**Тема 5. Види комунікацій.**

1. Вербальна комунікація у комунікативному просторі.
2. Невербальна комунікація у комунікативному просторі.
3. Паравербальна комунікація у комунікативному просторі.

Для здійснення своєї діяльності керівник повинен постійно проводити обмін інформацією. Обмін інформацією вбудований у всі види управлінської діяльності і є сполучним процесом в управлінні. Передача інформації може бути здійснена як вербальними, так і невербальними засобами.

Вербальні комунікації є основною складовою праці таких фахівців, як менеджери, юристи, психологи, бізнесмени, рекламісти і т.п. Визначимо, що ж означає поняття "вербальна комунікація".

Вербальне спілкування – усне, словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування. Вербальна комунікація використовує як знакову систему людської мови, так і природну звукову мову, тобто систему фонетичних знаків.

За допомогою мови здійснюються кодування і декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує цю інформацію.

Загальні правила мовної комунікації:

1. Висловлення повинне вміщати в себе рівно стільки інформації, скільки необхідно для виконання поточних цілей спілкування; надмірна інформація іноді вводить в оману, викликає питання і роздуми, які не відносяться до справи.

2. Висловлення повинне бути по можливості правдивим: намагайтеся не говорити те, що не вважаєте невірним, помилковим; не кажіть те, для чого у вас немає достатніх приводів.

3. Висловлення повинне бути релевантним, тобто відповідати предмету розмови: намагайтеся не відхилятися від теми.

4. Висловлення повинне бути ясним: уникайте незрозумілих виразів, неоднозначності, зайвого багатослівності.

Невербальне спілкування, широко відоме як "мова жестів", включає в себе такі форми самовираження, які спираються не на слова та інші мовні символи, а проявляються за допомогою поз, міміки, жестів, і т.п. В процесі такого спілкування відбувається обмін інформацією, формування власного образу, думки партнера, здійснення впливу на нього без використання мовних засобів. Невербальне спілкування – це така форма спілкування, яка не спирається на слова та інші мовні символи.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Вербальна комунікація детермінує будь-яку сферу людської діяльності. Вербальний (від лат. verbalis – словесний) характер комунікації визначається використанням людського мовлення, що дозволяє провести чітку межу між вербальними та невербальними компонентами комунікації. Вербальна комунікація є основним засобом спілкування та обміну інформацією, оскільки саме за допомогою мови досягається найбільш точна, повна та глибока передача значень та змістів. Універсальність мовних систем дозволяє передавати будь-яку думку, ідею, почуття. Мова розглядається як система, яка структурує та визначає мислення людини, що додає вербальній комунікації центральну роль у процесі спілкування.

Мова як знакова система превалює не тільки над невербальними компонентами, що мають “домовну природу”, але й над іншими невербальними знаковими системами, які використовуються людиною. Як відмічає Г. В. Колшанський: “Вербальна мова людини не тільки відрізняється від “мови тварин”, але й не може бути порівняна з усіма іншими, так званими, “конвенціональними” засобами спілкування, через принципове розходження їх матеріальних субстанцій, засобів та цінностей. Всілякі зображальні знаки, як іконічного, так і символічного характеру, не відносяться до розряду мови через те, що їх знакова природа співвідноситься з мисленням людини тільки вторинно, як спосіб зображення вже існуючого понятійного змісту, вираженого засобами первинної людської мови. Всі ці знаки мають свою комунікативну цінність тільки за умови, що вони кодуються та декодуються за допомогою мови людської.

Вербальне спілкування відбувається за допомогою мовлення (усного, писемного та друкованого). Розмежування мови, як системи знаків, якими користується людина у процесі спілкування; мовлення, як реалізації цієї системи у дії; та мовної діяльності як динамічного лінгвоментального процесу, який відбувається за допомогою систем мовного коду, теоретично обґрунтоване ще у 1916 році видатним швейцарським лінгвістом Ф. де Соссюром (langue-parole-langage – фр. мова – мовлення – мовна діяльність). Соссюрівська трихотомія визначила подальшій інтерес лінгвістів до вивчення проблем мовлення, як основного засобу спілкування, та мовної діяльності, як найважливішого виду людської діяльності у процесах комунікації.

