МІНІСТЭРСТВА АДУКАЦЫІ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ ЎНІВЕРСІТЭТ

ІНСТЫТУТ ЖУРНАЛІСТЫКІ

Кафедра стылістыкі і літаратурнага рэдагавання

Невербальныя сродкі кантактавання

Трактат па медыярыторыцы

студэнта V курса 11 групы

Пярвуніна Васілія Аляксандравіча

Выкладчыкі -

Іўчанкаў Віктар Іванавіч

доктар філалагічных навук,

прафесар;

Зелянко Сяргей Віктаравіч дацэнт

Мінск 2013

Вельмі часта словы суразмоўцы не адпавядаюць таму, што ён на самой справе думае і адчувае. Як жа пра гэта даведацца? Як зразумець праўду вам кажа чалавек, або ўдала хлусіць? Каб адказаць на гэтыя пытанні, трэба ведаць мову мімікі, жэстаў і рухаў цела, паколькі яны з'яўляюцца дакладнымі індыкатарамі ўнутранага стану суразмоўцы, яго думак і жаданняў. Сапраўды, інфармацыя, якая счытваецца з рук і твара асобы, з'яўляецца ў некаторых выпадках больш значнай, чым атрыманая праз звычайны маўленчы канал зносін, паколькі жэсты і рухі цела кіруюцца імпульсамі нашай падсвядомасці. Разуменне мовы жэстаў і мімікі дазваляе больш дакладна вызначыць пазіцыю суразмоўцы. Можна зразумець, як сустрэта тое, што вы кажаце, - з адабрэннем ці не, адкрыты суразмоўца або замкнуць, зацікаўлены ён або сумуе.

Сустрэнеш, напрыклад, насмешлівы позірк слухача, адразу збянтэжышся і словы застрануць у горле . А калі на твары суразмоўцы яшчэ і пагардлівая ўсмешка, то ўжо ніяк не захочаш дзяліцца з ім патаемным. Іншая справа спачуваючы погляд, падбадзёрваючы, зацікаўлены. Ён выклікае давер, спрыяе да адкрытай размовы.

Паводзіны чалавека непарыўна звязаны з яго псіхалагічным станам і служаць сродкам іх выражэння. Людзі даволі хутка вучацца прыстасоўваць свае вербальныя паводзіны да зменлівых абставін, але мова цела менш пластычная. Кандыдат педагагічных навук Ю. П. Беразуцкая адзначае, што невербальныя сродкі зносін падзяляюцца на:

) кінесіку:

а) экспрэсіўна-выразныя рухі (пастава, жэсты, міміка);

б) візуальны кантакт (напрамак руху, даўжыня паўзы);

) прасадычныя і экстралінгвістычныя сродкі (інтанацыя, тэмбр, уздых, смех, плач, кашаль);

) такесічныя сродкі (поціск рукі, пацалунак);

) праксеміку (прасторавая арыентацыя, дыстанцыя) [1].

Л. А. Увядзенская і Л. Г. Паўлава адзначаюць, што як ні стараюцца некаторыя асобы кантраляваць свае паводзіны, сачыць за мімікай і жэстамі, атрымоўваецца гэта не заўсёды. Невербальныя сродкі кантактавання «выдаюць» суразмоўцаў і часам ставяць пад сумненне тое, што было сказана да гэтага, выкрываюць іх сапраўднае аблічча [3]. Сярод важнейшых кампанентаў кантактавання мова цела складае аж 55% поспеху вашай прамовы і толькі 7% яе змест.

Усё гэта дазваляе зрабіць прамежкавую выснову, што калі вы жадаеце дасягнуць пэўных поспехаў ва ўзаемаадносінах з партнёрамі, кліентамі, сваімі калегамі або з кім-небудзь іншым, вам неабходна авалодаць асновамі невербальных зносін. У сувязі з гэтым трэба апісаць асноўныя жэсты і рухі цела і даць іх тлумачэнне ў дачыненні да ўмоў вядзення размовы з чалавекам або з аўдыторыяй.

Алан Піз піша, што ва ўсім свеце асноўныя камунікацыйныя жэсты не адрозніваюцца адзін ад аднаго. Калі людзі шчаслівыя, яны ўсміхаюцца, калі сумныя - хмурацца, калі сярдуюць - у іх злосны позірк [6]. Ківанне галавой амаль усюды, за выключэннем Балгарыі, азначае, «так» або пагаджэнне з чым-небудзь.

