

Викладач: Ренгевич О.В.

Предмет: Ділова етика та культура спілкування

Урок 12

11.04.2022

Тема уроку: Етика невербального спілкування

Опорний конспект

План

1. Невербальні комунікації – сутність та поняття. Структура невербального спілкування.
2. Сигнали невербального спілкування, що свідчать про брехню
3. Етика різних видів рукостискань.
4. Етика поцілунків та обіймів.
5. Тату та татуаж - сутність та функції. Пірсінг - сутність та походження. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести

Невербальні комунікації - сутність та поняття. Невербальне спілкування

Предметом вивчення невербального спілкування є поведінка людей у різноманітніших ситуаціях. Ці спостереження допомагають краще розуміти інших, самих себе і на основі отриманих знань зробити спілкування людей більш ефективним.

Деякі вчені зробили висновок, що людське спілкування на 55-65% є невербальним.

У таких випадках, коли інформація передається словами, не відповідає тому, про що говорять жести, міміка і т. інше, то на більшу довіру заслуговує інформація невербальна, тому що жести і пози – підсвідомі.

Вважається, що думка про людину складається в перші 15-20 секунд спілкування.

Різні люди реагують не однаково на невербальні сигнали – усе залежить від рівня чутливості, людини і від її вміння розшифровувати інформацію, передану за допомогою невербальної комунікації.

Невербальні сигнали можуть бути вродженими, передаватись генетично або виховуватися у відповідному культурному середовищі.

При трактуванні невербальних засобів комунікації варто звертати увагу на національні традиції співрозмовників, оскільки вони можуть мати різне значення або відтінки значень у представників різних народів. Наприклад, майже всі європейці, хитаючи головою зверху вниз, передають згоду, болгары – незгоду, японці підтверджують, що уважно слухають співрозмовника.

Дослідження визначають ряд жестів, невербальних сигналів, які є **вродженими** і більша частина нашої невербальної поведінки **набута**. Значення багатьох жестів і рухів зумовлені культурним середовищем, у якому ми живемо.

Вроджені жести

- здібність малюка смоктати;
- схрещувати руки на грудях, поклавши зверху праву руку чи ліву;
- посмішка;
- кивок як згода;
- кивання головою із сторони в сторону як знак згоди чи незгоди;
- пожимання плечима як знак незрозуміння чи не знання чогось