Основними структурними компонентами комунікативної діяльності є: предмет спілкування, його тема; комунікативні мотиви – причини спілкування; комунікативні дії – одиниці комунікативної діяльності (комунікативні акти); завдання - цілі, на досягнення яких спрямоване спілкування; засоби – знакові системи, дії та операції (прийоми, стратегії, тактики, тощо), які використовуються комунікантами у процесі спілкування; результат – обмін інформацією.

Невербальна комунікація – це форма поведінки, що сигналізує про характер взаємодії та емоційні стани істот, які спілкуються. Невербальна комунікація у порівнянні з вербальною є більш давньою, успадкованою людством від тваринного світу. Вона визначається як допоміжне джерело передачі інформації до вербального повідомлення. Психологи встановили, що комунікативна взаємодія здійснюється на 60-80% за рахунок невербальних засобів, і лише тільки на 20-40% за рахунок вербальних. Засоби, які супроводжують мовлення, текстову комунікацію, були названі паравербальними (від грец. παρα - біля), а розділ лінгвістики, який вивчає типи, функції цих засобів та їх зв’язок з вербальною сферою спілкування – паралінгвістикою.

Термін “паралінгвістика” було використано вперше у 40-х роках XX століття американським лінгвістом А. Хіллом, хоча ще у XVIII столітті ідея первинності мови міміки та жестів широко обговорювалися французьким філософом Е. Конділ’яком. У XIX столітті функції міміки та жестів стали об’єктом вивчення Ч. Дарвіна та В. Вундта.

Формами невербального спілкування є міміка, постава, жести, умовні сигнали.

Міміка – вирази обличчя, спричинені рухами його м'язів, які виражають здивування й байдужість, страх і радість, задоволення й незадоволення, гнів і спокій, порозуміння і його відсутність тощо і є міжнародним засобом спілкування.

Постава – звичне положення тіла людини під час сидіння, ходіння тощо; властива манера триматися. Пози формуються тілом, руками, ногами і символізують соціальний стан або конкретну ситуацію, в якій перебуває людина.

Жести – рухи, виконувані переважно руками, іноді й ногами. Мова жестів надзвичайно виразна. Почувши, наприклад, неприємну звістку, людина інстинктивно витягує перед собою руку з розкритою назовні долонею, символічно намагаючись відштовхнути небажану інформацію. Якщо інформація складна, її необхідно обміркувати, співрозмовник береться руками за голову або потирає потилицю. Багато людей, знаючи, що жести підсвідомо можуть продемонструвати справжні почуття, міцно стискають руки або ховають їх під стіл. Менеджер повинен уміти правильно тлумачити підсвідомі сигнали співрозмовника, водночас бути стриманим, оскільки надмірне жестикулювання може роздратувати партнера, виявити істинне розуміння проблеми, про яке співрозмовнику не варто знати.

Умовні сигнали – побудовані на основі усного мовлення системи передавання повідомлень за допомогою жестів, зрозумілих лише для певного кола осіб. Як правило, такі сигнали виробляються у вузьких професійних групах. Наприклад, брокери товарних бірж у всьому світі користуються сигналами, зрозумілими лише їм, що символізують вимогу знизити або підвищити ціну, згоду або незгоду на заявлені умови угоди тощо.

У процесі управління менеджерам слід намагатися контролювати зовнішні прояви власних емоцій і правильно тлумачити міміку, пози, жести співрозмовника, доповнюючи отриману словесну інформацію невербальною.

Змістом діяльності менеджера є здійснюване в інтересах організації ділове спілкування. Він постійно контактує з багатьма людьми в організації і поза нею. Для забезпечення ефективності діяльності йому необхідно вміло обирати таку форму ділового спілкування, яка гарантувала б найвищий результат для організації.

Вчитись розуміти мову невербальних сигналів важливо з кількох причин. По-перше, словами можна передати тільки фактичні знання, але, щоб висловити почуття, одних слів часто буває недостатньо. Іноді ми говоримо: "Я не знаю, як висловити це словами", маючи на увазі, що наші почуття настільки глибокі або складні, що для їх вираження ми не можемо підібрати підходящих слів. По-друге, знання цієї мови показує, наскільки ми вміємо володіти собою. Якщо мовцеві важко впорається з гнівом, він підвищує голос або відвертається. Невербальна мова скаже про те, що люди думають про нас у дійсності. І нарешті, невербальне спілкування цінне тим, що воно, як правило, спонтанно і виявляється несвідомо. Тому, незважаючи на те, що люди зважують свої слова і іноді контролюють міміку. Часто можливий "витік" приховуваних почуттів через міміку, жести, інтонацію і забарвлення голосу, що є інструментами невербального спілкування.