Жэст «пацісканне плячыма» з'яўляецца добрым прыкладам універсальнага жэсту, які азначае, што чалавек не ведае ці не разумее, пра што ідзе гаворка. Гэта комплексны жэст, які складаецца з трох кампанентаў: разгорнутыя далоні, узнятыя плечы і ўзнятыя бровы.

Цікавы прыклад , звязаны з узнятым ўверх вялікім пальцам, прыводзіць той жа Алан Піз. У ЗША, Англіі, Аўстраліі і Новай Зеландыі такі жэст мае 3 значэння. Звычайна ён выкарыстоўваецца пры «галасаванні» на дарозе, у спробах злавіць спадарожную машыну. Другое значэнне - «усё ў парадку» , а калі вялікі палец рэзка выкідваецца ўверх, гэта становіцца абразлівым знакам, які азначае нецэнзурную лаянку. У некаторых краінах, напрыклад, Грэцыі, гэты жэст азначае «заткніся», таму можна ўявіць сабе становішча амерыканца, які паспрабуе гэтым жэстам злавіць спадарожную машыну на грэчаскай дарозе [6]. Жэст з узняццем вялікага пальца ў спалучэнні з іншымі жэстамі выкарыстоўваецца як сімвал улады і перавагі, а таксама ў сітуацыях, калі хто-небудзь хоча вас «раздушыць пальцам».

Знак пальцамі «V» вельмі папулярны ў Вялікабрытаніі і Аўстраліі і мае абразлівую інтэрпрэтацыю. Падчас другой сусветнай вайны Уінстан Чэрчыль папулярызаваў знак «V» для абазначэння перамогі, але для гэтага абазначэння рука павернута тыльным бокам да суразмоўцаў. Калі ж пры гэтым жэсце рука павернута далонню да людзей, то жэст набывае абразлівае значэнне - «заткніся». У многіх краінах свету гэты жэст азначае таксама лічбу «2».

Ф. А. Кузін адзначае, што ў працэсе размовы трэба звяртаць увагу на паставу суразмоўцы, бо яна, як і жэсты амаль не фіксуецца свядомасцю і таму значна лепш за словы перадае яго сапраўдныя думкі і настрой [5]. Як правіла, чалавек падымае плечы, калі ён напружаны, і апускае, калі расслаблены. Чалавек, які стаіць перад вялікай групай людзей і які мае намер зрабіць нейкае паведамленне ці даклад, можа атрымаць карысную інфармацыю аб настроі аўдыторыі , назіраючы за становішчам плячэй і галоў слухачоў. Чым больш негатыўна настроена і напружана аўдыторыя, тым больш там паднятых плячэй і апушчаных куткоў рота.

Паднятая галава і апушчаныя плечы могуць азначаць адкрытасць, зацікаўленасць, настрой на поспех, адчуванне кантролю над сітуацыяй. Апушчаная галава і ўзнятыя плечы могуць выказваць незадаволенасць, страх, няўпэўненасць.

У практыцы таксама вылучаюць некалькі асноўных жэстаў і пастаў, якія адлюстроўваюць розны ўнутраны стан людзей. З іх дапамогай можна здагадацца, як на самой справе ставіцца да цябе чалавек у пэўны момант гутаркі і хутчэй выправіць сітуацыю, калі ты заўважыў, што штосьці пайшло не так, як трэба.

Жэсты адкрытасці сведчаць аб шчырасці чалавека, яго дабрадушным настроі і жаданні гаварыць шчыра. Да гэтай групы адносяцца жэсты «расчыненыя рукі» і «расшпільванне пінжака».

Жэсты падазронасці і ўтойлівасці сведчаць аб недаверы да вас, няпэўнасці ў вашай праваце, пра жаданне нешта ўтаіць ад вас. У гэтых выпадках суразмоўца машынальна пацірае лоб, віскі, падбародак, імкнецца закрыць твар рукамі. Але часцей за ўсё ён імкнецца проста не глядзець на вас, адводзячы позірк убок. Іншы паказчык - няўзгодненасць жэстаў. Калі варожа настроены чалавек усміхаецца, гэта азначае, што ён такім чынам спрабуе схаваць сваю няшчырасць.