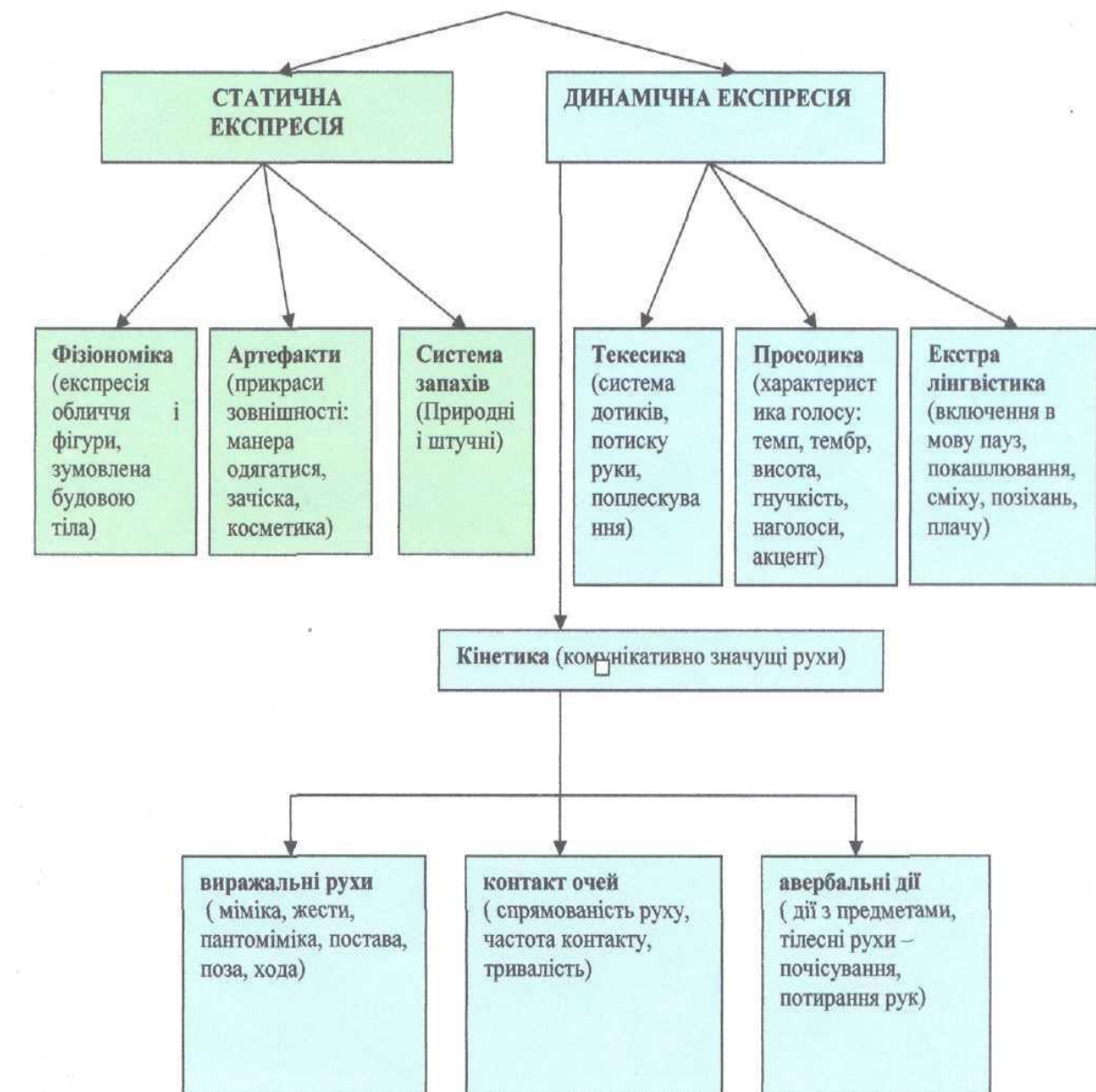
Набуті жести

- Внутрішня установка, з якою ми підходимо до оцінки інших, має вирішальний вплив на наші судження;
- Ступінь (сила) емоційного збудження;
- схильність приписувати свої якості чи свій емоційний стан іншим;
- людині, від якої ми в захваті за певним значимим для нас показником, ми приписуємо позитивні якості;
- люди схильні систематично переоцінювати психологічні якості тих людей, які переважають їх за певними параметрами;
- люди, які нас люблять здаються нам набагато кращими, крім тих хто нас недолюблює;
- зовнішня фізична привабливість сприяє більш позитивній оцінці рис особистості;
- враження про людину визначається і тим, у якому оточенні ми її бачимо

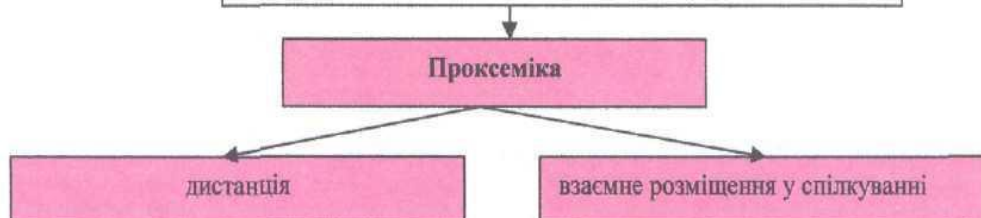
Усі невербальні засоби спілкування можна описати декількома системами.

Невербальна комунікація

I. МОВА ТІЛА



II. МІЖОСОБИСТІЙ ПРОСТІР



III. ЧАСОВІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ



Параметри невербальної комунікації

Територія – це зона чи простір, який людина розцінює як свій особистий. Він ніби є продовженням її тіла. У кожної людини є своя особиста територія, яка існує навколо її майна – дім і сад, огорожений тином, салон автомобіля та повітряний простір навколо тіла. Повітряний простір людини залежить від густоти населення, де виросла людина; визначається культурним середовищем, соціальним статусом особистості.

