в сторону того чоловіка, якого знаходить привабливішим їх всіх. Ви також помітите, що вона крадькома поглядає на чоловіка, що стоїть із закладеними за пояс пальцями.



5.5. Як провести співбесіду або переговори з двома особами

Припустимо, що вам, пану С, потрібно провести співбесіду або переговори з панамі А і В. Припустимо також, що або з волі випадку, або спеціально, ви розташовуєтеся за круглим столом в трикутному порядку.

Скажімо, що пан А дуже говіркий і задає безліч питань, а пан В весь час мовчить. Коли А звертається до вас із запитанням, як відповісти йому таким чином, щоб В не відчував себе виключеним з розмови? Постарайтеся використувувати простий, але високоефективний прийом, що допомагає включити людини в бесіду: коли А задає питання, в процесі відповіді подивіться спочатку на нього, а потім поверніть голову в сторону В, потім знову в сторону А, потім подивіться на В, і так до тих пір, поки ви підійдете до кінця вашого висловлювання. У цей момент дивіться на А, який поставив запитання, і ставте крапку. Цей прийом дозволяє панові В відчувати, що він теж залучений в розмову, а вам це допоможе завоювати прихильність цієї людини, і можете в разі потреби розраховувати на його підтримку в переговорах.



5.6. Розташування учасників при спілкуванні в положенні сидячи

Розглянемо наступну ситуацію: ви займаєте керівну посаду, і вам потрібно викликати до себе і поговорити з підлеглим, який незадовільно виконує свої обов'язки. При цьому ви припускаєте ставити прямі запитання, що вимагають прямих відповідей, і припускаєте чинити тиск на підлеглого. У той же самий час вам потрібно буде проявити увагу і розуміння його проблем, а в деяких випадках і згоду з його позицією. Як передати всю гаму цих нюансів за допомогою положення корпусу тіла?

1. Оскільки справа відбувається в вашому кабінеті, ви можете вийти з-за свого столу і сісти навпроти вашого підлеглого з іншого боку столу (партнерська позиція).

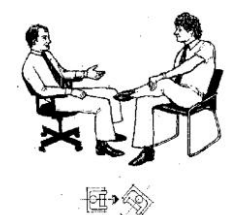
2. Вашого підлеглого слід посадити на стійкий стілець без підлокітників, що дозволить йому вільно проявити свої жести і рухи тіла, за якими ви краще дізнаєтеся про його справжні наміри.

3. Вам слід сісти на стілець з підлокітниками, який вертиться, що дасть вам можливість краще контролювати ситуацію і приховати ваші жести і реакції.

У даній ситуації можна використувувати три основних кутових дислокації. Як трикутна позиція в положенні стоячи так і відкрита трикутна позиція в положенні сидячи дозволяє надати позі невимушену, неофіційну забарвлення і є відмінною дислокацією на початковій стадії бесіди. При такій дислокації ви зможете висловити своє невербальне згоду з підлеглим за допомогою копіювання його жестів. Як і при положенні стоячи, корпуси тіл обох учасників спрямовані на третю точку трикутника, а трикутне розташування висловлює взаєморозуміння.



Розгорнувши свій стілець безпосередньо на підлеглого, ви невербально повідомляєте йому, що вимагаєте прямих відповідей на свої питання. Поєднуючи це положення з діловим поглядом і практичною відсутністю міміки і жестів, ви піддасте свого підлеглого невербальному тиску. Якщо, наприклад, після вашого питання він, відповідаючи, потре повіку або губи, а потім відведе очі вбік, розгорніть своє крісло так, щоб опинитися прямо навпроти нього і



спитайте: "Ви абсолютно в цьому впевнені?" Цим простим рухом ви надасте невербального тиску на нього і змусите його сказати чисту правду.

Коли ви маєте в своєму розпорядженні своє тіло під прямим кутом до співрозмовника, ви знімаєте з нього всякий тиск. Це чудове положення, при якому можна задати делікатні питання, заохочуючи до відвертих відповідей на ваші питання без будь-якого тиску з вашого боку. Якщо ж він виявився міцним горішком, є сенс знову повернутися до прямого розвороту тіла і знову чинити на нього тиск, щоб домогтися істини.



Якщо ви хочете знайти спільну мову зі своїм співрозмовником, використовуйте трикутну диспозицію. Якщо вам необхідно натиснути за рахунок невербалики, використовуйте диспозицію прямого розвороту тіла. Диспозиція під кутом справа дозволить вашому співрозмовникові діяти на власний розсуд і висловлювати свої думки без вашого невербального тиску на нього. Мало хто коли-небудь звертав увагу на те, яку роль відіграє положення тіла в сенсі надання тиску на інших і отримання від них потрібної реакції.

Оволодіння цими прийомами вимагає досить багато часу і практики, але незабаром вони стають природними. Якщо ваша професія пов'язана зі спілкуванням з людьми, то вам необхідно опанувати майстерністю маніпулювання своїм тілом і використання крутиться стільця в цих цілях. У нашому повсякденному спілкуванні з оточуючими такі прийоми, як напрямок ступенів ніг, розташування корпусу тіла в поєднанні з такими жестами, як відкриті долоні, легкий нахил вперед, легкий нахил голови в бік і посмішка - не тільки допоможуть зробити ваше суспільство приємним для оточуючих, але і змусять їх розділяти вашу точку зору.



Питання для самоконтролю

1. Які сигнали може подавати положення ніг під час розмови, і що вони можуть означати у контексті міжособистісної комунікації?
2. Чим відрізняється відкрита поза від закритої, і які емоційні стани вони можуть відображати?
3. Яке значення має напрямок носків ніг під час бесіди або переговорів?
4. Як можна інтерпретувати перехрещування ніг у сидячому положенні залежно від конкретної ситуації?
5. Що таке трикутна позиція в груповому спілкуванні, і як вона вказує на прийняття або виключення особи зі спілкування?
6. Яким чином можна залучити до розмови мовчазного співрозмовника під час переговорів із двома особами?
7. Які три основні способи розташування тіла при сидінні використовують для досягнення різних цілей під час переговорів?
8. Як можна за допомогою положення корпусу та міміки посилити чи послабити тиск на співрозмовника під час ділової розмови?

ТЕМА 6. СПОСОБИ ШТУЧНОГО ПІДВИЩЕННЯ СТАТУСУ ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ ПЕРЕМОВИН

План лекції

- 6.1. Невербальні засоби культури спілкування та поведінки
- 6.2. Способи штучного підвищення статусу за допомогою невербальних засобів
- 6.3. Підвищення статусу людини за рахунок маніпуляцій з кріслом
- 6.4. Розташування меблів
- 6.5. Розміщення учасників перемовин

6.1. Невербальні засоби культури спілкування та поведінки

Людина з високою культурою спілкування дотримується загальноприйнятих норм і ефективно використовує різні форми та засоби взаємодії. Вона легко знаходить спільну мову з іншими, базуючись на позитивних комунікативних налаштуваннях, а її жести, міміка та пантоміміка відображають доброзичливе ставлення. Її очі відкриті, міміка виразна, а погляд живий, що свідчить про здатність до ефективного спілкування. Погляд на неї не викликає тривоги. Під час розмови її голос може змінюватися за висотою, але залишається ритмічним та мелодійним.

Така людина впевнена в собі, має високу самооцінку, що відображається в її поставі. Її положення тіла розслаблене, плечі вільно опущені, а голова тримається прямо. Рухи рук вільні, а жести широкі, що свідчить про відкритість. Вона нахиляється та повертається до співрозмовників, м'яко посміхається і спокійно, відкрито дивиться їм в очі, запрошуючи до діалогу та співпраці.

Сьогодні відомо про єдність тіла і духу. Недарма кажуть, що "у здоровому тілі – здоровий дух". Там, де невербальна мова є гармонійною, стоїть людина з багатим духовним світом, яка демонструє високий рівень моральної та психологічної культури спілкування. Цей рівень проявляється через невербальні сигнали. І навіть якщо така людина переживає неприємності чи має поганий настрій, вона вміє це приховувати.

Про тісний зв'язок між невербальною комунікацією та людськими відчуттями (зоровими, слуховими і кінестетичними) свідчать сучасні дослідження у сфері психології та психотерапії, зокрема нейролінгвістичне програмування (НЛП). Вчені з'ясували, що під час реакції на запитання або спілкування люди спершу несвідомо формують певні образи, розмовляють із собою або відчувають скелетно-м'язові рухи. Обираючи одну з цих трьох систем для обробки інформації, це можна визначити за допомогою невербальних сигналів, особливо спостерігаючи за рухами очей. Якщо очі спрямовані вгору, людина конструює або відтворює зорові образи. Опускання очей вниз вправо вказує на уявлення слухових образів, а вниз і вліво – на кінестетичні відчуття.