Алан Піз дадае, што калі мы назіраем або чуем, як іншыя кажуць няпраўду, або хлусім самі, мы «зачыняем» наш рот, вочы ці вушы рукамі. Напрыклад, калі маленькае дзіця падманвае вас, ён будзе прыкрываць рот рукамі ў спробе спыніць ілжывыя словы. Калі ён не жадае выслухоўваць натацыі бацькоў, ён проста затыкае вушы пальцамі або закрывае вушы рукамі. Калі ён бачыць тое, на што яму не хацелася б глядзець, ён заплюшчвае вочы. Але чалавек сталее і яго жэсты з выкарыстаннем рук становяцца больш вытанчанымі і менш прыкметнымі, але яны ўсё роўна маюць месца. Калі гэты жэст выкарыстоўваецца чалавекам у момант прамовы, гэта сведчыць пра тое, што ён гаворыць няпраўду. Аднак, калі ён прыкрывае рот рукой у той момант, калі вы кажаце, а ён слухае, гэта азначае, што ён адчувае, як вы хлусіце.

Адной з найбольш гнятлівых карцін для выступаючага з'яўляецца аўдыторыя, дзе ўсе да аднаго трымаюць рукі каля рота падчас яго выступу. У невялікай аўдыторыі або пры зносінах з воку на вока будзе разумна прыпыніць сваё паведамленне і звярнуцца да аўдыторыі з пытаннем: «Ці не жадае хто-небудзь пракаментаваць сказанае?» Гэта дазволіць аўдыторыі выказаць тыя моманты, якія іх не задавальняюць, а вам дасць магчымасць удакладніць сваю прамову і адказаць на пытанні.

Жэсты і паставы абароны з'яўляюцца знакамі таго, што чалавек адчувае небяспеку або пагрозу. Найбольш распаўсюджаным жэстам гэтай групы з'яўляюцца рукі, скрыжаваныя на грудзях.

Жэсты роздуму і ацэнкі адлюстроўваюць стан задуменнасці і імкненне знайсці рашэнне праблемы. Задуменны выраз твару суправаджаецца жэстам «рука каля шчакі», а калі суразмоўца прымае паставу, абапіраючыся рукой на шчаку, гэта сведчыць пра тое, што яго нешта зацікавіла.

Жэсты сумнення і няўпэўненасці часцей за ўсё звязаны з чуханнем указальным пальцам правай рукі месца пад мочкай вуха ці бакавой частцы шыі. Звычайна робіцца пяць пачухванняў. Калі чалавек дакранаецца да носа - гэта таксама знак сумнева. Калі суразмоўцу бывае цяжка адказаць на ваша пытанне, ён часта ўказальным пальцам пачынае дакранацца да носа або пацірае яго. Аднак тут варта зрабіць адну агаворку: часам людзі паціраюць нос, таму што ён свярбіць. Але тыя, хто чухае нос, звычайна робяць гэта энергічна, а тыя, для каго гэта служыць жэстам, толькі злёгку яго паціраюць.

Жэсты і паставы, якія сведчаць пра нежаданне слухаць і імкненне скончыць гутарку, вельмі красамоўныя. Так, калі падчас размовы ваш суразмоўца апускае павекі, гэта сігналізуе аб тым, што вы для яго сталі нецікавыя, або проста надакучылі, ці ён адчувае сваю перавагу над вамі. Калі вы заўважылі такі погляд у свайго суразмоўцы або аўдыторыі, трэба нешта змяніць, каб гутарка завяршылася паспяхова. Напрыклад, жэст «чуханне вуха» сведчыць аб жаданні суразмоўцы адгарадзіцца ад слоў, якія ён чуе. Іншы жэст, звязаны з дакрананнем да вуха, - пацягваньне мочкі - кажа пра тое, што суразмоўца наслухаўся ўдосталь і ўжо хоча выказацца сам.

Пастава - гэта становішча цела чалавека, элементарная адзінка яго прасторавых паводзін. Агульная колькасць розных устойлівых палажэнняў, якія здольна прыняць чалавечае цела налічвае каля тысячы. У сілу культурнай традыцыі кожнага народа некаторыя з іх забараняюцца, іншыя - замацоўваюцца. Пастава наглядна паказвае, як чалавек успрымае свой статус у адносінах да статусу іншых прысутных асоб. Індывід з больш высокім статусам прымае больш нязмушаныя паставы, чым іх падначаленыя.