Значення мови невербального спілкування:

1. Словами можна передати тільки фактичні знання. Почуття не піддаються словесному вираженню, а передаються мовою невербального спілкування;

2. Знання мови невербального спілкування допомагає володіти (керувати) собою;

3. Невербальне спілкування спонтанне і виявляється несвідомо, тому можлива "передача" почуттів, які ховаються за мімікою, жестами, інтонацією і тембром голосу. Невербальне спілкування допомагає переконатися у вірності сказаного словами.

При інтерпретації невербальних сигналів необхідно враховувати наступне:

– збіг вербальних і невербальних сигналів;

– відмінність розуміння жестів залежно від ситуації та культури;

– індивідуальність людини;

– соціальний статус людини, а так само соціальну роль;

– національні і регіональні відмінності.

Змістом діяльності менеджера є здійснюване в інтересах організації спілкування. Він постійно контактує з багатьма людьми в організації і поза нею. Для забезпечення ефективності діяльності йому необхідно вміло вибирати таку форму ділового спілкування, яка гарантувала б найкращий результат для організації.

Невербальні засоби у комунікації, будучи біологічно і культурно детермінованими, нерозривно пов'язані із загальною моделлю людської поведінки. У такому розумінні невербальні засоби є сукупністю типових дій (рухів різних частин тіла), закріплених національно-культурними традиціями в певному мовному колективі, використовуваних у різноманітних соціально-комунікативних ситуаціях.

Незважаючи на глобалізацію інформаційних систем, розвиток міжнародних, політичних, економічних та культурних зв'язків, несловесні символи зберігають етнічні особливості і, так само, як і вербальна мовна система, мають обов'язковий характер і передаються від покоління до покоління як частина загальної культури.

Нормативність як характерна ознака невербального комплексу та його національна обумовленість зумовлює конкретність і пристосованість та стереотипізацію невербальних засобів комунікації до чітко визначеного характеру конкретного комунікативного акту.

Паравербальна комунікація – це сукупність звукових сигналів, що супроводжують усне мовлення, привносячи в нього додаткові значення.

Паралінгвістичні засоби багато можуть сказати про миттєвий стан співрозмовника (спокій, схвильованість, впевненість, втому тощо).

Призначення паравербальної комунікації – викликати у учасника комунікації необхідні для досягнення певних цілей, намірів ті чи інші емоції, відчуття, переживання

ПАРАВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ ВИВЧАЮТЬ:

Просодика:

– темп мови,

– тембр, висота голосу

– гучність голосу

– манера мови

Екстралінгвістика:

– паузи

– кашель

– зітхання

– сміх

– плач (звуки, які відтворюються за допомогою голосу)

Про що свідчить голос в комунікації:

* Про вік комунікатора;
* Про здоров’я (фізичне і душевне);
* Про ставлення до співрозмовника;
* Про самооцінку;
* Про ієрархію того, хто говорить;
* Про душевний стан, емоції;
* Про національність, регіональне походження комунікатора;
* Акустичні особливості голосу і тону дають певне уявлення про характер і психічні особливості людини;

Характеристики голосу як засобу досягнення ефективної комунікації:

*Швидкість мови* – повільна, сповільнена, швидка;

*Гучність мови* – виразник почуттів, показує емоційність, хвилювання;

*Артикуляція* – неясна вимова слів свідчить про поступливість, невпевненість;

*Висота голосу* – залежить від вікових, статевих, особистісних рис.

Засоби паравербальної комунікації:

* Інтонація;
* Тональні і темброві особливості мови;
* Манера говорити.

Правила використання паравербальних засобів для впливу на аудиторію (співрозмовника):

* Стежити за чіткістю артикуляції;
* Уникати занадто високої швидкості мови;
* Міняти тембр голосу в залежності від ситуації;
* Регулювати гучність голосу в залежності від масштабу аудиторії;
* Робити паузу до і після важливої думки;
* Уникати слів-паразитів.