Знаючи, у якій системі – зоровій, слуховій чи кінестетичній – відбувається обробка інформації в мозку людини, можна краще зрозуміти її. Така інформація допомагає подолати бар'єри у спілкуванні. Наприклад, Френк Пьюселик, спеціаліст із нейролінгвістичного програмування, наголошував, що в бізнесі варто враховувати ці особливості. Якщо людина мислить образами, для досягнення

успіху потрібно допомогти їй створити звичні зорові чи слухові образи через відповідні запитання або використовувати близькі їй вирази (наприклад, "Ви впораетесь краще за інших"). Такі фрази сприятливо впливають на людину.

Таким чином, невербальні засоби комунікації дозволяють свідомо працювати з підсвідомістю і досягати позитивних результатів. Нові відкриття у сфері невербальної комунікації свідчать про існування двох паралельних каналів: вербального і невербального, кожен із яких має свої специфічні функції. За новою гіпотезою, невербальна комунікація передає смислові установки через поведінку, тоді як мова передає значення через слова. Все більше даних підтверджує, що невербальні засоби і підсвідомі механізми відіграють значно більшу роль у процесах мислення та спілкування, ніж вважалося раніше.

Також доведено, що розвиток здатності інтерпретувати невербальну поведінку залежить від етапів розвитку людини. Спочатку вона розпізнає окремі елементи поведінки інших на основі жестів і міміки, трактуючи лише окремі дії. З розвитком здібностей до розшифровки невербальної комунікації, людина починає сприймати комплекс засобів у контексті ситуації. Вона не тільки розпізнає емоційні стани партнерів по спілкуванню, але й адекватно оцінює їхнє ставлення одне до одного. З часом людина вчиться не лише аналізувати невербальну поведінку, а й використовувати жести, міміку та пантоміміку для регулювання стосунків.

Під час спілкування люди розвиваються, опановують нові засоби взаєморозуміння і здобувають унікальні знання про людський світ. Як писав Лорд Честерфілд у своїх "Листах до сина", більш важлива освіта полягає у вивченні людей і читанні їх, ніж у вивченні книг.

Культура спілкування та поведінки. Культура спілкування відображає рівень вихованості, поваги до співрозмовника і вміння будувати конструктивний діалог. Людина з високою культурою спілкування:

- *дотримується етичних норм* - використовує ввічливі форми спілкування, демонструє повагу до чужої думки;
- *контролює невербальні сигнали* - вміє усвідомлено використовувати міміку, жести та інтонацію, щоб підсилювати свої слова або коригувати комунікативний процес;
- *читає невербальні сигнали співрозмовника* - розуміє невербальні підказки, що допомагає краще зрозуміти емоційний стан співрозмовника і підлаштувати свою поведінку для збереження гармонії в розмові.

Невербальні засоби спілкування та культура поведінки є невід'ємною частиною соціальних взаємодій. Опанування цих навичок сприяє кращому порозумінню, ефективнішому вирішенню конфліктів та побудові міцних стосунків.

6.2. Способи штучного підвищення статусу за допомогою невербальних засобів

Ефективність ділового спілкування підвищується, коли всі засоби комунікації (вербальні та невербальні) гармонійно поєднуються з дотриманням норм службового етикету. Під час першої зустрічі люди, як правило, звертають

увагу на зовнішній вигляд один одного. Тому одяг ділової людини повинен бути охайним і відповідати ситуації. Вибір вбрання залежить від часу зустрічі (день чи вечір), пори року (літо чи зима) та формальності заходу (офіційна чи неформальна зустріч). Наприклад, на діловій зустрічі недоречними будуть відкрите вбрання, різкий парфум або надто яскравий макіяж.

При привітанні важливо трохи нахилити голову, дочекатися відповіді співрозмовника та, посміхнувшись, підійти до нього, дотримуючись необхідної дистанції. Господар зустрічі повинен спочатку запропонувати гостю сісти, а потім сісти сам. Якщо господар бажає, щоб гостю було комфортно, він може дозволити гостю самостійно обрати місце для сидіння. Гостю також варто запропонувати таке розташування, щоб він не сидів спиною до дверей або інших людей, оскільки це може викликати дискомфорт або тривогу.

На завершення розмови доцільно встати, привітно попрощатися, підкресливши досягнуті позитивні результати та висловивши надію на майбутні зустрічі. Щоб проявити особливу увагу та пошану до співрозмовника, важливо зустріти його біля дверей та провести після завершення зустрічі.

Невербальне спілкування відіграє важливу роль у створенні і підтриманні статусу під час перемовин. Розглянемо кілька способів штучного підвищення статусу за допомогою невербальних засобів.

1. Постава та поза

Пряма постава: сидіти або стояти з рівною спиною і розправленими плечима створює образ впевненості і сили. Це демонструє вашу готовність до взаємодії та контроль над ситуацією.

Відкриті жести: використання відкритих, розмашистих жестів (без схрещених рук чи ніг) показує, що ви впевнені в собі і відкриті до комунікації.

Зайняття простору: тримайте руки на столі або використовуйте інші способи, щоб зайняти більше простору навколо себе. Це підсвідомо вказує на домінування.

2. Контакт очей

Тривалий зоровий контакт: установлення та підтримка прямого зорового контакту демонструє впевненість і вплив (50% часу - сприймається як підтримка контакту, доброзичливий погляд 60– 70% часу на співрозмовника – він подобається нам). Важливо не уникати погляду співрозмовника, оскільки це може сприйматися як ознака слабкості або сумніву.

Збалансованість контакту: надмірний контакт очей може створити дискомфорт, тому важливо підтримувати баланс між контактами та перервами. Привітний, з посмішкою, короткочасний погляд на очі розглядається як сигнал позитивного ставлення, зацікавленості, симпатії, прагнення контакту. При тривалому спілкуванні етикет вимагає дивитися не в очі, а на обличчя, не фіксує увагу на очах співрозмовника. Пильний погляд у вічі розглядається як прояв ворожості – не треба дивитися надто уважно ні на кого.

Діловий погляд - під час вирішення ділових питань варто використовувати діловий погляд, спрямований на область трикутника «очі-ніс», створюючи враження серйозності та зосередженості на розмові.

У випадку *дружнього спілкування* погляд краще опускати нижче – на трикутник «очі-вуста», що демонструє відкритість і бажання підтримувати дружні відносини.

Інтимний погляд, що охоплює зону від очей до грудей, свідчить про особистий інтерес.

Погляд *з-під лоба* може свідчити як про інтерес, так і про ворожість. Якщо він супроводжується піднятими бровами або посмішкою, це сигналізує про зацікавленість. Якщо ж брови опущені, куточки рота опущені або обличчя виглядає похмурим, це може вказувати на підозру або іронічне ставлення.

Якщо ваш співрозмовник викликає негативні емоції або намагається тиснути на вас, дивіться йому на перенісся – у так зване «третє око». Це допоможе зміцнити вашу позицію і знизити вплив співрозмовника.

3. Тон голосу та інтонація

Низький, стабільний тон: голос нижчого тону часто асоціюється з владою та впевненістю. Намагайтеся говорити чітко, уникати різких змін інтонації, що може видати нервовість.

Спокійна мова: уникання поспіху, рівномірний темп мови та чіткість демонструють контроль над ситуацією. Спокійний тембр і розмірені паузи допомагають створити враження впевненості.

4. Мова тіла

Уникання нервових рухів: надмірне торкання обличчя, перебирання предметів або нервові жести сигналізують про невпевненість. Натомість намагайтеся робити зважені, чіткі рухи.

М'які, але контрольовані жести: жести повинні підкреслювати вашу мову, а не відволікати від неї. Чіткі та впевнені рухи руками підсилюють враження впливу. Використовувати правильні риторичні жести, насамперед, підсилювальні (ритмічні рухи рукою, руками, указкою в такт мовлення). Вказівні жести слід робити долонею, а не пальцем, інакше це виглядає як прояв агресивності.

5. Мовчання та паузи

Використання мовчання: стратегічні паузи після ключових заяв дозволяють партнеру обдумати сказане і підсилюють значимість ваших слів. Мовчання також може створювати відчуття напруги, змушуючи іншу сторону поступитися.