Напрыклад, у тым выпадку, калі чалавек відавочна хоча хутчэй скончыць гутарку, ён непрыкметна, а часам неўсвядомлена, перасоўваецца або паварочваецца ў бок дзвярэй, пры гэтым і яго ногі звярнены да выхаду. Паварот цела і становішча ног паказваюць тое, што яму вельмі хочацца сысці. Паказчыкам такога жадання з'яўляецца таксама жэст, калі суразмоўца здымае акуляры і дэманстратыўна адкладае іх у бок. У гэтай сітуацыі трэба альбо чымсьці зацікавіць аўдыторыю, альбо даць ёй магчымасць сысці. Калі вы будзеце працягваць гутарку ў тым жа ключы, то наўрад ці атрымаеце жаданы вынік. кантактавання невербальная жэст

Жэстам ўпэўненага ў сабе чалавека, які мае пачуццё перавагі над іншымі, з'яўляецца «закладанне рук за спіну з захопам запясці» . Ад гэтага жэсту варта адрозніваць жэст «рукі за спіной у замок» . Ён кажа пра тое , што чалавек засмучаны і спрабуе ўзяць сябе ў рукі. Цікава, што чым больш злуецца чалавек, тым вышэй перасоўваецца яго рука па спіне. Менавіта ад гэтага жэсту пайшоў выраз «вазьмі сябе ў рукі». Гэты жэст выкарыстоўваецца для таго, каб схаваць сваю нервовасць.

Як ужо было адзначана, адначасова з рукамі важную інфармацыю перадае і становішча ног [5]. Перакрыжаванне ног - прыкмета негатыўных адносін да чалавека або аўдыторыі. Але трэба дадаць, што крыж рук больш негатыўны, чым крыж ног, які трэба інтэрпрэтаваць асцярожна. Крыж рук і ног у сядзячым становішчы - тыповы выраз незадавальнення ў жанчын. Нага на нагу з утварэннем так званай чацвёркі - сведчанне саперніцтва, байцоўскага духу. У гэтай сітуацыі варта задаць пытанне: «Што вы думаеце аб сказаным?» Калі крыж ног чацвёркай і рукі на нагах - гэта прыкмета цвёрдага, упартага чалавека, да якога патрэбен адмысловы падыход.

Ф. А. Кузін гаворыць аб тым, что бываюць такія выпадкі, калі людзі звяртаюць значна менш ўвагі на славесную інфармацыю, аддаючы перавагу невербальнай. Часта можна назіраць, як які-небудзь палітык стаіць на трыбуне, моцна скрыжаваўшы рукі на грудзях (пастава абароны) з апушчаным падбародкам (крытычная або варожая пастава), і кажа аўдыторыі аб тым, як добра і з павагай ён ставіцца да ідэй моладзі [5]. Аднак яго жэсты гавораць зусім іншае.

Прафесар Е. М. Зарэцкая адзначае, што вочы з'яўляюцца самымі магутнымі знакамі невербалікі. Па-першае, таму што яны займаюць цэнтральнае становішча ў чалавечым арганізме, па-другое, таму што праз іх праходзіць 87% усёй інфармацыі, атрыманай чалавекам (9% праходзіць праз слых, а на 4% прыпадае інфармацыя, якая паступае ў мозг праз усе іншыя органы пачуццяў) [4]. Зрэнкі паводзяць сябе цалкам незалежна, пашыраючыся ад станоўчых эмоцый і звужаючыся пры адмоўных. Калі чалавек узбуджаны, яго зрэнкі пашыраюцца ў чатыры разы, калі злуецца - скарачаюцца.

Паколькі зрэнкі пашыраюцца ад узбуджэння, карцёжнікам, у прыватнасці , варта гуляць у цёмных акулярах . Калі ў покер выпала добрая камбінацыя, зрэнкі абавязкова пашыраюцца, і чалавек сябе выкрывае. Аналагічную параду можна даць усім людзям, якія знаходзяцца ў стане нервовага ўзбуджэння, якое яны хочуць прыхаваць. Каб зразумець стан чалавека, яму заўсёды варта глядзець у вочы.