Важливим елементом техніки спілкування є міжособистий простір – відстань, яка відділяє співрозмовників. (напрям досліджень – ПРОСЕМІКА) Існує межа допустимої відстані між співрозмовниками, порушувати яку вважається неетично. Вона залежить від виду взаємодії. Розрізняють 4 види відстаней між комунікантами:

1. Інтимна відстань – від 15 до 0,5 м. (лише найближчим людям дозволено в неї входити - членам сім'ї , близьким людям та родичам; трапляються у спорті).

2. Особиста відстань – 0,5 – 1,2 м. (з друзями, на прийомах, вечерях, ділових зустрічах, на роботі).

3. Соціальна відстань – 1,2 – 3,7 м.(при неформальних соціальних і ділових стосунках малознайомих комунікантів).

4. Публічна відстань – 3,7 м. і більше (обмінюватися кількома словами або взагалі утримуватися від розмови, скориставшись невербальними засобами спілкування).

Якщо ви хочете, щоб люди почувалися комфортно у вашій компанії, тримайте дистанцію

Традиції – також важливий фактор, який впливає на відстань між комунікантами. На відстань може вплинути і стіл.

Велике значення у процесі спілкування мають жести, які є багатозначними і несуть у собі певну інформацію. До них відносяться жести сміху, жести ходи, жести з окулярами та обличчям, жести з руками, жести з пальцями, косі погляди з піднятими і опущеними бровами.

Як що людина відчуває:

☐ **Страх** – рот відкритий, очі широко розкриті, блиск очей не виражено, брови піднято до гори, горизонтальні зморшки на чолі, обличчя застигле;

☐ **Радість** – рот закритий, куточки губ підняті, очі прижмурені і блищать, обличчя динамічне;

☐ **Подив** – рот відкритий, очі широко розкриті, блиск очей не виражено, горизонтальні зморшки на чолі, обличчя застигле;

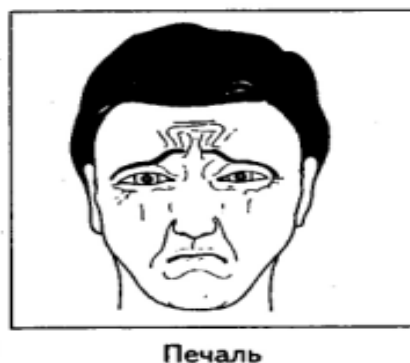
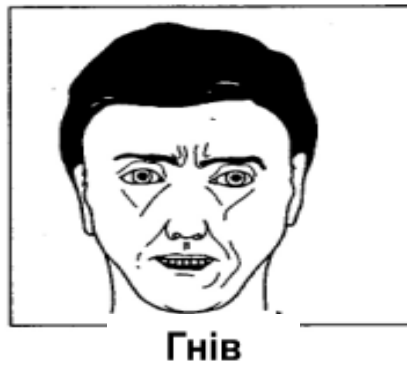
□ **Гнів** – рот відкритий, куточки губ опущенні, очі розкриті або прижмурені, очі блистять, вертикальні зморшки на чолі і перенісці, обличчя динамічне, зовнішні куточки брів піднято догори;

□ **Страждання** – рот закритий, куточки губ опущені, очі звужені та тьмяні, вертикальні зморшки на чолі та перенісці, обличчя застигле;

□ **Презирство** – рот закритий, куточки губ опущені, очі звужені, брови зсунуті до перенісся, обличчя динамічне.

Уміння читати мову тіла дає можливість розуміти істинні значення слів того, хто говорить.

Уміння користуватися деякими відкритими жестами підвищує ефективність процесу спілкування.



Сигнали

невербального спілкування, що свідчать про брехню

Про те, що наш діловий партнер обманює нас, можна судити з великою достовірністю, якщо одночасно присутні три групи сигналів:

- Зіниці очей звужені. Для одержання більш достовірної інформації про зіниці необхідно усунути дію чинників освітлення і різноманітних лікарських засобів (атропін, наркотики тощо).