Спокійні реакції: після складних або провокаційних питань робіть паузи перед відповіддю. Це свідчить про те, що ви контролюєте ситуацію і не реагуєте емоційно.

6. Позиціонування у просторі

Розташування за столом: якщо це можливо, вибирайте центральне або домінуюче місце за столом – воно часто вважається ознакою влади. Також можна використовувати висоту стільця для підсвідомого впливу.

Відстань між вами і партнером: контролюйте особистий простір. Тримайте певну дистанцію, щоб підкреслити формальність та статусність, але водночас не створюйте надмірної відстані, яка може бути сприйнята як відстороненість.

7. Міміка

Контрольована міміка: тримайте обличчя спокійним і невимушеним. Уникайте гримас або непотрібної емоційної реакції на слова співрозмовника, що може показати нестабільність.

Легка посмішка: впевненість можна підкреслити невеликою, контрольованою посмішкою в потрібні моменти. Це покаже вашу спокійну впевненість, але уникайте нещирих або надмірних посмішок. Посмішка в спілкуванні виконує безліч функцій: вона робить людину, що усміхається, привабливішою, створює враження доброзичливості; викликає позитивні емоції у співрозмовника та легко передається; покращує настрій самого мовця; сприяє продовженню контакту; задіює близько 40 м'язів обличчя, що допомагає запобігти передчасним зморшкам; зменшує больові відчуття. Ознакою щирої усмішки є рухливість брів під час усмішки, тоді як нерухомі брови і усмішка лише губами свідчать про її нещирість.

8. Дотик та фізичний контакт

Зважені дотики: якщо це доречно і культурно прийнятно, короткий, м'який дотик до плеча або рук може додати нотки особистого контакту та впевненості, але надмірний або невчасний дотик може створити дискомфорт.

Рукостискання: важливий елемент невербальної комунікації на початку перемовин. Впевнене, сильне рукостискання свідчить про впевненість, але не варто тиснути занадто сильно, щоб не створити негативне враження.

9. Зовнішній вигляд

Одяг та аксесуари: офіційний та професійний стиль одягу автоматично підвищує сприйняття статусу. Якісні аксесуари, наприклад годинник або ручка, підсилюють ваш образ. Комунікативну позицію людини посилює темний традиційний одяг, добротний матеріал, контраст темних та білих тонів. Підсилюють вплив високі капелюшки, каблуки, окуляри у темній роговій оправі. Виграшно виглядає чистий, акуратний одяг. Соковиті кольори одягу характеризують людину як життєрадісну, успішну. Посилює комунікативну позицію того, хто говорить помірна модність його одягу.

Зачіска: висока зачіска збільшує статус її носія. Цікаво, що блондинок сприймають зазвичай як більш привабливих, але при цьому поверхневих, неглибоких у судженнях, а брюнеток сприймають як серйозніших, розумніших, компетентніших. Коротка зачіска чоловіка говорить про його діяльність, невисокий інтелект, довге волосся – про творчий початок, інтелектуальність.

Силует: підсилює позицію людини прямокутний силует одягу (і, навпаки, кулястий силует, рукав реглан, м'які светри, джинси послаблюють комунікативну позицію того, хто говорить). Чим ближче силует людини до прямокутника, тим ефективніше враження. Костюм для чоловіка, традиційний англійський костюм для жінки (з підплічниками) створюють враження авторитетної, компетентної, надійної людини.

Статура: висока, атлетична статура посилюють комунікативну позицію людини. Високі люди мають великий авторитет.

Фізична привабливість: фізична привабливість людини асоціюється у людей із позитивними людськими якостями. Фізично привабливі люди сприймаються

оточуючими як товариські, популярні, успішні, переконливі (спроможні переконувати), щасливі, які мають багато друзів.

Охайність: дотримання загальної чистоти та доглянутого вигляду демонструє самодисципліну та професіоналізм.

10. Хода

Рух у процесі спілкування треба також правильно використовувати. Під час виступу перед аудиторією рекомендується нахилитися у бік аудиторії, простягати руки у бік слухачів, виходити до них із-за трибуни, походжати аудиторією. Створює позитивне враження помірковано енергійна хода, бадьорість рухів. Не слід тримати на ходу руки в кишенях – це сприймається як вияв скритності, невпевненості.

11. Маніпуляції з предметами

Маніпуляції з предметами (окулярами, ручками, олівцями, сигаретами, малювання абстрактних візерунків на папері, подзвякування ключами тощо) не рекомендуються в процесі спілкування, вони видають негативний настрій людини, її утруднення, нерішучість, тобто те, що демонструвати не варто.

Ці невербальні техніки дозволяють підвищити власний статус під час перемовин, створити враження впевненості та авторитету, що може вплинути на результат перемовин на вашу користь.

6.3. Підвищення статусу людини за рахунок маніпуляцій з кріслом

Маніпуляції з кріслом є тонким, але ефективним способом підвищити статус під час переговорів або зустрічей. Ці невербальні техніки базуються на тому, як людина використовує своє місце в просторі, щоб демонструвати контроль і впевненість. В якості прикладу наведено кілька способів підвищення статусу за рахунок крісла:

1. Вибір місця за столом

Сидіння на чільному місці: вибір місця, яке знаходиться в центрі або голові столу, може створити враження влади. Таке розташування дає вам можливість встановити контакт з усіма присутніми і підсвідомо вказує на те, що ви контролюєте ситуацію.

Уникання крайніх місць: сидіння на краю столу може сприйматися як менш впливова позиція, тому краще уникати таких місць, якщо хочете підкреслити свій статус.

2. Регулювання висоти крісла

Підняття крісла: регулювання висоти крісла так, щоб ви сиділи трохи вище за інших, надає вам психологічну перевагу. Це створює враження фізичної домінантності, що може підсвідомо сприйматися як ознака високого статусу.

Вирівнювання висоти: якщо ви сидите на одному рівні з іншими, це допомагає зберегти баланс і рівність в перемовинах. Але коли ваше крісло вище, це підкреслює домінування.

3. Положення тіла в кріслі

Розслаблена, але впевнена поза: легкий нахил назад, спокійно розслаблені плечі і руки на підлокітниках створюють враження контролю і самовпевненості.

Така позиція говорить, що ви впевнені у своїх силах і не потребуєте зайвого напруження.

Не нахилийтеся вперед надто часто: надмірний нахил вперед може створити враження занепокоєння або прагнення до схвалення, що може знизити ваш статус. Однак, короткий нахил вперед під час важливих моментів розмови може бути використаний для підкреслення уваги.

4. Зайняття простору

Широкі положення рук на підлокітниках: розміщення обох рук на підлокітниках або злегка розкинуті руки на столі сигналізують про контроль над простором і підвищену впевненість у собі.

Відсутність закритої пози: схрещені ноги або руки можуть сигналізувати про закритість або невпевненість. Натомість відкрита поза показує готовність до взаємодії та впевненість у своїй позиції.

5. Повороти крісла

Легкі повороти: якщо ваше крісло обертається, невеликі повороти під час розмови можуть вказувати на вашу впевненість і невимушеність. Це також може підкреслити контроль над ситуацією, але варто уникати занадто частих або різких рухів, які можуть виглядати нервово.

Фіксоване положення тіла: сидіння прямо і стабільно в кріслі, без зайвих рухів, створює відчуття сили та стабільності, що підвищує ваш статус.

6. Відстань від столу

Контрольована дистанція: якщо ви сидите трохи далі від столу, це може вказувати на самовпевненість і контроль над ситуацією, тому що ви не потребуєте нахилитися або робити зусилля для взаємодії.

Зближення в ключові моменти: у важливі моменти перемовин можна наблизитися до столу, що підкреслить вашу зацікавленість або важливість сказаного.

7. Орієнтація крісла

Направлення на співрозмовника: завжди повертайтеся безпосередньо до свого співрозмовника, коли говорите. Це показує, що ви контролюєте комунікацію і приділяєте увагу співрозмовнику, підкреслюючи свій статус.

Не відвертайтеся від співрозмовника: відвертання від співрозмовника під час розмови може бути сприйняте як неповага або невпевненість.

8. Контроль над простором крісла

Не змінюйте позицію занадто часто: часті зміни позиції або рухи в кріслі можуть сигналізувати про нервовість. Краще залишатися в стабільній, комфортній позиції, яка демонструє впевненість.

Використання підлокітників: використання підлокітників для підтримки вашого тіла може демонструвати силу та комфортність у вашому становищі.

