

НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Шматко С., студ.

Спілкування як особливого роду діяльність - це творча гра інтелектуальних й емоційних сил співрозмовників, це взаємне навчання партнерів, збагачення новими знаннями у процесі обговорення предмета бесіди, це, нарешті, праця досягнення поставлених кожною стороною цілей переговорів (обміну думками, ділової зустрічі, діалогу офіційних представників й ін.).

У структуру мовного спілкування входять:

1. Значення й зміст слів, фраз («Розум людини проявляється в ясності його мови»). Відіграє важливу роль точність вживання слова, його виразність і доступність, правильність побудови фрази і її дохідливість, правильність вимови звуків, слів, виразність і зміст інтонації [2; 75-81].

2. Мовні звукові явища: темп мови (швидкий, середній, уповільнений), модуляція висоти голосу (плавна, різка), тональність голосу (висока, низька), ритм (рівномірний, переривчастий), тембр (розкотистий, хрипкий, скрипливий), інтонація, дикція мови. Спостереження показують, що найбільш привабливою у спілкуванні є плавна, спокійна, розмірена манера мови.

3. Виразні якості голосу:

- характерні специфічні звуки, що виникають при спілкуванні: сміх, хмикання, плач, шепіт, подихи й ін.; розділові звуки - це кашель;
- нульові звуки - паузи;
- звуки назалізації - «хм-хм», «е-е-е» й ін.

Т. А. Ван Дейк у якості одного з рівнів аналізу висловлення виділяє паралінгвістичну діяльність і відносить до неї дейктичні та інші жести, вираження особистості, рух тіла й фізичні контакти між учасниками.

До кінця ХХ сторіччя з'явився новий тип вченого-соціолога-фахівця у галузі невербаліки. Як орнітолог насолоджується спостереженням за поведінкою птахів, так і невербалік насолоджується спостереженням за невербальними знаками й сигналами при спілкуванні людей. Він спостерігає за ними на офіційних прийомах, на пляжі, по телебаченню, на роботі - усюди, де люди взаємодіють між собою. Він вивчає поведінку людей, прагнучи більше довідатися про вчинки своїх товаришів для того, щоб тим самим більше довідатися про себе й про те, як поліпшити свої

взаємини з іншими людьми. Майже неймовірно, що більш ніж за мільйон років еволюції людини невербальні аспекти комунікації почали серйозно вивчатися тільки з початку шістдесятих років, а громадськості стало відомо про їхнє існування тільки після того, як Юлій Фаст опублікував свою книгу в 1970 році. Ця книга узагальнювала дослідження про невербальні аспекти комунікації, пророблені вченими - біхевіористами до 1970 року, але навіть сьогодні більшість людей усе ще не знають про існування мови руху тіла, незважаючи на її важливість у їхньому житті[1;135-143].

Візуальний контакт є винятково важливим елементом спілкування. Дивитися на мовця означає не тільки зацікавленість, але й допомагає нам зосередити увагу на тому, що нам говорять люди, мовці, звичайно дивляться в очі один одному не більше 10 секунд. Якщо на нас дивляться мало, ми маємо підстави думати, що до нас або до того, що ми говоримо, ставляться погано, а якщо занадто багато, це може сприйматися як виклик або ж гарне до нас відношення. Крім того, замічено, що коли людина бреше або намагається сховати інформацію, його очі зустрічаються з очами партнера менш 1/3 часу розмови[2;155-173].

У процесі розмови співрозмовники мимоволі звертають увагу на навколишню їхню обстановку. У цьому змісті кабінет керівника є свого роду його візитною карткою. Інтер'єр офісу говорить багато про що: про статок фірми, її надійності. Тому треба прагнути до того, щоб місце, де керівник приймає відвідувачів, робило найкраще враження, а атмосфера підвищувала його діловий статус. Однак, варто пам'ятати, що занадто розкішний офіс сприймається відвідувачами з недовірою.

Список використаних джерел

Іржі Томан. Мистецтво говорити. – К., 2000.– 672 с.

Алан Пиз. Язык жестов. – М., 2001.– 286 с.

Наук. кер. – Кудояр Л.М., доц.

ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ТА СПОСОБИ ЙОГО ВИРІШЕННЯ

Бересток Т.О., студ.

Конфлікт - це відсутність згоди між двома і більше сторонами, які можуть бути конкретними особами або групами осіб. Кожна сторона робить все, щоб була прийнята її точка зору або мета, і заважає іншій стороні робити те ж саме.