- Співрозмовник постійно відводить очі. Чесність ділового партнера може бути підтверджена не менше 70% від загального обсягу часу спілкування поглядом прямо в очі.
- Фіксація верхніх кінцівок у нижній частині обличчя. Відбуваються різноманітні маніпуляції в нижній частині обличчя: пальці рук доторкаються до кінчика носа, до вусів, до підборіддя, до губів. Рідше - руки торкаються мочки вуха, потираються очі, брови.
- Відсутність прихильності до партнера: оборонна поза - руки схрещені на грудях, торс співрозмовника постійно відкинутий; іноді розміщення боком стосовно співрозмовника.

Етика різних видів рукостискань

Люди обмінюються рукостисканнями, коли здоровкаються або знайомляться один з одним, миряться після суперечки або укладають якусь угоду, висловлюють подяку або прощаються, поздоровляють один одного або виражають співчуття. Рукостискання характерно переважно для повсякденного спілкування чоловіків, а жінки користуються ним в основному в ситуації знайомства. При цьому жіноче рукостискання значно відрізняється від чоловічого: жінки не стискають руки друг другу і не трясуть їх, а тільки доторкаються одна до одної пальцями, а не всією долонею.

Прийнято, щоб жінка перша подавала руку чоловікові, старший - молодшому, а начальник - підлеглому. У принципі рукостискання може і взагалі не відбутися, тому його ініціатива завжди виходить від того, хто вважається більш високим у престижному відношенні, ніж його співрозмовник. Винятки можливі в тих випадках, коли взаємна субординація людей визначається не по одному параметру, а по кількох різноманітних ознаках: краще, якщо літня людина першою подасть руку молоденькій дівчині, а жінка підпорядкована - своєму начальнику чоловікові.

Цілком неприпустимо, щоб протягнена для потиску рука залишилася висіти в повітрі. Не подати руки іншій людині - значить завдати йому серйозної образи. Тому краще відповісти на рукостискання навіть у тому випадку, якщо ваш знайомий не занадто вам симпатичний.

Якщо кілька людей одночасно подають один одному руки, то краще зробити це так, щоб їхні руки не перехрещувалися. Прийнято, щоб спочатку протягали одна одній руки жінки, а вже потім - чоловіки. Не протягають руку через стіл або через поріг, а також над головою сидячої між вами людини в театрі, кіно або під час застілля.

Подають завжди праву руку; якщо ж вона у вас у даний момент зайнята, те краще перепросити і пояснити, що ситуація не дозволяє вам учинити рукостискання; тільки в тому випадку, якщо вам уже протягнули руку для вітання, можна, вибачившись, подати у відповідь ліву руку. Буває, що ви

працюєте в саду або що-небудь фарбуєте і побачите здалеку відвідувача; щоб не створювати ніякової ситуації, краще відразу лишити своє заняття і піти вимити руки. Запропонувати для рукостискання зап'ястя припустимо тільки у вигляді винятку і в самому крайньому випадку.

Руку варто подавати рішуче і невимушено, без коливань і пауз, щоб не створилося хоча б скороминущого враження, що ви взагалі хочете це робити. Неприємні асоціації виникають і в тих випадках, коли рука протягнена недбало або, навпаки, із зайвою афектацією. Особливо відразливе враження робить млява рука. Якщо ви страждаєте п'тливістю рук, подбайте про те, щоб непомітно для навколишніх витерти руку перед тим, як подати її.

Чужу руку слід трохи потримати, проте не потрібно ні трясти її, ні здавлювати, ні утримувати занадто довго і наполегливо. Седечне, приятельське рукостискання, що супроводжується посмішкою і прямим поглядом в очі співрозмовника, покаже йому, що ви раді зустрічі і готові до спілкування. Вітаючись із жінкою, чоловікові варто злегка нахилити голову, проте цей кивок не повинний переходити в уклін. Втім, іноді чоловік нагинається над рукою жінки, і це служить своєрідною заміною цілування руки.

Обмінюючись рукостисканням, чоловіки повинні знімати рукавички, а от жінці дозволено подати руку й у рукавичці. Щоб не довелося в останній момент гарячково зривати рукавички, чоловікові краще при вході в помешкання відразу зняти їх (як і головний убір). Так само чинять і входячи в церкву.