9. Вибір типу крісла

Крісло з підлокітниками та високою спинкою: якщо є можливість вибору, віддайте перевагу кріслу з високою спинкою і підлокітниками. Такі крісла зазвичай асоціюються з владою та авторитетом, підвищуючи ваш статус в очах інших.

Використання великих крісел: сидіння в більших, об'ємних кріслах може зробити вас фізично більш значущим і підсвідомо вплинути на сприйняття вашого статусу як домінуючого.

Ці маніпуляції з кріслом допоможуть вам виглядати впевнено і створити враження високого статусу під час переговорів.

6.4. Розташування меблів

Розташування меблів під час перемовин відіграє важливу роль у невербальному спілкуванні, оскільки воно може впливати на відчуття комфорту, рівноправності, довіри та настрою учасників. Ось кілька прикладів того, як меблі можуть впливати на взаємодію:

1. Форма та розташування столу. *Круглий стіл* символізує рівність і сприяє більш відкритій та дружній атмосфері, оскільки всі учасники знаходяться на однаковій відстані один від одного. *Прямокутний стіл* може підкреслювати ієрархію. Особа, яка сидить на чолі столу, має більший контроль та владу. *Овальний стіл* комбінує елементи рівності та структури, часто використовується для того, щоб сприяти конструктивному діалогу, але з певною організацією.

2. Відстань між учасниками. *Більша відстань між учасниками* може створювати відчуття відчуженості, стриманості або формальності. *Ближча відстань* сприяє більш особистій взаємодії, але може також викликати дискомфорт у випадку, коли люди не відчувають довіри.

3. Розташування стільців. *Лінійне розташування* (навпроти або поруч) впливає на конкуренцію чи кооперацію. Учасники, які сидять навпроти один одного, можуть сприймати переговори як протистояння, тоді як сидіння поруч чи під кутом сприяє співпраці та злагодженню інтересів. *Симетричність* також має значення: асиметричне розташування стільців може створити відчуття дисбалансу, тоді як симетрія сприяє рівноправності.

4. Просторове середовище. Важливо, щоб у кімнаті було достатньо простору, щоб учасники почувалися комфортно і не були стиснуті. Занадто тісне середовище може викликати напруженість.

5. Зоровий контакт. Меблі мають бути розташовані так, щоб учасники могли підтримувати зоровий контакт. Це сприяє довірі та взаєморозумінню.

Тож, правильно організоване розташування меблів може суттєво вплинути на ефективність переговорів, покращуючи невербальну комунікацію та сприяючи конструктивному діалогу.

6.5. Розміщення учасників перемовин

Розміщення учасників під час перемовин має значний вплив на невербальну комунікацію, оскільки воно може задавати тон взаємодії, демонструвати силу або рівність, сприяти співпраці або викликати суперництво. Основні аспекти впливу розташування на невербальне спілкування:

1. Навпроти одне одного.

Конкуренція та протистояння: коли учасники сидять один навпроти одного через стіл, це часто сприймається як конфронтаційне розташування. Це

підкреслює відмінності та може підштовхнути до суперництва, оскільки учасники несвідомо сприймають себе як суперників.

Фокус на зоровий контакт: зоровий контакт є важливим елементом у цьому випадку, що може підвищувати напругу, але також сприяти більш прямій комунікації.

2. Поруч або під кутом

Співпраця та партнерство: коли учасники сидять поруч або під кутом один до одного, це сприяє відчуттю співпраці. Така позиція більше налаштована на спільне вирішення проблем і пошук консенсусу.

Менша напруга: позиція під кутом дозволяє уникнути прямого зорового контакту на тривалий час, що може зменшити відчуття тиску і допомогти більш невимушеній розмові.

3. Сидіння обабіч великого столу

Ієрархія та контроль: якщо один із учасників сидить на чолі стола, а інші вздовж нього, це часто сигналізує про розподіл влади. Особа на чолі має більше контролю над ситуацією, а інші учасники можуть сприймати це як підпорядковану позицію.

Формалізація процесу: таке розміщення може підкреслити формальність зустрічі, де обговорення відбувається за встановленими правилами, а рішення приймаються централізовано.

4. Круглий стіл

Рівноправність: сидіння за круглим столом передбачає рівність між учасниками. Усі знаходяться на однаковій відстані один від одного, що створює відчуття відкритості та демократичності обговорення.

Групова співпраця: це розміщення сприяє груповій динаміці, коли всі учасники можуть однаково долучатися до дискусії і не відчувають переваги чи тиску з боку інших.

5. Фронтальне розміщення (як у презентаціях)

Пасивна участь: якщо учасники розташовані так, що всі вони звернені в один бік (наприклад, як під час презентацій або лекцій), це сигналізує про пасивну участь тих, хто сидить перед виступаючим. Такий формат не сприяє діалогу, а радше фокусується на односторонній комунікації.

6. Відстань між учасниками

Просторова близькість та довіра: чим ближче сидять учасники, тим більше це сприяє інтимній та довірливій розмові. Однак надмірно близька відстань може викликати дискомфорт, особливо в професійному середовищі, якщо сторони не знайомі або між ними існує напруга.

Відстань як захист: більша відстань може використовуватися для захисту або стриманості. Учасники можуть несвідомо відступати від конфліктних тем, уникаючи близького контакту.

Розташування учасників на перемовинах несе важливе невербальне повідомлення. Воно може створювати атмосферу рівноправності, співпраці чи, навпаки, підкреслювати ієрархію та протистояння. Щоб досягти конструктивного діалогу, важливо враховувати цей фактор та вибирати розташування відповідно до бажаного результату переговорів.

? Питання для самоконтролю

1. Які основні невербальні засоби культури спілкування вказують на впевненість і відкритість людини?
2. Як невербальна поведінка може свідчити про домінування під час перемовин?
3. Яким чином регулювання висоти крісла впливає на сприйняття статусу учасника переговорів?
4. Чим відрізняється діловий зоровий контакт від інтимного або дружнього?
5. Як постава та поза впливають на формування враження про статус людини?
6. Яку роль відіграє розташування меблів у створенні ієрархії або рівності між учасниками переговорів?
7. Як розміщення учасників переговорів може підштовхнути до співпраці або конкуренції?
8. Які особливості зовнішнього вигляду підвищують комунікативний статус людини?
9. Чому не рекомендується маніпулювати предметами під час переговорів?
10. Як стратегічне використання пауз і мовчання впливає на підвищення впливу у спілкуванні?

ТЕМА 7. ТРАДИЦІ НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У РІЗНИХ КРАЇНАХ

План лекції

- 7.1. Традиції європейської невербальної комунікації
- 7.2. Традиції невербальної комунікації країн Сходу
- 7.3. Традиції невербальної комунікації африканських країн
- 7.4. Традиції невербальної комунікації країн американського континенту

7.1. Традиції європейської невербальної комунікації

Європейські традиції невербальної комунікації відзначаються різноманітністю і багатшаровістю, що обумовлено культурними особливостями різних країн. Основні елементи невербальної комунікації включають жести, міміку, тілесні рухи, дистанцію під час спілкування, а також погляд і фізичний контакт.

1. Дистанція під час спілкування. У європейській культурі особистий простір має важливе значення. Наприклад, у Північній Європі (Німеччина, Нідерланди, Скандинавські країни) під час спілкування люди дотримуються більшої фізичної дистанції, ніж у Південній Європі (Італія, Іспанія, Греція), де дозволено ближчий контакт.

2. Погляд. У європейських культурах зоровий контакт вважається важливим елементом комунікації. В деяких країнах, таких як Франція та Італія, прямий погляд свідчить про відкритість і зацікавленість, у той час як надмірний або тривалий погляд може сприйматися як агресія чи неввічливість у більш стриманих культурах, наприклад, у Великій Британії.

3. Міміка і жести. Жестикуляція в Європі також відрізняється в залежності від регіону. Наприклад, південні європейці (італійці, іспанці) відомі своєю виразною жестикуляцією, тоді як жителі північних країн (Швеція, Фінляндія) використовують менше жестів і більше зосереджуються на стриманих виразах обличчя.

4. Посмішка. У деяких європейських країнах, таких як Великобританія чи Німеччина, посмішка використовується більш економно, і може сигналізувати про щирість або ввічливість. В Італії та Іспанії посмішка є частиною відкритої та теплої комунікації, використовується значно частіше.

5. Фізичний контакт. В європейських культурах також різний підхід до дотиків. Наприклад, у Франції та Італії прийнято вітатися поцілунками в щоку, тоді як у північних країнах це може сприйматися як вторгнення в особистий простір.

