

Комунікація. Вербальне та невербальне спілкування



Спілкуючись із людьми, ви, напевне, мали можливість поспостерігати, як по-різному вони поведуться. Ми передаємо інформацію не лише словами, а й зовнішнім виглядом, манерою одягатися, позами, фізичним напруженням, виразом обличчя, контактами, рухами рук і тіла, тоном голосу, дистанцією під час спілкування.

Вербально (це спілкування за допомогою слів) передається менше 35% інформації, а **невербально** (мімікою, жестами, позами, інтонацією, зовнішнім виглядом, швидкістю мови) — понад 65%. Тому для успішності спілкування варто звернути увагу й на вираз обличчя, жестикуляцію, пози, темп голосу.

Часто нам буває важко довідатися про те, що відчуває інша людина. Відчуття дискомфорту у спілкуванні виникає саме тому, що невербальна й вербальна інформація несуть різний зміст.

Ось деякі приклади трактування невербальної поведінки:

Поведінка	Трактування	Висновок
Руки зчеплені на грудях	Позиція оборони	Розмову не завершувати
Співрозмовник легко стукає по столу	Нетерпіння	Розмову слід закінчувати
Співрозмовник потирає очі	Недовіра	Подумати
Легкий нахил голови вбік	Спокій, задоволеність	Розмову можна завершити
Ритмічне кивання головою	Ясно, зрозумів, що тобі потрібно	Підтримання контакту
Довгий, нерухомий погляд в очі	Бажання підпорядкувати співрозмовника собі	Діяти залежно від обставин
Погляд убік	Зневага	Ухиляння від контакту

Але з трактуванням невербальної інформації ми можемо і помилятися

За даними американських психологів, дистанція між партнерами залежить від виду взаємодії і може бути такою:

- а) *інтимна дистанція* — до 0,46 м, характерна для родичів, закоханих, друзів;
- б) *міжособистісна дистанція* — 0,46-1,2м (для неформальних соціальних та ділових відносин, причому верхня границя найбільш характерна для формальних відносин);
- в) *соціальна дистанція* (ділові стосунки) — 1,2-3,6м (для офіційного та формального спілкування);
- г) *публічна дистанція* — 3-7 м і більше (при зверненні до аудиторії, до групи людей).

За будь-якого спілкування важливо правильно обрати дистанцію.

Є найефективніший спосіб комунікації, за яким ми можемо передати інформацію, і бути максимально зрозумілим для співрозмовника. Він складається з 4-х пунктів:

1. Описуємо іншій людині факти, тобто конкретні слова, дії, події. Фактами не є наші оцінювання, судження, думки, інтерпретації.

2. Називаємо людині свою емоцію, почуття. Якщо ми передаємо емоцію невербально, вона не завжди буде зрозумілою іншій людині. Вербальний спосіб дає можливість максимально чітко сказати людині про своє почуття.

3. Називаємо людині нашу потребу, яка була незадоволена або порушена. Усвідомлена нами ця потреба означає значимість цієї проблеми для нас.

4. Формулюємо прохання, тобто як ми хочемо щоб ця проблема була вирішена. Коли ми не формулюємо прохання, інша людина не завжди знає, як проблема може бути вирішена. Наприклад, «Коли ти прибираєш у мене в кімнаті без мене, я дратуюся, тому що моя потреби в самотійності і особистих кордонів порушуються (я хочу це робити сам), тому дуже тебе прошу, наступного разу давай разом заплануємо час прибирання і я сам приберу свою кімнату»

Висновок: *Дуже часто ми не замислюємося над тим, що говоримо і як діємо, все відбувається автоматично. Особливо, коли нас заповняють емоції, наші дії стають імпульсивними і неусвідомленими. А це шкодить комунікації, провокує конфлікти, і як, наслідок, негативні почуття тривалий час залишаються з нами. Набагато краще вчасно зупинитися, сказати собі «СТОП!», задати наступні питання:*

- 1. Що я зараз відчуваю?**
- 2. Які саме факти, слова, дії викликали цю емоцію?**
- 3. Яка моя потреба була порушена**
- 4. Як я хочу, щоб людина повела себе?**

І лише після цього – йти до людини і говорити. Ця навичка тренується і лежить в основі впевненої поведінки!

Плідного вам спілкування!