Замічено, що сільські жителі користуються рукостисканням частіше, ніж городяни, а люди фізичної праці - частіше, ніж інтелектуали. Те ж можна сказати і про інтенсивність і силу рукостискання. Людину, що приїхала з провінції в столицю, ви легко пізнаєте по тому, що, увійшовши в кімнату, вона вважає за необхідне міцно потиснути руку кожному з присутніх - як жінкам, так і чоловікам. І, навпаки, люди, що по роду занять дорожать своїми руками, намагаються взагалі не подавати руки або у всякому разі намагаються не припустити, щоб її стиснули із силою. Пам'ятайте про це, якщо вам прийдеться познайомитися з музикантом, хірургом або художником.

Таким чином, необхідно виділити такі **види рукостискань**:

- нормативний;
- рукостискання з прихильністю - коли один із партнерів привітає іншого двома долонями;
- рукостискання з перевагою - рука подається долонею униз, рукостискання здійснюється з "хрускотом";
- "в'ялена риба" - рука для вітання подається опущеною вниз, за принципом «візьми - потримайся!»; варіантом цього виду рукостискання є пропозиція потиснути замість долоні - один або два пальці, інші пальці зайняті, при цьому, наприклад, ключами або запальничкою.

Етика поцілунків та обіймів

Сфера застосування обіймів як етикетного жесту дуже обмежена. Обіймаються, як правило, родичі і близькі друзі, проте приятельські обійми являє собою скоріше імітацію цієї дії: люди кладуть руки на плечі друг другу і злегка нахиляються вперед, створюючи ілюзію дотику. При цьому чоловіки звичайно поплескують один одного по спині, по плечах або по передпліччях. У якості приятельського жесту використовуються і трикратні обійми. Спілкуючись з іноземцями, варто мати на увазі, що в деяких країнах (наприклад, в Англії) обійматися взагалі не прийнято. Поза ситуацією зустрічі одна людина може обійняти іншого, щоб розрадити або заспокоїти його. Цей знак співчуття доречний між родичами, жінками, а також між дорослим і дитиною.

Поцілунок як форма вітання прийнятий головним чином при зустрічі родичів або близьких друзів, особливо після довгої розлуки. Частота вжитку цього приятельського жесту багато в чому визначається статевовіковою і соціальною приналежністю людини. Цілком природно спостерігати, як цілуються при зустрічі п'ятнадцятирічні школярки, проте поцілунок двох жінок у діловій обстановці офісу буде недоречним. Майте на увазі, що поцілунок між чоловіками як форма вітання на Заході не прийнятий і може здійснити на навколишніх неприємне, двозначне враження. Природно, що приятельський поцілунок - це поцілунок у щоку, а не в губи. Він ні в якому разі не повинний нагадувати поцілунок сексуальний. Цілком неприпустимо затягувати його або голосно чмокати губами. От чому в сучасному спілкуванні так часто можна зустріти імітацію поцілунку, коли люди нахиляються друг до друга, злегка обіймаються і ледь стосуються один одного щоками.

Яку б форму вітання ви не вибрали (поцілунок, рукостискання або словесна формула), важливо, щоб це вітання було «почуто» тільки тією людиною, якій воно безпосередньо адресовано, а не іншими навколишніми вас людьми. Тому варто уникати голосних вітань, довгих обіймів і палких поцілунків.

Традиційний слов'янський поцілунок відбувався, як правило, при зустрічі після довгої розлуки, при розставанні на тривалий термін або при поздоровленні родичів і близьких друзів. Це трикратний поцілунок, при якому обіймають іншу людину і повертають голову вправо - вліво - вправо. У повсякденному побуті цей жест використовується рідко.

Цілування дамських ручок

При спілкуванні чоловіка і жінки потрібно пам'ятати, що привітати першим повинен чоловік жінку; проте він не має права протягати жінці руку; право подати або не подати руку чоловікові завжди дається жінці. Якщо жінка протягнула чоловікові руку для поцілунку, варто обережно взяти її пальці своїми,

злегка схилитися над рукою і торкнутися губами її тильної сторони. Згодом техніка поцілунку руки помітно модифікувався: чоловік тепер часто не схиляється перед жінкою, а бере її руку, підходить до неї ближче, піднімає руку до рівня свого обличчя і вже в такому положенні цілує руку. Такий поцілунок безумовно має більш інтимний характер і не цілком доречний в офіційній обстановці або в ситуації знайомства.