Таким чином, традиції невербальної комунікації в Європі залежать від національних особливостей, але вони відіграють ключову роль у формуванні взаєморозуміння і встановленні довіри між людьми.

НІМЕЧЧИНА. Німці не дуже багато п'ють на ділових зустрічах. Приймаються подарунки – писанки, рушники, репродукції відомих картин.

Жести. Підняті брови означають здивування чи ідеєю. Вважаючи якийсь вислів божевільним, німець лясає себе долонею по чолю. Малювати на чолі спіралі вказівним пальцем теж означає «Божевільна ідея». Кільце з вказівного

і великого пальців має подвійне значення: 1. Ти – ніхто, нуль; 2. Все добре. У Німеччині при розмові дистанція «втягнутої руки» замала. Німець відступить ще на пів-кроку.

Німці часто піднімають брови вгору на знак захоплення чиєїсь ідеєю.

Німецький студент піднімає 2 пальці, коли хоче щось сказати. А у нас – руку. Після блискучої лекції не аплодують, а стукають кісточками пальців по столу. Палець, розміщений між вказівним і середнім пальцем (фіга) є в Німеччині, Голландії та Данії запрошенням до сексу.

ФРАНЦІЯ. Французи надають великого значення ввічливості. Коли вас пропускають вперед, йдіть першим, не затримуйтеся. Але ієрархія в стосунках дуже важлива. На велику нараду чи зустріч входить першим той, хто займає більш високу посаду чи має вищий ранг. Надають великого значення дистанції спілкування. Неприпустимо її зменшувати, за винятком рукостискання. При знайомстві необхідно подати свою візитну картку, де зазначено закінчений вищий навчальний заклад, вчений ступінь чи звання.

Жести. Французи з підозрою ставляться до занадто явного прояву почуттів. Кільце з вказівного і великого пальців означає «нуль». Це вираз негативних емоцій, тобто: «ти – ніхто». Доторкнутися до віка означає – «ти, братику, забагато говориш, але мало справи робиш!»

Вияв захвату – три пальці, складені разом, підносяться до рота, і посилається повітряний поцілунок.

Потирання основи носа – вияв попередження, що людині не слід довіряти. Якщо француз потирає вказівним пальцем під носом, він попереджає «тут щось нечисто», «обережно», «цим людям не можна довіряти». Цей жест дуже близький італійському постукуванню вказівним пальцем по носі, все одно, праворуч або ліворуч; це означає: «Стережися», «попереду небезпека», «схоже, вони щось задумали». Роги з вказівного та мізинця означають «ти рогоносець». Виставлений вгору середній палець руки і наша вітчизняний «дуля» мають однаковий зміст. У Франції і у нас приставлений до скроні палець означає дурість.

Якщо француз потирає підборіддя – йому наскучив предмет розмови.

У Франції людина може зобразити жест «напідпитку», затиснувши ніс в кулак і покрутивши його.

У Франції грубим сексуальним жестом є клацання пальцями одночасно обох рук і поплескування долонею однієї руки по стиснутому кулаку іншої.

Жестикулюють французи 80 раз на годину, тобто приблизно 1,2 рази на хвилину.

Подарунки. Квіти – лілеї. Не можна дарувати хризантеми. При першій зустрічі не треба дарувати нічого. Як подарунки доречні: компакт-диски з класичною музикою книги, сувеніри, художні альбоми.

Одяг - тільки натуральний, дуже якісний. Синій колір – колір жалоби. Не люблять і сіро-зелену гаму.

ІТАЛІЯ. При переговорах – рукостискання, але допускаються й обійми.

Жести. Нахил голови вперед означає ствердження, назад – заперечення. Постукування по голові означають, що думка нерозумна. Постукування по носі означає – будьте обережні, попереду небезпека, він щось задумав.

Прощаючись, долоню розвертають до себе і роблять рухи вперед-назад, ніби окликаючи. Це може викликати непорозуміння в тих, хто незнайомий з цим жестом. Якщо ви простягнете на прощання руку італійцеві, щоб він потиснув її, він страшенно образиться – в Італії прийнято як вітати, так і прощатися з співрозмовником – сердечно цілувати його в обидві щоки.

Рух пальця зліва направо означає легкий осуд, заклик прислухатися або погрозу. Коли італійці починають рахувати від одного до п'яти, цей жест позначає «1», а вказівний палець означає «2». Доторкнутися до мочки вуха – образа. Негативний жест у неаполітанців, теж дещо для нас незвичний, це піднята вгору голова при несхвально відкопленій нижній губі. В Італії дистанція при розмові на відстань простягнутої руки – завелика. Італієць на півкроку наблизиться до вас. Торкаючись пальцем до віка, італієць висловить свою доброзичливість: «Я бачу, ти добрий хлопець». Типовий жест італійців – долоня у формі човника – означає питання, заклик до пояснення. Жест кільце означає «дупа». «Роги», утворені з вказівного пальця і мізинця, служать італійцям для того, щоб «відвести лихе око».

Для італійця наша жестикуляція та вираз обличчя невиразні. Їм здається, що ми незацікавлені в тому, що відбувається.

Подарунки. На Різдво та інші загальні свята – пляшка коньяку. Гарний тон – запросити в оперу і на спільну вечерю після неї. Квіти – гвоздики. Біла акація – весільний подарунок, символізує високе і чисте кохання. Білі лілії – велич, багатство, пишнота.

Одяг – чоловіки – елегантний костюм, жінки – в одязі не більше 3 тонів. Необхідно мати відповідний одяг для церкви.

ІСПАНІЯ. *Жести.* Торкатися мочки вуха – образливо. Нахил голови вбік – зацікавленість, опущена голова – негативне або критичне ставлення. В Іспанії жест доторкнутися до віка означає сумнів у правдивості ваших слів.

В Італії, Іспанії жест «коза» є образливим і позначає «ти олень» або ж «ти дурний, тупий».

Хитання головою зліва направо – здивування, спричинене незрозумілою поведінкою. Звук «тсс» – заклик до тиші, в Америці – вислів захоплення.

У години сієсти (з 1 год. дня до 5 год. вечора), коли вони відпочивають від спеки, іспанців не варто турбувати, якщо не хочете виявитися неввічливими. При запрошенні на сніданок слід відмовитися, оскільки це просто прояв ввічливості. Також варто відмовитися після другого запрошення, і тільки після третього запрошення його можна приймати, оскільки воно буде щирим, а не формальним і проявом ввічливості. В Іспанії не прийнято приходити в точно призначений час. Як правило, слід спізнитися на 15-20 хвилин. У поїзді обов'язково запропонуйте вашим сусідам закусити разом з вами. Вони відмовляться, так само як і ви повинні це зробити, якщо це буде запропоновано.

ГРЕЦІЯ. В деяких країнах, наприклад в Греції, жест «різко викинути великий палець вгору» означає «замовчи» або «придурок», тому можна уявити собі стан американця, який намагається зловити подібним жестом машину в грецькому місті! Жест з підняттям великого пальця у поєднанні з іншими жестами використовується як символ влади і переваги, а також у ситуаціях, коли хто-небудь

вас хоче «розчавити пальцем». Показати греку «козу» – страшна образа. Так натякають, що візаві – рогоносець.

Перше, що може здивувати туриста, що відвідав Грецію, це невідповідність між звичними жестами, які дають зрозуміти «так» і «ні». «По-грецьки «так» звучить – «не», що нашою мовою за звичкою означає, ніби нам відмовляють. Ще греки махають головою вліво-вправо, коли говорять «так», як українці в знак заперечення.

У Греції не махайте рукою на знак прощання – цей жест греки вважають нецензурним. Жест-кільце означає нецензурну пропозицію для чоловіків (натяк на їх гомосексуалізм).

У Греції і Туреччині офіціанту ні в якому разі не можна показувати два пальці (за нашим розумінням – дві кави) – це жорстока образа, подібна до плювка в обличчя.

У Греції сексуальні домагання висловлюються постукуванням пальцем по підборіддю, підморгуванням, свистом і повітряними поцілунками.

У Греції, Туреччині та багатьох інших країнах жест (рука піднята по відношенню до співрозмовника, долоня розкрита) є образливим. Якщо його показали один раз, це означає «замовчи» або те, що співрозмовник дуже багато говорить. Якщо такий жест показаний два раз поспіль, це означає «відчепися».

Господиня будинку обов'язково отримує від гостей подарунок. Дарують в основному квіти або торт, а ще прийнято приносити з собою сік зі свіжих фруктів або домашній сир.