Е. М. Зарэцкая таксама дадае, што калі чалавек хлусіць, хавае нешта, яго вочы сустракаюцца з вашымі менш чым на працягу 30% ад усяго часу кантактавання. Калі ж яго вочы сустракаюцца з вашымі больш, чым на 65%, то расшыфраваць гэта можна двума спосабамі. Першы - вы вельмі прывабны для чалавека. У гэтым выпадку яго зрэнкі будуць пашыраны. Другі - гэты чалавек варожы ў адносінах да вас, ён кідае вам выклік. Пры гэтым зрэнкі ў яго будуць звужаны [4]. Калі вы хочаце выклікаць у каго-небудзь давер або выказаць павагу, каханне, увесь час глядзіце яму ў вочы і вы, хутчэй за ўсё, атрымаеце поспех. Скаваны, сціплы чалавек з апушчанымі вачыма рэдка карыстаецца даверам.

Ф. А. Кузін распавядае аб тым, што пры прамове вельмі важна становішча вуснаў, паколькі яны - маўклівыя крыніцы эмацыйнай інфармацыі [5]. Расцягнутыя ва ўсмешцы вусны - паказчык радасці. Шчыльна сціснутыя вусны - паказчык замкнёнасці, выгнутыя - сумнення ці сарказму . Апушчаныя куткі рота гавораць аб тым, што чалавек засмучаны.

Усмешка, як і ўсе сродкі невербальных зносін, можа выказваць мноства адценняў пачуццяў. Існуюць радасная, пагардлівая, іранічная і іншыя віды усмешак . Нават адна і тая ж усмешка можа несці ў сабе розныя адценні. Для прыкладу можна ўзяць усмешку, якая выказвае сяброўскую прыхільнасць. Але і яна можа быць шматзначнай. Так, усмешка, пры якой крыху агаляецца верхні шэраг зубоў, выказвае большае сяброўскую прыхільнасць, чым звычайная ўсмешка. Яе не варта выкарыстоўваць пры першай сустрэчы, паколькі яна можа даць супрацьлеглы эфект і выклікаць недавер у людзей.

Важнай часткай невербальных сродкаў кантактавання таксама з’яўляецца праксеміка. Да праксемічных характарыстык адносіцца прасторавая арыентацыя партнёраў у момант зносін і дыстанцыя паміж імі [2, c. 256]. На іх уплываюцы культурныя і нацыянальныя фактары. Заснавальнік праксемікі Эдвард Хол вызначыў чатыры прасторавыя зоны набліжэння чалавека да чалавека:

) інтымная (ад 0 да 45 см) - зносіны самых блізкіх людзей;

) асабістая (ад 45 да 120 см) - зносіны паміж знаёмымі;

) сацыяльная (ад 120 да 400 см) - пераважна пры зносінах з чужымі людзьмі і пры афіцыйных сустрэчах;

) публічная (больш за 400 см) - пры выступленні перад рознымі аўдыторыямі [1].

Падводзячы вынік, трэба адзначыць, што поспех вашай прамовы перад аўдыторыяй, або гутаркі з суразмоўцам, залежыць не толькі ад тэксту паведамлення. Трэба таксама ўлічваць і невербальныя сродкі кантактавання, якія пасылае вам сваімі паводзінамі, адзеннем, мімікай, жэстамі ваша аўдыторыя ці чалавек. Ад умення правільна трактаваць гэтыя знакі можа залежыць поспех вашай гутаркі і дазволіць аператыўна выправіць памылкі ў прамове.

Спіс выкарыстанай літаратуры

Березуцкая, Ю. П. Психология делового общения / Ю. П. Березуцкая. - М. : Инфра-М, 2007. - 346 с.

Булыка, А. М. Слоўнік іншамоўных слоў / А. М. Булыка. - Мінск : Нар. асвета, 1993. - 398 с.

--Введенская Л. А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. Ростов н/Д : Феникс, 1998. 576 с. <http://pravouch.com/page/pravo/uchebnik/uch-23.html>

Зарецкая Е. Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая. - 4-е изд. - М. : Дело, 2002. - 480 с.

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2002. - 320 с.

Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам / А. Пиз. - М. : Эксмо, 2003. - 256 с.