Врахуйте, що поцілунок долоні або зап'ястя буде сприйнятий навколишніми як знак вашого інтимного зв'язку з жінкою, а самою жінкою - як сексуальний заклик. Що стосується дам, те їм варто пам'ятати про те, що, подаючи руку чоловікові, не слід піднімати її занадто високо і підносити йому до лиця; надайте чоловікові право вибору - поцілувати вам руку або потиснути її.

Коли чоловік входить у кімнату, у якій знаходяться декілька жінок, він повинний або поцілувати руку в кожній із них, або не цілувати руку ні в однієї. Аналогічне правило дотримується і щодо рукостискання: не можна потиснути руку одному з присутніх і кивнути іншим; це може бути сприйнято ними як знак зневаги.

Відношення до поцілунку рук дуже відрізняється в різних країнах. Так, наприклад, якщо в Німеччині й Австрії дамам цілують руки лише в особливо урочистих випадках, то в Польщі це мало не єдина прийнятна форма вітання; зустрічаючи жінку і прощаючись із ній, чоловік обов'язково цілує її руку. Все це надає повсякденному спілкуванню польських чоловіків і жінок особливо галантно-романтичний відтінок.

Повітряний поцілунок доречний при прощанні з родичами або друзями; у тих же випадках, коли вам треба попрощатися на відстані з діловими людьми, менше вам близькими, краще просто помахати їм рукою.

Тату та татуаж - сутність та функції

Тату або татуїровка - розпис, розмалювання, малюнок на тілі людини. Тіло людини розмальовувалось у різноманітних цілях - у давнину для залякування ворогів, і щоб прогнати лютих духів, для ідентифікації одноплемінників. В даний час тату використовується, як правило, для пропускання у певне соціальне середовище (кримінальний світ, хіппі і так далі). Тату виконується за технологією упровадження фарби у верхні прошарки епітелію голками або тату - пістолетом у якості довічного варіанта. Знищується в рамках пластичної хірургії шляхом дермабразії або електрокоагуляції.

У консервативному діловому світі існує різко негативне відношення до тату. Татуаж (імітація тату) - розмалювання поверхні тіла на невеличкий період часу, як правило, на тиждень.

Пірсінг - сутність та походження

Пірсінг - проколювання різноманітних частин тіла людини, частіше усього це - вуха, крила і перегородка носа, губи, брови, соски, пупок, інтимні частини тіла. Походження і призначення пірсінга таке ж як і в тату. У консервативному діловому світі традиційно признається тільки проколювання вух. Тату і пірсінг одержали поширення, особливо в молодіжному середовищі, після декількох показів мод у негритянському стилі в Лондоні.

Вимоги до невербальних проявів спілкування в діловій сфері засновані на стриманому використанні жестикуляції в діловому спілкуванні.

Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести

Самим ненормативним жестом у Західних країнах є відставлений середній палець руки. Цей жест - вкрай образливий і може спричинити за собою притягнення до кримінальної відповідальності. У вітчизняній практиці також існують подібні жести. У діловому спілкуванні ні в якому разі не можна припускати вжиток подібних жестів. Вжиток ненормативних жестів у діловому спілкуванні спричиняє до соціальної ізоляції людей, які їх використовують.

ДОМАШНЄ ЗАВДАННЯ:

1. Опрацюйте теоретичний матеріал.
2. Зробіть стислий конспект.
3. Виконайте завдання 1-3.

Завдання 1. Дайте відповіді на запитання:

1. Що є предметом вивчення науки про невербальне спілкування?
2. Які є системи невербальних засобів спілкування?
3. Які невербальні сигнали відносять до вроджених?
4. Назвіть фактори, які впливають на перше враження про людину.

Завдання 2. Наведіть приклади застосування засобів невербального спілкування у ділових стосунках.

Завдання 3. Чи погоджуєтесь ви із твердженням, що жінки краще сприймають невербальні сигнали? Обґрунтуйте свою відповідь.

4. Зробіть скриншот виконаних завдань та надішліть на e-mail: ksenija.rengevich@gmail.com або на Viber (096 699 17 66)