ВЕЛИКА БРИТАНІЯ. Для кращого спілкування й налагодження контактів у Великій Британії треба мати рекомендаційний лист. Необхідно відвідувати неформальні ділові зустрічі, ланчі, обіди, симпозиуми, спортивні змагання. Якщо вас запросили на такий захід, необхідно у відповідь також організувати подібний захід. Необхідно визначити тривалість такого заходу, поцікавившись, скільки часу може приділити партнер, тому що британці надзвичайно цінують час. Якщо запізнитесь хоч на 1 хвилину, відразу ж виявите свою невихованість і неповагу до оточуючих. Якщо вас запрошено, можна спізнитися на 7-10 хвилин, але не можна приходити раніше. Англійці дуже прискіпливі до етикету. В Британії, як ні в якій іншій країні, дуже важливу роль грають манери поведінки за столом. Треба дотримуватися основних правил цього ритуалу. Руки ніколи не кладуться на стіл, вони лежать на колінах. Прибори не перекладаються з руки в руку. Оскільки овочі подаються одночасно з м'ясними стравами, вам слід діяти таким чином: накладаєте маленький шматочок м'яса, за допомогою ножа набираєте на цей шматочок овочів; навчіться витримувати рівновагу: овочі повинні підтримуватися шматочком м'яса на опуклій стороні зубців виделки. Ви повинні домогтися цього, бо якщо ви будете окремо наколювати інгредієнти, вас вважатимуть неввічливим.

А з візитами у них ще складніше: спочатку вам прийде поштою запрошення на зустріч, ви на нього відповісте також поштовою карткою. Прийдете, посидите півгодини, відкланяєтеся і підете додому. Але це ще не все. Потім треба в письмовому вигляді подякувати господині за гостинний прийом.

Рукоштовування можливе тільки при першому знайомстві, надалі – лише усне вітання. При вітанні на значній відстані активізуються невербальні форми

комунікації: посмішка, підняття брів (eye-brow flash), нахил голови, жест рукою. При контактному спілкуванні комуніканти частіше за все знаходяться обличчям до обличчя сидячи або стоячи. Із екстралінгвістичних засобів спілкування найголовнішою є інтонація. Саме правильна інтонація відрізняє свого від інокультурного комуніканта. Найпоширеніша інтонаційна модель падання-підйом (fall-rise) часто супроводжується подібним жестом голови: вниз-вверх. Посмішка – не прояв емоційності, а ввічлива форма спілкування; вона може означати різні емоції: вітання, вдячність, вибачення. В цілому, набір екстралінгвістичних засобів досить обмежений, але їх використання стабільне. Обидві сторони, і адресант, і адресат, беруть активну участь у спілкуванні.

В англійській невербальній традиції істотну роль відіграють такі компоненти ілюстративних жестів руки, як положення і орієнтація долонь. Наприклад, положення рук «долоні вгору», або «palms up», в англійській культурі відповідає висловленню невпевненості мовця. Воно супроводжує слова «Я думаю» або «Мені здається» і в змістовому відношенні доповнює мову приблизно таким чином: «я в сказаному невпевнений і знімаю з себе за нього відповідальність, а тому не слід зі мною на цю тему довго говорити», Положення рук з відкритими долонями вниз, «palms down», показує, що вербальне висловлювання, яке цей жест супроводжує в комунікативному акті, не може бути оскаржене або поставлено під питання, жест «palm down» («долоні вниз») виступає разом із такими англійськими словами та сполученнями, як clearly «очевидно, явно, ясно», absolutely «безумовно, абсолютно, абсолютно», without doubt «безсумнівно, поза всяким сумнівом», і підкреслює незмінність того, що повідомляється, а також сигналізує про впевненість і напористість того, хто жестикулює. Використовуючи цей жест, люди ніби збільшують значущість висловлюваних ними думок та ідей; особливо часто він використовується для переконання співрозмовників у правоті обстоюваної точки зору в суперечках або диспутах. Однак жестова форма «долоня вниз» може мати й інші значення, наприклад, вболівальники ударами долонею вниз супроводжують вираз сильної радості, тріумфу з приводу перемоги улюбленої команди або спортсмена. Крім того, та ж форма може використовуватися лекторами, викладачами та іншими особами, які виступають перед великою аудиторією, не тільки щоб підкреслити важливість висловлюваної ними думки, а й щоб, якщо це необхідно, заспокоїти присутніх в аудиторії людей.

Подарунки. Подарунки можуть розцінюватися як хабарі, що для англійця неприпустимо. Не можна напрошуватися на подарунки. Даруючи подарунки, треба наголосити на їх функціональності. Це можуть бути: запальнички, календарі, записники, фірмові авторучки, на свято – алкогольні напої.

Необхідно не забувати поздоровити партнерів зі святами, підвищення посади, дня народження – будь-якого приводу. Якщо запросили додому, принесіть квіти, шоколад, вино.

Квіти. Не дарують білі лілеї (лише на похорон) та червоні троянди (тільки закохані).

Чай. Перш ніж пити, треба покласти в чашку ситечко, щоб відділити чайнки, потім покласти ситечко в окрему мисочку, туди ж і викидати чайнки. Якщо чай занадто міцний, розбавляють гарячою водою. За столом не цокаються.

Жести. Жестикуляція обмежена. Прощаючись, хитають долонею з боку і бік, а не взад-вперед, як у нас. Піднімаючи брови, англієць висловлює своє скептичне ставлення. Долоня з піднятими пальцями у вигляді букви «V», повернута до співбесідника – перемога, якщо ж при цьому жесті рука повернута долонею до мовця, то жест набуває образливе значення – «замовчи». У більшості країн Європи, однак, V жест в будь-якому випадку позначає «перемога», тому, якщо англієць хоче цим жестом сказати європейцеві, щоб він заткнувся, той буде дивуватися, яку перемогу мав на увазі англієць. У багатьох країнах цей знак також означає цифру «2».

Постукування вказівним пальцем по носі означає конспірацію і таємничість. Коли англієць або іспанець стукає себе по лобі, всім ясно, що він задоволений, і не ким-небудь, а собою.

Якщо англієць має намір когось провчити, він піднімає два пальці, складені разом, що означає «Ну я тобі покажу!». А в США той же жест сприйме як «Ми з тобою хороша команда» або «Ми з тобою нерозлийвода!»

В публічному місці англієць не привертає до себе уваги, не розмахує руками, не розмовляє голосно, цінується вміння мовчати в компанії.

Сідати необхідно на переднє сидіння в таксі.

Не цілують жінкам руки, не роблять компліментів.

Одяг. На офіційні заходи – офіційний одяг. Кожен коледж, клуб, армійський полк чи навчальний заклад має свою краватку. Бажано знати, яку саме краватку носить співбесідник. На обід необхідно приходити в смокінгу, на офіційний вечір треба одягти фрак і рукавички, які знімають, входячи до зали. Жінки не носять яскравий макіяж, одяг – комбінація чорного з білим або рожевим. Волосся – гарна зачіска або зачесане назад.

ФІНЛЯНДІЯ. Багато рішень приймаються в неформальній обстановці, особливо у сауні. Не треба нехтувати такими запрошеннями, але треба відповідати на них відповідно. Жести. Дуже стримані, один жест на годину (італійці – від 80 до 120 разів). Підняті плечі до нерухомої голови – подив. Схилена голова до нерухомого плеча – сумнів. Фіни при прояві симпатії досить часто не використовують жестів взагалі. Однак з використовуваних ними жестів при прояві симпатії найбільшою частотністю відрізняються обійми. Досить часто зустрічається торкання волосся (при спілкуванні з дитиною або коханою людиною). Поцілунок в щоку і погладжування по руці при прояві симпатії у фінів зустрічається дуже рідко.

Подарунки. Подарунки люблять, але вони не повинні бути дорогі, щоб не поставити хазяїв у незручне становище. Квіти дарять жінкам, але не можна дарувати білі лілеї.

7.2. Традиції невербальної комунікації країн Сходу

Традиції невербальної комунікації країн Сходу відзначаються своєю унікальністю та важливістю в міжособистісному спілкуванні. Невербальні сигнали в країнах Сходу, таких як Китай, Японія, Корея, Індія та країни Близького Сходу, часто мають глибоке культурне значення, і їх розуміння є важливим для ефективною комунікації.

1. Дистанція та особистий простір. У східних культурах існує тенденція до дотримання більшої фізичної дистанції під час спілкування. Наприклад, в Японії та Китаї важливо поважати особистий простір, і надмірне наближення до співрозмовника може бути сприйняте як вторгнення або неповага. У той же час, у деяких країнах Близького Сходу фізична близькість під час розмови може бути цілком прийнятною.

2. Поклони. У Японії та Кореї поклон є основною формою вітання та вираження поваги. Глибина поклону залежить від статусу та віку співрозмовника: чим старший або більш впливовий партнер, тим нижчий поклон. Це один з ключових невербальних сигналів, що демонструє субординацію, повагу або подяку.

3. Міміка і емоції. У багатьох країнах Сходу стриманість в прояві емоцій вважається ознакою поваги та самоконтролю. Наприклад, в Японії та Китаї надмірна експресія емоцій, особливо негативних, вважається неприйнятною. Люди можуть приховувати свої справжні почуття за ввічливими посмішками або нейтральними виразами обличчя.

4. Контакт очима. У країнах Сходу прямий і тривалий зоровий контакт може сприйматися як знак агресії або неповаги. Наприклад, в Японії або Кореї при розмові не прийнято постійно дивитися співрозмовнику в очі. Уникаючи прямого погляду, співрозмовники демонструють повагу і скромність. У той час як на Близькому Сході, особливо між людьми одного статі, прямий погляд є нормою і ознакою уваги.

5. Фізичний контакт. У більшості східних країн фізичний контакт під час публічної взаємодії обмежений, особливо між представниками протилежної статі. В Китаї, Японії та Індії обійми або дотики вважаються недоречними під час офіційних зустрічей. У деяких країнах Близького Сходу, фізичний контакт, такий як рукостискання або обійми між чоловіками, є прийнятним, але стосовно жінок це суворо обмежено.

6. Жести. Жести у східних країнах також мають свої особливості. Наприклад: у Китаї та Японії показувати пальцем вважається невічливо, натомість використовують жест з долонею. В Індії та інших країнах Південної Азії жест складання рук разом (намасте) є поширеною формою привітання і виражає повагу. У мусульманських країнах певні жести, наприклад показування підощви взуття, можуть бути вкрай образливими.

7. Поза та рухи тіла. У східних культурах велике значення має поза і поведінка під час розмови. Наприклад, у Китаї або Японії важливо сидіти прямо і не показувати ознак розслаблення, оскільки це може сприйматися як несерйозне ставлення до співрозмовника. В Індії або країнах Близького Сходу нахилення тіла вперед демонструє увагу та зацікавленість у розмові.

Невербальна комунікація в країнах Сходу значно відрізняється від західних стандартів. Її специфіка включає дотримання дистанції, обмежений фізичний контакт, уникання прямого зорового контакту та увагу до емоційної стриманості. Розуміння цих культурних особливостей є ключем до успішної міжособистісної та ділової взаємодії на Сході.

7.3. Традиції невербальних комунікації африканських країн

Невербальна комунікація в африканських країнах має глибоке культурне значення і відображає багатовікові традиції спілкування. Африка є надзвичайно різноманітним континентом з величезною кількістю культур, мов та етнічних груп, що впливає на відмінності в невербальній комунікації. Проте є певні загальні риси, характерні для багатьох африканських народів.

1. Фізична дистанція та простір. У багатьох африканських культурах фізична близькість під час спілкування вважається природною і не викликає дискомфорту. Наприклад, в деяких західноафриканських країнах люди можуть стояти дуже близько один до одного під час розмови, навіть якщо вони щойно познайомилися. У той же час, у певних групах або регіонах, наприклад серед деяких народів Південної Африки, зберігається дещо більша фізична дистанція, особливо між представниками різної статі.

2. Контакт очима. Зоровий контакт в африканських країнах має різні значення в залежності від культурного контексту. В багатьох громадах, особливо в західній та східній Африці, прямий погляд у очі старшим або людям з вищим статусом може вважатися проявом неповаги чи виклику. Натомість, уникнення погляду або його опускання вниз демонструє повагу та покору. Серед молодших людей або рівних за статусом, прямий зоровий контакт вважається нормою.

3. Посмішка. Посмішка має в африканських культурах важливе значення як спосіб вираження дружелюбності та щирості. Вона часто використовується для демонстрації відкритості, навіть під час знайомства з незнайомцями. Вона є важливим елементом невербальної взаємодії і допомагає створити атмосферу довіри. Проте, в деяких культурах, особливо серед старших осіб, занадто широка або часта усмішка під час ділової розмови може бути розцінена як недоречна.

4. Жести. Жести в африканських країнах можуть мати різне значення в залежності від регіону. Деякі загальні риси невербальної комунікації включають:

Вказування пальцем вважається грубим у багатьох культурах, і для звернення до когось частіше використовується долоня або легкий нахил голови. У Східній Африці піднятий великий палець може використовуватись як знак схвалення, проте в деяких інших культурах це може бути інтерпретовано як образливий жест.

Рухи рук можуть підкреслювати інтенсивність емоцій. В деяких культурах Західної Африки активне використання рук під час розмови є поширеним і прийнятним, що допомагає краще висловлювати почуття.

Плескання в долоні може мати церемоніальний характер або використовуватися для привертання уваги у різних регіонах. Наприклад, у Ботсвані плескання під час привітання демонструє повагу.

Кивання головою може мати різні значення в різних частинах Африки. В Уганді, наприклад, кивання головою вниз і вбік може означати незгоду, що відрізняється від звичних для західних культур інтерпретацій.

5. Фізичний контакт. Фізичний контакт є важливою складовою невербальної комунікації в багатьох африканських культурах. Наприклад, рукостискання є поширеною формою вітання в багатьох країнах Африки. У деяких культурах, як у Нігерії або Кенії, рукостискання може супроводжуватися легким дотиком до передпліччя або долоні, що виражає дружелюбність та повагу. При цьому, у деяких регіонах рукостискання може тривати довше, ніж прийнято в західних культурах.

6. Поза та рухи тіла. У багатьох африканських культурах поза і манери під час розмови відіграють важливу роль. Наприклад, у народів Субсахарської Африки велике значення має те, як сидить або стоїть людина під час розмови. Часто прийнято стояти або сидіти прямо, що символізує увагу і повагу до співрозмовника. Серед старших осіб або керівників можлива більш розслаблена поза, яка демонструє їхній високий статус і впевненість.

7. Ритуали вітання, танці і рухи. Ритуали вітання в Африці можуть включати складні невербальні комунікації. У Малі або Сенегалі традиційне вітання може включати довгий обмін запитаннями про здоров'я родини та друзів, що підкреслює соціальні зв'язки між людьми. Часто до цього додається певна ритуальність у позах та жестах, які демонструють повагу та визнання соціального статусу іншого.

У багатьох африканських культурах невербальне спілкування включає ритуальні танці, що відображають важливі аспекти життя громади, такі як свята, обряди ініціації або родинні події. Ці танці та рухи є потужними формами невербального спілкування, що виражають емоції, соціальні ролі та культурні цінності. Вони слугують не лише для комунікації всередині громади, але й для зв'язку з духовним світом.

8. Одяг і зовнішній вигляд. Одяг і традиційні аксесуари мають велике значення в африканських культурах як невербальні знаки соціального статусу, етнічної належності або навіть настрою. Наприклад, яскраві кольори традиційних костюмів у Західній та Центральній Африці можуть виражати радість, урочистість або гордість за свою культуру. Водночас, стриманіші тони в певних ситуаціях, наприклад на похоронах, можуть вказувати на скорботу.

Невербальна комунікація в африканських країнах багатогранна та глибоко вкорінена в культурні традиції. Вона включає широкий спектр жестів, поз, міміки, одягу та ритуальних рухів, які мають важливе значення для розуміння міжособистісної взаємодії. Тонке розуміння цих невербальних сигналів допомагає краще адаптуватися до культурного контексту і уникати непорозумінь.

7.4. Традиції невербальної комунікації країн американського континенту

Невербальна комунікація в країнах американського континенту охоплює широкий спектр культур і традицій, включаючи Північну, Центральну та Південну Америку. Через різноманітність народів, історій та впливів, існують певні

особливості невербальної комунікації, які відрізняються від регіону до регіону. Проте є й загальні риси, властиві для різних частин американського континенту.

1. Північна Америка (США та Канада)

Контакт очима. У США та Канаді зоровий контакт вважається важливим елементом взаємодії. Він сигналізує про довіру, щирість та інтерес до співрозмовника. У бізнес-контексті прямий зоровий контакт вказує на впевненість та професіоналізм. Проте надмірно тривалий або надто інтенсивний контакт може вважатися агресивним або недоречним, тому люди часто підтримують баланс між прямим поглядом і періодичним його униканням.

Особистий простір. У Північній Америці люди зазвичай дотримуються більшої фізичної дистанції під час розмови, особливо в діловому середовищі. Фізична близькість може викликати дискомфорт, тому при розмові на ділові або офіційні теми прийнято зберігати певну дистанцію. У менш формальних ситуаціях, наприклад під час дружнього спілкування, дистанція може бути дещо меншою.

Рукоштовання. Рукоштовання є основною формою вітання в бізнесі та формальних ситуаціях. Воно повинно бути впевненим, але не надто сильним, щоб не створювати враження агресії. У неформальних ситуаціях поширені також обійми або легкі дотики, особливо серед друзів.

Міміка і жести. Міміка та жести в Північній Америці досить експресивні, але зазвичай вони залишаються в межах соціально прийнятних норм. Усмішка є важливим елементом невербальної комунікації, особливо під час знайомств, вона сигналізує про відкритість і привітність. У бізнесі посмішка демонструє зацікавленість та готовність до співпраці.

2. Центральна та Південна Америка

Контакт очима. У країнах Латинської Америки, таких як Мексика, Бразилія, Аргентина, контакт очима також відіграє важливу роль, але може бути дещо менш інтенсивним, ніж у Північній Америці. У багатьох країнах регіону тривалий контакт очима вважається ознакою зацікавленості, щирості, але він також може мати інші значення в залежності від контексту. У деяких культурах Латинської Америки люди уникають прямого погляду з тими, хто має вищий соціальний статус, що є ознакою поваги.

Фізичний контакт і особистий простір. На відміну від північноамериканських країн, у Латинській Америці люди значно більш схильні до фізичного контакту. Під час розмови особистий простір є меншим, ніж на півночі континенту, і фізичний дотик, наприклад, доторк до руки або плеча, є звичайною практикою навіть під час першої зустрічі. Це підкреслює теплоту та близькість у стосунках.

Рукоштовання і обійми. У багатьох країнах Латинської Америки, таких як Аргентина чи Колумбія, рукоштовання є звичним вітанням, але воно часто супроводжується легкими обіймами або поцілунками в щоку (зазвичай у неформальних ситуаціях або серед знайомих). Це створює атмосферу довіри та близькості. В діловому контексті рукоштовання є головним елементом вітання, але воно може бути доповнене дружнім дотиком до плеча.

Міміка та жести. Міміка у Латинській Америці є дуже виразною і часто використовується для підсилення слів. Люди можуть активно використовувати руки під час розмови, підкреслюючи свої думки або емоції. Жестикуляція є частиною національного характеру, і стримана поведінка може бути сприйнята як ознака байдужості.

3. Індіанські та корінні народи Америки

Традиційні невербальні сигнали. Серед корінних народів Америки невербальна комунікація глибоко пов'язана з їх культурними традиціями. В багатьох племенах спілкування може бути більш стриманим, з великою повагою до особистого простору. Наприклад, деякі індіанські народи можуть уникати надто частого зорового контакту, особливо з тими, хто старший або має вищий статус у спільноті.

Символіка жестів. Жести серед корінних народів можуть мати ритуальне або культурне значення. Наприклад, підняття руки вітання може бути знаком миру та дружелюбності. Багато жестів мають духовне або символічне значення і передаються з покоління в покоління як частина їхньої культурної спадщини.

4. Карибський регіон

Фізична дистанція і контакт. Карибські країни, такі як Ямайка, Куба та Домініканська Республіка, характеризуються теплою та відкритою невербальною комунікацією. Тут, як і в Латинській Америці, фізичний контакт під час розмови є звичайною практикою. Люди можуть стояти близько один до одного і часто торкаються під час спілкування.

Рукостискання і обійми. Рукостискання є поширеним вітанням у формальних ситуаціях, але серед друзів і знайомих обійми та легкі поцілунки в щоку є частиною щоденного етикету. Це підкреслює дружелюбність та готовність до взаємодії.

Невербальна комунікація на американському континенті має значні відмінності в залежності від регіону, культури та соціальних норм. Від більш стриманих і дистанційованих форм спілкування в Північній Америці до теплих і відкритих невербальних сигналів Латинської Америки – кожен регіон відображає свої унікальні культурні традиції.



Питання для самоконтролю

1. Які основні відмінності у дистанції спілкування між північною та південною Європою?
2. Чим відрізняється використання зорового контакту в Японії та Великій Британії?
3. Які жести вважаються образливими в Греції та чому?
4. Яке значення має поклон у країнах Сходу, зокрема в Японії та Кореї?
5. Чому в африканських культурах може вважатися неповагою прямиий погляд у очі старшим?
6. Які жести у Франції свідчать про недовіру або застереження щодо співрозмовника?
7. Як італійці виражають свої емоції через невербальні засоби комунікації? Назвіть приклади.

8. Чим відрізняється посмішка як елемент невербальної комунікації у Східній Азії та Європі?
9. Які типові особливості невербальної комунікації притаманні британській культурі?
10. Як невербальні жести в африканських країнах демонструють повагу та емоційний стан?

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. The Definitive Book of BODY LANGUAGE Allan & Barbara Pease Australia – 2004. URL: https://eedu.nbu.bg/pluginfile.php/331752/mod_resource/content/0/Allan_and_Barbara_Pease_-_Body_Language_The_Definitive_Book.pdf
2. Books View the entire collection of Allan & Barbara Pease books, spanning Body Language, Communications, Sales & Negotiation, and Life Skills. URL: <https://www.peaseinternational.com/books/>
3. Барліт Л. М., Остапенко С. А., Удовіченко Г.М. Англійська та українська невербальна комунікація: порівняльний аспект. *Інтелект. Особистість. Цивілізація*, 1 (28).2024. URL: <https://doi.org/10.33274/2079-4835-2024-28-1-58-70>
4. Гладкова Я. Сайт спільноти програмістів DOU. Як досвід коучингу допомагає в ІТ. 13 принципів комунікації. URL: <https://dou.ua/forums/topic/42676/>
5. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с. URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/4631/1/I_Kovalynska_NC_GI.pdf
6. Ловчинська Т. Мова тіла/Невербальна комунікація. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=vpjcGbOt8lQ>
7. Малкова Т.М. Візуальна психодіагностика. Київ: Державний університет телекомунікацій, 2018. 132 с.
8. Маркетингові комунікації: навчально-методичний посібник / уклад. І. В. Король; МОН України, Уманський державний пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2018, 191 с. URL: <https://dSPACE.udpu.edu.ua/bitstream/6789/8649/1/Навчально-методичний%20посібник%20Маркетингові%20комунікації%202018.pdf>
9. Маркетингові комунікації: навч. посібник / за ред. О. І. Зоріної. Харків: УкрДУЗТ, 2022, 227 с. URL: <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/9823/3/навчальний%20посібник.pdf>
10. Осіпова Т. Невербальна комунікація та своєрідність її омовлення в українському дискурсі: феномен вербалізації невербаліки: монографія / наук. ред. проф. Т. А. Космеда. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2019. 388 с. URL: <https://dSPACE.hnpu.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5d1b0a17-7bb5-452a-bf40-05a02935669b/content>
11. Паславська А. Й. Невербальна сфера дії заперечення; міжкультурний аспект. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Філологія. 2022. № 53. Т.1. С. 140–143. URL: http://vestnikphilology.mgu.od.ua/archive/v53/part_1/Filologi53_1.pdf#page=140
12. Піз А., Піз Б. Мова рухів тіла. КМ-Букс.2017.416с.
13. Попова Н. В. Маркетингові комунікації : підручник / під заг. ред. Н. В. Попової. Харків: «Факт», 2020. 315 с. URL: https://www.researchgate.net/profile/Nadezhda-Popova-5/publication/347491691_MARKETINGOVI_KOMUNIKACII_pidrucnik/links/5ff5ef4d92851c13fef16125/MARKETINGOVI-KOMUNIKACII-pidrucnik.pdf

Навчальне видання

НЕВЕРБАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ В БІЗНЕСІ
конспект лекцій
(для здобувачів денної та заочної форми навчання різних спеціальностей)
(Електронне видання)

Укладач

Ірина Михайлівна Сафронська

Видавництво СНУ ім. В. Даля

Адреса видавництва: м. Київ, вул. Іоанна Павла II, 6.17.